

**T.C.  
KOCAELİ ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**BİLGİ TOPLUMU DÖNÜŞÜMÜ ÇERÇEVESİNDE E-DEVLET  
E-BELEDİYEÇİLİK UYGULAMALARI VE  
YALOVA BELEDİYESİ ÖRNEĞİ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**CÜNEYT ÖZCAN**

**ANABİLİM DALI : KAMU YÖNETİMİ VE SİYASET BİLİMİ  
PROGRAMI : KENTLEŞME VE ÇEVRE SORUNLARI**

**TEZ DANIŞMANI : YRD.DOÇ.DR. MUHARREM ES**

**KOCAELİ, 2005**

160758

T.C.  
KOCAELİ ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

BİLGİ TOPLUMU DÖNÜŞÜMÜ ÇERÇEVESİNDE E-DEVLET  
E-BELEDİYESİ UYGULAMALARI VE  
YALOVA BELEDİYESİ ÖRNEĞİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Tezi Hazırlayan : Cüneyt ÖZCAN

Tezin Kabul Edildiği Enstitü Yönetim Kurulu Tarih ve No : 05.07.2005 2005/16

Doç.Dr. Hamza Ateş

Yrd.Doç.Dr. Muharrem Es

Yrd.Doç.Dr. Ahmet Nohutçu

KOCAELİ, 2005

## SUNUŞ

Günümüzde devlet yönetiminde yükselen değerler, halkı kul gören anlayıştan vatandaş olarak gören bir anlayışa doğru evrim geçirmektedir. Bu evrimin temel sebebi, toplumu oluşturan halk katmanlarının -teknolojik ilerlemeler sayesinde- daha fazla bilgilenmeleri ve daha fazla sorgulayıcı olmalarıdır.

Teknolojik ilerlemelerin toplum yapısında meydana getirdiği değişikliğe literatürde verilen yaygın isim “Bilgi Toplumu” olarak adlandırılmaktadır. Bu çalışmada Bilgi Toplumu’nun oluşumuna büyük katkıları olacağını düşünülen e-Devlet, e-Belediye kavram, çerçeve ve uygulamalarını mercek altına yatırılmıştır. Bilgi Toplumu yapılanması ile ilgili olarak yeterli seviyede kaynak mevcut olmasına rağmen, e-Devlet ve e-Belediye kavram ve çerçeveleri hakkında, basılı kaynak olarak literatürde sıkıntı mevcuttur. Bu noktada, internet kaynakları, çalışmanın şekillenmesinde anahtar rol oynamaktadır. Kaynak bölümü incelendiğinde görülecektir ki çalışmanın büyük bölümü internet kaynaklarından oluşmuştur. E-Devlet ve E-Belediye konularında çalışma yapacak olan diğer araştırmacılara, bu çalışmada gösterilmiş kaynakların yardımcı olacağına dair inancım tamdır. Çalışma bu alanda yapılan ilk çalışma olmadığı gibi son çalışma da olmayacaktır. Çalışmaya yöneltilecek eleştiriler, bu yeni yönetim alanının, ülkemizde yapılacak diğer akademik ve uygulama çalışmalarına artı bir değer katacaktır.

Yalova Belediyesini kendime örnek olarak seçmemin nedenlerinden en önemlileri, Yalova Belediye’sinin e-Belediyecilik çalışmalarında ülke basınında öne çıkması ve Yalova ilinin Başbakanlıkça e-Devlet çalışmalarında pilot il seçilmesidir. Türkiye’nin, AB ile bütünleşme ve tam üyelik çalışmalarında, AB’nin e-Avrupa çalışmalarına paralel e-Avrupa + çalışmalarında, bilgi temelli bir ekonomiye geçişin gelecekte stratejik öneme sahip olacağı belirtilmiştir. Bu açıdan e-Devlet ve e-Belediye çalışmaları gelecekte önemini daha da artıracaktır. Nihayetinde e-Devlet ve e-Belediye çalışmaları ile, ülkemiz hem bilgi temelli bir yapılanmaya hem de halkın devlet ve belediye yönetimlerine daha fazla güven duyacağı bir oluşuma doğru yol alacaktır.

Bu çalışmaya yönelmemde büyük etkisi olan sayın hocam Prof. Dr. Güngör ERDÜMLÜ’ya, çalışma öncesi ve esnasında zorlandığım alanlarda bana farklı bakış açıları sunan sayın Doç.Dr. Hamza ATEŞ’e ve tez çalışmamı içerik ve şekil yönünden yönlendiği eleştirilerle doğru bir çizgide tutan danışman hocam sayın Yrd.Doç.Dr. Muharrem ES’e, tez savunmam esnasında yönlendiği yapıcı eleştirilerle tezime pozitif katkıları olan sayın Yrd.Doç.Dr. Ahmet NOHUTÇU’ya, Siyaset ve Kamu Yönetimi bölüm asistanı sayın Sabri BOZALİ’ye, Yalova Belediyesi çalışanlarına ve yüksek lisans eğitimim boyunca bana gösterdiği anlayış ve desteği ile beni sürekli motive eden sevgili eşime teşekkür ediyorum.

“*Bilgi Toplumu Dönüşümü Çerçevesinde e-Devlet ve e-Belediye çalışmaları ve Yalova Belediyesi Örneği*” isimli çalışmamı, bu konuya ilgi duyan araştırmacılara ve konu hakkında çalışma yapan ve yapmakta olan diğer belediyelere olumlu katkı yapması dileğiyle sunuyorum.

## II

### İÇİNDEKİLER

SUNUŞ .....	I
İÇİNDEKİLER .....	II
ÖZET .....	IV
ABSTRACT .....	V
KISALTMALAR .....	VI
TABLolar .....	VII
ŞEKİLLER .....	IX
GRAFİKLER .....	X
GİRİŞ .....	1
<b>I. BÖLÜM</b>	
<b>DEVLETİN DEĞİŞEN ROLÜ</b>	
1.1. Geleneksel Devletten E-Devlete Doğru Dönüşüm .....	5
1.1.1. Devletin Tanımı .....	5
1.1.2. Tarihsel Gelişim .....	5
1.2. E-Yönetişim .....	20
<b>II. BÖLÜM</b>	
<b>BİLGİ TOPLUMU SÜRECİNDE DÜNYADA E-DEVLET</b>	
2.1. Bilgi Toplumu Tanımı ve Yapısı .....	31
2.1.1. Bilgi Toplumunda Kültürel Değişim .....	40
2.1.2. Bilgi Toplumunda İnsan Kaynakları Değişimi .....	43
2.1.3. Bilgi Toplumunda Organizasyonel Değişim .....	49
2.2. E-Devlet .....	56
2.2.1. Dünya'da E-Devlet'in Gelişimi .....	65
2.2.2. E-Devletin Boyutları .....	69
2.2.2.1. Hukuksal Boyutu .....	69
2.2.2.2. Teknolojik Boyutu .....	70
2.2.2.3. Ekonomik Boyutu .....	72
2.2.2.4. Güvenlik Boyutu .....	75
2.2.2.5. Toplumsal ve Sosyal Boyutu .....	77
2.2.2.6. Siyasal Boyutu .....	80
2.3. Dünyada E-Devlet Uygulamaları .....	81
2.3.1. Şili E-Tedarik Sistemi .....	82
2.3.2. Almanya Bilgi Toplumu Çalışmaları .....	83
2.3.3. ABD E-Devlet Stratejisi .....	85
2.3.4. Avusturya Bilgi Toplumu Çalışmaları .....	86
2.3.5. Birleşik Arap Emirliği (B.A.E.) Bilgi Toplumu Çalışmaları .....	87
2.3.6. Japonya Genişbant Politikaları .....	88
<b>III. BÖLÜM</b>	
<b>BİLGİ TOPLUMU SÜRECİNDE E-BELEDİYE</b>	
3.1. E-Belediye Tanım Ve Kapsamı .....	89
3.2. Dünyada E-Belediye Uygulamaları .....	94



### III

3.2.1. Vilnius Şehri E-Belediye Çalışmaları .....	95
3.2.2 E-Munis Projesi .....	96
3.2.3. Bologna Belediyesi E-İmza Çalışmaları .....	98
3.2.4. Makedonya Belediyeleri E-Model çalışmaları .....	100
3.2.5. VOICE The Vijaywada On-line Information Center (Vijaywada .... Çevrim içi Bilgi Merkezi)	101

#### IV. BÖLÜM BİLGİ TOPLUMU SÜRECİNDE TÜRKİYE'DE E-DEVLET E-BELEDİYE

4.1. Türkiye'de E-Devletin Gelişimi .....	103
4.2. Türkiye'de E-Belediye Uygulamaları .....	120
4.2.1. İstanbul Büyükşehir Belediyesi (İBB) E-Belediye Çalışmaları .....	124
4.2.2. Kadıköy Belediyesi E-Belediye Çalışmaları .....	127
4.3. Diğer E-Devlet ve E-Belediyecilik Uygulamaları .....	128

#### V. BÖLÜM YALOVA BELEDİYESİ E-BELEDİYE ÇALIŞMALARI

5.1. Yalova İlinin Genel Görünümü ve Yalova Belediyesi Paydaşları .....	131
5.1.1. Yalova İli Altyapı Verileri .....	133
5.1.2. Yalova İl Milli Eğitim Müdürlüğü .....	134
5.1.3. Uludağ Üniversitesi Yalova Meslek Yüksek Okulu .....	136
5.2. Yalova Belediyesi e-Belediye Çalışmaları .....	136
5.2.1. Liderlik .....	139
5.2.2. İnsan Kaynakları .....	140
5.2.3. Belediye Web Sayfası İçeriği .....	141
5.2.4. Yalova Belediyesi Teknopark Çalışmaları .....	147
5.2.5. Yalova e-Belediye Anketi .....	148
5.3. Yalova Belediyesi e-Belediye Çalışmalarının Genel bir Değerlendirmesi .	154
<b>SONUÇ</b> .....	<b>157</b>
<b>EKLER</b> .....	<b>162</b>
<b>KAYNAKÇA</b> .....	<b>166</b>
<b>ÖZGEÇMİŞ</b> .....	<b>181</b>

## IV

### ÖZET

Gelişmiş ülkeler, Bilgi Toplumu yapılanmasını gerçekleştirebilmek için, sanayi toplumu yapılanmasında kullandıkları teknolojileri geliştirmekte olan ülkelere transfer ederek, katma değeri yüksek teknolojilere yönelmektedir. Ancak günümüzde bilgi temelli yapılanma salt ekonomik amaçlı olmaktan öte yönetsel amaçlarda taşımaya başlamıştır.

Kamu yönetimde reform çalışmaları kapsamında, devlet hizmetlerinin elektronik ortama aktarılması ile yönetimde şeffaflık, hesapverebilirlik, katılımcı demokrasi, kırtasiyeciliğin azalması ve giderlerin tasarrufu hedeflenmektedir. İşte e-Devlet çalışmaları bu düşünsel temellerden hareketle uygulanmaya başlamıştır. Benzer gerekçeler ile belediyeler de hizmetlerini elektronik ortama aktarmak istemektedirler.

Bu çalışmada Bilgi Toplumu yapısına ulaşmak için kültür, insan ve organizasyon yapımızda ne gibi değişimlere ihtiyaç duyduğumuz ve bu yapının basamakları olarak düşündüğümüz e-Devlet ve e-Belediye çalışmaları incelenecektir. E-Devlet ve e-Belediye çalışmalarının tanım ve kapsamı çerçevesinde Yalova Belediyesi e-Belediye çalışmasının analizi yapılacaktır.

Yalova Belediyesi bünyesinde yapmış olduğumuz analizin, ülkemizde uygulanan ve uygulaması düşünülen diğer e-Belediye çalışmalarına referans olacaktır.

**Anahtar Kelimeler :** Bilgi Toplumu, E-Devlet, E-Belediye.

**ABSTRACT**

In order to constitute the Knowledge Society, the developed countries have been transferring the technologies which was used to build up the industrial community to the developing countries and turning towards one highly value added. However the constitution that is based on the Knowledge is not only pertaining the economics but also has administrative aims.

In the extent of studies on reforms concerning the public administration, by transferring the public services to electronic milieu, it's aimed to economize the expenses, to diminish the bureaucracy, democracy based on participation, accountability and transparency on administration. That is the starting point of putting e-Government studies into practice. With the similar justifications, also the local governments have been intending to transfer their services to electronic milieu.

In this study, in order to reach the constitution of Knowledge Society, it will be examined that what kind of changes are needed on our culture, human beings and organizational structures and will be examined the e-Government and e-Municipality studies, in our review, those are thought as parts of the Knowledge Society. In the frame of definitions and extents of e-Government and e-Municipality, Yalova Municipality's e-Municipality studies will be analysed.

We hope that the analyses given here in about the practices of Yalova Municipality will be reference for other e-Municipality practices which are carried out or being taken into consideration.

**Key Words :** Knowledge Society, E-Government, E-Municipality.

## VI

### KISALTMALAR

<b>AKAY</b>	:	Açık Kaynak Yazılımı
<b>BAE</b>	:	Birleşik Arap Emirliği
<b>BİT</b>	:	Bilgi ve İletişim Teknolojileri
<b>BT</b>	:	Bilgi Toplumu
<b>BTYK</b>	:	Bilgi Teknolojileri Yüksek Kurulu
<b>CBS</b>	:	Coğrafi Bilgi İşlemi
<b>EITO</b>	:	Avrupa Enformasyon Teknoloji Gözlemleme
<b>GII</b>	:	Küresel enformasyon Altyapısı
<b>IMEI</b>	:	Uluslararası Mobil Ekipman Tanımlayıcı
<b>ITC</b>	:	Enformasyon Teknolojileri Merkezi
<b>ITU</b>	:	Uluslararası Telekomünikasyon Birliği
<b>KBS</b>	:	Kent Bilgi Sistemi
<b>NGO</b>	:	Hükümet Dışı Kuruluşlar
<b>NII</b>	:	Ulusal Enformasyon Altyapısı
<b>PIAP</b>	:	Kamu İnternet Erişim Noktaları
<b>SWOT</b>	:	Güçlü, Zayıf, Fırsat, Tehdit
<b>TUENA</b>	:	Türkiye Ulusal Enformasyon Ana Planı
<b>TK</b>	:	Telekomünikasyon Kurumu
<b>UTIC</b>	:	Komünikasyon ve Bilgi Teknolojileri Birimi

## VII

### TABLÖLÖLER

<b>Tablo 1.</b>	<b>Geleneksel ve Yeni Devlet Felsefesinin Kıyaslanması</b>	<b>15</b>
<b>Tablo 2.</b>	<b>İyi Yönetişime ve Kötü Yönetişime Sahip Şehirler Arasında Telefon Hatlarına Ulaşım Yüzdeleri</b>	<b>28</b>
<b>Tablo 3.</b>	<b>İlk Topluluklardan Bilgi Toplumuna Toplumsal Gelişme</b>	<b>32</b>
<b>Tablo 4.</b>	<b>Bilgi Çağı Gelişim Göstergeleri</b>	<b>40</b>
<b>Tablo 5.</b>	<b>Şirketlerin İnsan Kaynakları Faaliyetlerinin Elektronik Ortama Aktarılması Öncelik Sırası</b>	<b>46</b>
<b>Tablo 6.</b>	<b>Karizmatik ve BT Liderlerinin Mukayesi</b>	<b>47</b>
<b>Tablo 7.</b>	<b>Eski ve Yeni Organizasyonların Nitelikleri Açısından Karşılaştırılması</b>	<b>50</b>
<b>Tablo 8.</b>	<b>İnsan Kaynakları Yönetimi ve Personel Yönetimi Arasındaki Farklar</b>	<b>54</b>
<b>Tablo 9.</b>	<b>Geleneksel Devlet E- Devlet Karşılaştırması</b>	<b>57</b>
<b>Tablo 10.</b>	<b>E-Avrupa'nın BİT Harcamalarına Göre Planlanmış Öncelikleri</b>	<b>59</b>
<b>Tablo 11.</b>	<b>E-Devlet Çalışmalarını Engelleyen Faktörler ve Bu engelleri Ortadan Kaldırmaya Yarayacak Çözüm Önerileri</b>	<b>63</b>
<b>Tablo 12.</b>	<b>E-Devletin Kazançları</b>	<b>64</b>
<b>Tablo 13.</b>	<b>Güvenlik Politikası Döngüsü</b>	<b>76</b>
<b>Tablo 14.</b>	<b>İnternet Kullanımında Cinsiyet Farklılığı</b>	<b>78</b>
<b>Tablo 15.</b>	<b>Ülkelerin E-Devlet Sıralamaları</b>	<b>82</b>
<b>Tablo 16.</b>	<b>AB Girişim Fonları ve Bütçeden Aldıkları Pay</b>	<b>94</b>
<b>Tablo 17.</b>	<b>Belediyelerde BİT Altyapısının Kalitesi</b>	<b>101</b>
<b>Tablo 18.</b>	<b>Türkiye'nin 1995, 2005 ve 2010 Endeks Değerleri</b>	<b>105</b>
<b>Tablo 19.</b>	<b>Haberleşme Hizmet Kapasitesindeki Gelişmeler</b>	<b>107</b>
<b>Tablo 20.</b>	<b>Türkiye'de Kamu Hizmetlerinin Çevrim İçi Sunum Aşamaları</b>	<b>113</b>

## VIII

<b>Tablo 21.</b> Türkiye’de Uygulanan e-Devlet Projeleri	114
<b>Tablo 22.</b> Hanelerde Bilişim Teknolojileri Ekipman Durumu	116
<b>Tablo 23.</b> Cinsiyet Farklılığına Göre İnternet Erişim Oranı	117
<b>Tablo 24.</b> Economist İntellinge Unit Merkez Avrupa E-Devlet Sıralaması,2004	118
<b>Tablo 25.</b> Yalova İli Gelişmişlik Performansı	132
<b>Tablo 26.</b> Yalova Belediyesine Çevrim İçi Olarak Yapılan Şikayetler ve Müracaatlar	144
<b>Tablo 27.</b> Bilgi İşlem Müdürlüğüne Ayrılan Kaynak Miktarı	146
<b>Tablo 28.</b> Ankete Katılanların Yaşlarına Göre Dağılımı	149
<b>Tablo 29.</b> Ankete Katılanların Mesleklere Göre Dağılımı	149
<b>Tablo 30.</b> Bilgisayar Sahipliği Oranı	149
<b>Tablo 31.</b> İnternet Kullanım Sıklığı	150
<b>Tablo 32.</b> Yalova Belediyesi Web Sayfası Ziyaret Edilme Oranı	150
<b>Tablo 33.</b> Yalova Belediyesi Web sayfası Ziyaret Edilme Yolları	151
<b>Tablo 34.</b> Yalova Belediyesi Web Sayfasını Ziyaret Edilme Amaçları	151
<b>Tablo 35.</b> Yalova Belediyesi Web Sayfasından Beklenen Hizmet Türleri	151
<b>Tablo 36.</b> İnternet Kullanımı ve Yaş İlişkisi	152
<b>Tablo 37.</b> Yaş ile Belediye Web Sitesi Ziyareti Arasındaki İlişki	152
<b>Tablo 38.</b> Yaş ile Belediye Web Sitesinden Beklentileri İlişkisi	153
<b>Tablo 39 .</b> Meslekler ve Belediye Web Sitesinin Kullanım Amacı	153

## IX

### ŞEKİLLER

<b>Şekil 1.</b> E-Yönetişimde gruplar arasındaki etkileşim	21
<b>Şekil 2.</b> E-Yönetişimin Yaklaşımı	23
<b>Şekil 3.</b> Bilgi Toplumu Yayılım Konsepti	36
<b>Şekil 4.</b> Bireysel Yaratıcılık Teorisinin Şematik Gösterimi	45
<b>Şekil 5.</b> Önerilen Bir E-Devlet modeli	62
<b>Şekil 6.</b> E-Devlet Yatırımlarının Geri Dönüşüm Akış Şeması	74
<b>Şekil 7.</b> BAE BT Çerçevesi	87
<b>Şekil 8.</b> Japonya’da Genişbant Teknolojilerinin Payları (On bin kullanıcı başına)	89
<b>Şekil 9.</b> E-Belediye Yapılanması	98
<b>Şekil 10.</b> Bilgi Toplumu Yapılanması	105

**GRAFİKLER**

<b>Grafik</b>	<b>1. Planlanmış BİT Harcamalarına göre Sınıflandırılmış BT Aksiyonları</b>	<b>39</b>
<b>Grafik</b>	<b>2. AB-15 Üyesi Düzenli İnternet Kullanıcıların Devlet Hizmetlerine Erişim Konuları</b>	<b>60</b>
<b>Grafik</b>	<b>3. Kamu Hizmetlerine Erişimde Yaşanan Avantaj ve Dezavantajlar</b>	<b>61</b>
<b>Grafik</b>	<b>4. Yalova Belediye web Sayfası Beğenilme Oranları</b>	<b>142</b>





## GİRİŞ

Yönetim Bilimlerinde gelinen nokta “Yeni Kamu Yönetimi” ve “Yönetişim” kavramları ile ifade edilen, bireyselliğin ön plana çıktığı, katılımcılığın, şeffaflığın hesapverebilirliğin artırıldığı bir idari yaklaşımdır. Bu yaklaşıma paralellik gösteren e-Yönetişim, e-Devlet ve e-Belediye yaklaşımları ise teknolojik ilerlemenin etkisiyle yönetim süreçlerinin dijital ortama aktarılmasıdır.

Şüphesiz salt yönetim yapılanmasındaki teknolojik değişimlerin, toplum üzerindeki etkisi sınırlıdır. Bu yaklaşımın dayanak aldığı kaynak, insanlığın Tarım Toplumundan Bilgi Toplumu'na kadar geçirdiği evrimdir. Toplumların teknolojik çağa erişim aşamalarını göz ardı edecek yaklaşımlar eksik kalmaya mahkûmdur.

Toplum yapımızdaki değişimin geldiği noktayı analiz edebilmek için toplumların tarihsel gelişime bakmak gerekmektedir. İlkel toplumlarda insanların gereksinimleri giyim ve barınak odaklıydı, iletişim eksikti. Üretilen artı bir değer yoktu. İnsanlar yalnızca dogmalar ile yönlendirilmekteydi. Başka topluluklar ile ilişkiler komşu kavimlerle sınırlandırılmıştı.

Tarım Toplumunun bitişi literatürlerde, buhar makinesinin keşfi ile başlayan süreç ile ifade edilmektedir. Bu süreç, Sanayi Toplumu, burjuva sınıfının devlet yönetiminde egemen olduğu dönemin sonucudur. Bu dönemde toprak sahiplerinin önemi azalmış, yeni bir baskın sınıf ( kentli soylular ) ortaya çıkmıştır. Teknolojik ilerlemeler etkileşimi artırmıştır. (Telefonun, elektriğin keşfi vb.)

İçinde bulunduğumuz Bilgi Toplumu (BT) yapılanmasında, Sanayi Toplumdaki mavi yakalı işçilerin yerini beyaz yakalı hizmet sektörü işçileri almıştır. Teknolojik ilerleme hat safhaya ulaşmıştır. Günü gününe, hatta saati saatine yeni ilerlemelere tanık olmaktadır. Bu çağa “İletişim Çağı” yakıştırmalarını yapmak doğru olacaktır.

Teknolojide hızlı ilerlemenin lokomotifi sınırlı sayıda bulunan gelişmiş ülkelerdir. Gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerin arasındaki fark, insanlık tarihinde hiç bu kadar çok olmamıştı. Gelişmekte olan ülkelerin artık kurbağa sıçraması yaparak gelişmiş olan ülkeleri yakalaması zor gözükmemektedir. Bu kuralın istinası birkaç Uzakdoğu ülkesidir. (Güney Kore ve Tayvan. ) Bu ülkelerin gelişmiş ülkelerce benimsenmiş liberal yönetim yapısı yerine devletçi (merkezi ) bir yapılanma ile bu başarıyı elde etmesi bir başka ilginç noktayı teşkil etmektedir. .

Biz bu çalışmamızı şekillendirirken birkaç farklı noktayı dikkate alarak yola çıktık. İlk nokta teknolojik gelişmelerin tek başına BT dönüşümünü gerçekleştiremeyeceği düşüncesidir. Yaşadığımız çağda, ülke örnekleri bazında bunu teyit etmekteyiz. Yalnız, Hindistan bu kurala istisna teşkil etmektedir. Ancak Hindistan'daki gelişim de -ülke nüfusu göz önüne alındığında- genele yayılmamaktadır.

İkinci nokta, BT yapılanmasının resmin bütünü olarak kabul edilmesi, e-Devlet ve e-Belediyecilik faaliyetlerinin bu resmin içerisindeki bölümler olarak nitelendirilmesidir. Kısacası en alt basamakta e-Belediye bulunurken ikinci basamakta e-Devlet en üst basamakta ise BT yapısı mevcuttur.

Üçüncü nokta, gelişmiş ülkeleri oluşturan toplum katmanlarının, teknolojiye yeni yenilikleri takip edebilecek kültüre sahip olmalarına karşın, gelişmekte olan ülkelerdeki toplum katmanlarının bu gelişmeleri takip edebilecek yetilere sahip olmamasıdır. Türkiye gibi gelişmekte olan ülkelerde bu yetileri kazanmak ana sorunu teşkil etmektedir. Bu sorunun çözümü için yapılacak olanlar bu çalışmada aktarılacaktır.

E-Devlet, devlet hizmetlerinin elektronik ortama aktarılması şeklinde özetlenirse, e-Belediye çalışmaları da yerel seviyede en etkin yönetim birimine sahip olan belediyelerin, hizmetlerini elektronik ortama aktarmasıdır.

E-Devlet, salt devlet kelimesinin önüne elektronik kelimesinin kısaltması olarak nitelenen bir "e" ön eki eklenmesi ile sınırlandırılmaz. Bu konudaki çalışmaların dünya literatürlerinde yeni olması sebebiyle konu hakkında bilgi eksikliğine sahip bir kitle mevcuttur. Dünya Bankası, OECD ve UNDP gibi uluslararası kuruluşların konuya ilgi göstermesi neticesinde, konuya ilgi duyan akademisyenlerin başvurabileceği kaynak miktarında artış gözlenmektedir. Dünyadaki gelişim hızıyla beraber, ülkemizin AB macerası kapsamında dahil olduğu e-Avrupa+ projesi (e-Avrupa projesinin aday ülkeler için uyarlanmış versiyonu) ülkemizde devlet hizmetlerinin elektronik ortama aktarılması çalışmalarına yeni bir soluk getirmiştir.

E-Belediye çalışmaları ise e-Devlet uygulamalarına temel oluşturması ve belediyelerin halka en yakın yönetim birimi olarak halkta dijital farkındalığın yaratılması kapsamında kendine uygulamada yer bulmaktadır. Çalışmamız içerisinde farklı belediyelerin dijital farkındalığın yaratılması ile ilgili yapmış ve yapmakta oldukları proje ve uygulamalara yer verdik. Böylece ülkemizde uygulanmaya başlanan e-Belediye çalışmalarına özellikle de Yalova Belediyesi E-Belediye çalışmalarına bir referans oluşturmasını istedik.

Çalışmada, e-Belediye çalışmalarının, halka en yakın yönetim birimi olan yerel yönetimlerde, daha fonksiyonel bir yapıya ulaşılması için yapılmaya çalışılan reform faaliyetlerinde anahtar bir rol oynayacağını, bunun sağlanması içinde toplum yapısında ve yönetim bilimlerinde gelinen noktanın iyi analiz edilmesi gerektiğini vurgulayacağız.

Yerel Yönetimlerde reform çalışmalarının çok geniş bir yelpazeyi kapsamaktadır. Konuyu genişliği sebebi ile biz çalışmamızı bu reform faaliyetlerinden bir olan e-Devlet ve e-Belediye proje ve uygulamalarına ayırdık. Çalışma tümünden gelimci bir yöntemle ele alınmış, nihayetinde Yalova Belediyesi çalışmalarına odaklanarak, teorik bilgilerin uygulamaya dökülüşünün bir analizi yapılmıştır.

#### Araştırmanın Tezleri :

Bu araştırma aşağıdaki tezler üzerine oturtulmuş bir çalışmadır.

- E-Devlet ve E-Belediye çalışmaları, Bilgi Toplumu dönüşümü çerçevesinde anahtar rol oynayacaktır.
- Ülkemizdeki e-Belediye çalışmalarında Yalova Belediyesi örnek teşkil etmektedir.

#### Araştırmanın Amacı :

Bu araştırmanın amacı, Bilgi Toplumu yapılanması çerçevesinde, birey, örgüt ve toplum yapısındaki değişimleri merkezi ve yerel düzeyde (yerel düzeyde özellikle belediyeler bünyesinde) inceleyerek, bu yapılanmada e-Devlet ve e-Belediye çalışmalarının önemini vurgulamak ve bu yapılanmayı gerçekleştirmeye çalışan Yalova Belediyesi e-Belediye çalışmalarının bir SWOT ( güçlü, zayıf, fırsat ve tehdit) analizini yapmak olarak belirlenmiştir.

#### Araştırmanın Kapsamı :

Bu çalışmanın kapsamı, devlet hizmetlerinin merkezi ve yerel düzeyde elektronik ortama aktarılması suretiyle, devlet hizmetlerine olan güvenin, hesapverebilirliğin yönetim faaliyetlerine katılımın artırılması, yönetim kademelerinin şeffaflaşması ve kırtasiyeciliğin azalması sağlamada anahtar rol oynayacağını düşündüğümüz BT yapılanması çerçevesinde, e-Devlet ve e-Belediye çalışmalarına odaklanılmıştır.

#### Araştırmanın Yöntemi :

Araştırma, teorik ve uygulama çalışmalarının bütünleşmesinden oluşturulmuştur. Teorik ve uygulama bölümlerinde basılı ve internet kaynaklarından yararlanılmıştır. Tümden gelimci bir yöntemle, devletin ilk çağlardan başlayarak günümüzdeki fonksiyonları sıralanmış, geldiğimiz noktada Bilgi Toplumu Yapılanmasının Yalova Belediyesindeki yansımaları mercek altına alınmıştır. Uygulama safhasında, bir taraftan Yalova Belediye çalışmalarına değinilmiş, diğer tarafta vatandaşlar tarafından uygulanan bu çalışmaların yansımalarını görebilmek maksadı ile Yalova Belediyesi hizmetlerinden yararlanan vatandaşlar üzerinde bir e-Belediye anketi düzenlenmiştir.

Çalışmada birinci bölüm, devlet yapısındaki değişim; ilkel toplumlardan başlayarak, feodal düzen, kralların iktidarının sürdüğü mutlak yapı, sanayileşme ile başlayan modern devlet ve günümüzde tartışmaları süren postmodern yapı evreleri silsilesinde incelenmiş ve e-Devlet yapılanmasına dayandırılmıştır.

İkinci Bölümde, öncelikle topluluk yaşamından bireysel yaşama geçiş evreleri kronolojik olarak sıralanmış, bireysellelikle paralel bir yaşam şekli olan Bilgi Toplumu'nda, gelişmiş toplumların sanayi üretim tesislerini geliştirmekte olan ülkelere transfer ederek, kendilerini bilgi odaklı bir yapılanmaya doğru yönelttikleri

vurgulanmıştır. Bilgi odaklı yapılanmalardan biri olan e-Devlet'in tanımı ve boyutlarına değinildikten sonra, dünyada e-Devlet uygulamalarına yer verilmiştir.

Üçüncü bölümde, bilgi odaklı yapılanmanın ve e-Devlet'in yereldeki yansıması olan e-Belediye çalışmaları mercek altına alınmış ve dünyada uygulanmakta olan bazı örnekler çalışma kapsamına alınmıştır.

Dördüncü bölümde, e-Devlet ve e-Belediyeciliğin dünyadaki gelişimine paralel olarak ülkemizdeki gelişim evresi verilmiş ve e-Devlet uygulamalarına kabaca değinildikten sonra, üzerine odaklanacağımız Yalova Belediyesi e-Belediye çalışmalarına referans olması için, ülkemizden birkaç belediyenin uyguladığı e-Belediye çalışmaları sunulmuştur.

Beşinci bölümde, teoride anlatılan bilgiler ülke ve belediye uygulamaları ışığında, Türkiye'de e-Devlet uygulamalarında pilot il seçilen Yalova ilinde, Yalova Belediyesinin başlatmış ve yürütmekte olduğu elektronik belediye çalışmaları mercek altına alınmıştır. Bu bölümde, Yalova Belediyesinin başlatmış olduğu e-Belediye çalışmalarının bir SWOT (Güçlü ve Zayıf yönler, Fırsatlar ve Tehditler) analizi yapılarak, çalışmanın bir eleştirisini yapmak ve uygulanmakta olan/uygulanması düşünülen diğer benzer çalışmalara referans olması amaçlanmıştır. Aynı zamanda bu bölümde bir anket çalışması yapılarak, yürütülen hizmetlerin müşteri konumundaki vatandaşların e-Belediye çalışmaları hakkında görüş ve beklentileri öğrenilmeye çalışılmıştır.

# I. BÖLÜM

## GELENEKSEL DEVLETEN E-DEVLETE DOĞRU DÖNÜŞÜM

### 1.1. Devlet

Çalışmamızın planını yaparken tümdengelimci bir yöntem izleyeceğimizi belirtmiştik. Bu kapsamda ilk bölümü, hayatımızın her anında varlığını hissettiğimiz soyut bir kavram olan devlete ayırdık.

#### 1.1.1. Devletin Tanımı

Devlet, Arapça kökenli bir deyim olan “devl” kökünden gelir ve elden ele geçen iktidar, saltanat anlamındadır. Devlet önceleri bir hükümdar yada hükümdar ailesine ait egemenlik ve saltanat anlamında kullanılırken, sonraki dönemlerde kapsamı genişleyerek tüm ülkeyi içine alan soyut bir egemenlik ve saltanat anlamında kullanılmaya başlanmıştır.<sup>1</sup>

Saygılıoğlu ve Arı, Devlet’i “Yerleşik bir topluluğun hukuksal ve siyasal açıdan örgütlenmesi sonucunda oluşan, niteliği gereği iç içe geçmiş bir sistemler bütünü, tüzel kişiliğe ve egemenliğe sahip bir örgütlenme” olarak tanımlamaktadırlar.<sup>2</sup>

İ.Ö. 460-370 yıllarında Trakya’da Abdera kentinde yaşamış olan Demokritos devletin kaynağının insanların gereksinimlerini karşılıklı olarak karşılamak için kurdukları işbölümü olduğunu vurgulamıştır.<sup>3</sup>

#### 1.1.2. Devletin Tarihsel Gelişimi

Devletin tarihi gelişimine baktığımızda, ilk olarak karşımıza kent devletleri çıkmaktadır. Feodal düzenin ortaya çıkışıyla kent devletleri önemini yitirmiş Rönesans ile birlikte modernite düşüncesinin temelleri atılmıştır. Buhar makinesinin keşfi ile Sanayi toplumuna dönüşüm başlamış,1789 Fransız politik devrimi ile devlet yönetimlerinde ulus devlet anlayışı yerleşmiştir. Ancak 1970’li yıllardan sonra devletin görev ve fonksiyonları tekrar sorgulanmaya başlanmış, İngiltere’de Theacher’in başkanlığı döneminde hızlanan liberal yaklaşımlar (elbette ABD’de Reagan dönemi ile paralel bir şekilde) özel sektör ile birlikte kamu kurum ve kuruluşlarında uygulanmıştır. 1990’lı yıllarda ise Toffler’in deyimi ile üçüncü dalga, Drucker’ın deyimiyle kapitalist ötesi toplum, genel kabul gören anlayışla bilgi toplumu’na dönüşüm başlamıştır. Yönetim biliminde “Yeni Kamu Yönetimi”(New Public Management) anlayışı bu yıllarda ortaya çıkmış, bu anlayışla paralel olarak “Yönetişim(Governance) “ ve “e-Devlet” kavramları literatürlere girmiştir.

<sup>1</sup> Nevzat Saygılıoğlu ve Selçuk Arı, *Etkin Devlet*, Sabancı Üniversitesi Yay., İstanbul, 2002, s.19

<sup>2</sup> Saygılıoğlu, a.g.e,s.26

<sup>3</sup> Aleattin Şenel, *Siyasi Düşünceler Tarihi*, Bilim ve Sanat Yayınları, Ankara, 2001, s.127



Devlet'in Geleneksel devlet biçimlerinden, modern biçimini aldığı zamanımıza doğru tarihsel geçişini Held, beş ana devlet kümesi ile tanımlar:<sup>4</sup>

1. Haraç alan geleneksel imparatorluklar,
2. Feodalizm: Bölünmüş otorite sistemleri,
3. Zümreler düzeni,
4. Mutlakıyetçi devletler,
5. Modern ulus devletler.

Yunanca'da "polis" denilen kent-devleti (city-state), Antik Yunan'da siyasi düşüncenin temel kavramlarından biriydi. Helen düşünürleri, kenti, toplumsal yaşamın en gelişmiş örgütlenme biçimi ve ideal toplumu yaratmaya en verimli ortam olarak algılamışlardır.<sup>5</sup> Aristo'ya göre ideal bir devletin üç saç ayağı bulunmaktadır. Bunlar sırasıyla: Nüfus, ülke ve yurttaşdır.<sup>6</sup> Devletin temel kurucu unsurlarının başında aralarında bazı ortak özellikler bulunan bir halk topluluğu gelir. Halk iletişim halinde bulunan, birbirlerinden haberi olan, bir siyasi otorite altında toplanan ve ortak noktaları paylaşan topluluk şeklinde tanımlanmaktadır.<sup>7</sup>

Platon, devlet isimli eserinde bireyle devleti özdeşleştirmiştir.<sup>8</sup> Bir bireyin özellikleri devletin özelliklerini oluşturur. Platonun kafasındaki ideal devlet monarşik yapıda bir devlettir. Bu devlet yapısının dışında üç farklı devlet yapısını ise eleştirmiştir.(Oligarşi, demokrasi ve zorba devleti) Platon, düşlediği monarşik devlet ideasında devletin başına filozofların geçmesini ister. Çünkü filozoflar, insanın sahip olduğu akıl ve arzu duygularından, aklı ön plana çıkaran bir yönetim tarzı izlerler.

Antik site, kendi kendini yöneten, belli bir toprak parçası üzerinde yaşayan insanların oluşturduğu en küçük, demokratik yönetsel birimdir. Siyasal bir işlevi, karar alma gücü ve yetkileri vardı. Antik sitenin, yönetsel ve dinsel özerkliği ile birlikte, bu siyasa rolü Roma imparatorluğunun egemenliğine kadar sürmüştür. Roma devletinin yıkılmasıyla kent yönetimleri de ortadan kalkmıştır.<sup>9</sup>

Kutsal Roma'nın devlet ideası, kendini Aziz Thomas ve Augustine'de (tanrı devleti) bulur. Buna göre, kutsal Roma Tanrının kurumlarından biridir. Kilisenin devletten üstün olduğunun kanıtı olan "Tanrı Sezar'dan üstündür" dogmatik argümanı söz konusudur.<sup>10</sup> Roma devleti ile birlikte Antik çağda egemen olan bireyci yaklaşımlar yerini, kilisenin etkisini artırmasıyla Tanrının egemenliğine dayalı bir anlayışa bırakmıştır.

<sup>4</sup> Christopher Pierson, **Modern Devlet**, (Çev:DilekHattatoğlu), Çivi Yay., İstanbul, 2000, s.71

<sup>5</sup> Ruşen Keleş, **Yerinden Yönetim ve Siyaset**, Cem Yay., İstanbul, 2000, s.30

<sup>6</sup> Mustafa Kaan Özkan, "Aristotelesin Devlet Öğretisi", K.Ü.Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli, 2002, s.143

<sup>7</sup> Davut Dursun, **Siyaset Bilimi**, Beta Yay., İstanbul, 2002, s.145

<sup>8</sup> Platon, **Devlet**, (Çev:Sabahattin Eyüpoğlu,M.Ali Cımcöz),Türkiye İşbankası Yay., İstanbul, 2001 s.113

<sup>9</sup> Keleş, a.g.e., s.30

<sup>10</sup> Faruk Deniz, "Machiavelli:Şeytan mı?,İnsan mı?", **İ.Ü.Siyasal Bil.Fak.Der.**, No:23-24 , 2000 [http://www.istanbul.edu.tr/siyasal/ Turkce/Dergi/Sayi%2023-24/10.htm](http://www.istanbul.edu.tr/siyasal/Turkce/Dergi/Sayi%2023-24/10.htm) - 101k, Erişim Tarihi: 02.02.2004

Ortaçağda sosyal, siyasal, ekonomik ve yasal düzeni belirleyen sistem feodalitedir. Feodal düzende sosyal yapıyı belirleyen en önemli etmen ise topraktır. Toprağı elinde bulunduran kitle aynı zamanda siyasal iktidarı elinde bulundurmaktadır.<sup>11</sup> Toprağın önemi nedeniyle bu döneme “Tarım Toplumu” denilmektedir. Poggi, feodal topluma geçiş ortamını şöyle tanımlamıştır.<sup>12</sup> “Bu Ortamda, ulaşım ve iletişim ağları bozulmuştur. Ekonomik süreçler büyük çapta ticaret dışına kayarak, zaten ekonomik açıdan zayıflamış ve kaderine terk edilmiş kentlerde eskiden var olan arz ve talep mekanizmalarının desteğinden yoksun, üretkenliği çok düşük kırsal ekonomik faaliyetlerle sınırlı kalması, okur yazar oranının fevkalade düşük bir düzeyde seyretmesi, okuma ve yazmanın sadece din adamlarının tekelinde olması, beslenme, sağlık rahat bir yaşam ve güvenceden büyük ölçüde yoksun bir nüfusun varlığı vb.” Siyasal açıdan bakıldığında ise feodal düzende halkın büyük çoğunluğu yönetim sisteminin bir parçası yada yönetime katılanlar arasında değildir. Çoğunluk yönetilmektedir.<sup>13</sup>

Feodal düzende, kentler, bir takım imtiyazlar vererek halkı kendilerine çekme şeklinde oluşmuştur. Artık kentlerde ortak hareket etme bilinci gelişmeye başlamıştır. Bunun kanıtlarından birisi o dönemde kurulan arkadaşlık kulüpleri olarak gösterilmektedir. Artık feodal düzen kentlerdeki bu halkın ihtiyaçlarını giderecek yapıyı sağlayamıyordu. Kent ekonomisi, daha karmaşık işbölümü, yeni beceriler ve araçlar isteyen üretimi, ticari işlemlerin ve ticari düzenin yürütülmesindeki yeni yöntemleri ile farklı yasal düzenlemeler gerektiriyordu.<sup>14</sup> Kentlerdeki elit bir grup, yönetim sisteminde kendilerine yer bulmaları ile birlikte bölgesel hükümdarların, feodal lordların siyasi önemini kısıtlama çabasını desteklediler.

Yukarıdaki ve başka gelişmeler ışığında, feodal dönem yerini hükümdarın etkisini artırdığı yeni bir yönetim yapısına bırakmıştır. Mutlakiyetçi düzende yalnızca hükümdarın sözünün geçtiği bir yapıdan ziyade hükümdarın çevresi ve onun çıkarlarını paylaşan geniş ailesi ile güvendiği yakınlarından oluşan bir tabakanın yönetimi paylaştığını söylenmektedir.<sup>15</sup>

Bölgesel yönetimin güçlendirilmesi ile, küçük ve pek çok sayıda, bağımsızlığını ilan eden devlet ortaya çıkmıştır. Bu devletler arasındaki güç mücadeleleri neticesinde egemen devletler oluşmuştur. Artık hükümdarlar mevcut risk ve kaos ortamını arkalarına alarak tüm yönetim yetkilerini kendi ellerinde toplamışlardır. Mutlak yönetimin temelleri atılmıştır.<sup>16</sup> Gerek Fransa’da, gerekse Almanya’da mutlak krallık ile birlikte toplumun gücü o kadar zayıflamıştır ki siyasal sürecin, yönetim yetkilerinin devlet içinde bölüşümü çerçevesinde döndüğünü söylemek artık imkansızdır. Bütün önemli yetkiler kralın elinde toplanmıştır.<sup>17</sup>

<sup>11</sup> Saygılıoğlu ve Arı, a.g.e., s.22

<sup>12</sup> Gianfranco Poggi, *Modern Devletin Gelişimi, Sosyolojik Bir Yaklaşım*, (Çev:Şule Kut, Binnaz Toprak), İstanbul Bilgi Üniversitesi Yay. İstanbul, 2002, ss.5-6

<sup>13</sup> Poggi, a.g.e., s.68

<sup>14</sup> Poggi, a.g.e, s.57

<sup>15</sup> Poggi, a.g.e, s.71

<sup>16</sup> Poggi, a.g.e., s.74

<sup>17</sup> Poggi, a.g.e, s.96

Devlet, artık toplumdan uzaklaşmaya başlamıştır. Devlet tepesinden bakıldığında, halk, vergi ödemesi ve askere alınması gereken vb. amaçlara hizmet eden bir zümre olarak gözükmektedir. Bu kişilerin devleti yönetecek vasıfta olmadıkları düşünülüyordu. Toplum yalnızca yönetilirdi. Mutlak yönetimin önde gelen kaygısı, ekonomik uğraşların düzenlenmesi ve geliştirilmesinde yetkili olmaktı. Bu yetkinliği; hem halkı meşgul etmek, iç barışı korumak ve siyasetle ilgilenilmemesini sağlamak, hem de yönetimin pahalıya mal olan harcamalarını finanse etmek için istiyordu.<sup>18</sup>

Anderson, mutlakiyetin gelişimine damgasını vuran dört kurumsal yeniliğin altını çizmiştir.<sup>19</sup>

1. Sürekli bir ordu,
2. Merkezi bir bürokrasi,
3. Sistematik ve devletin tüm hizmet alanını kapsayan bir vergilendirme rejimi,
4. Yurt dışında sürekli elçiliklerin de bulunduğu resmi diplomatik hizmet ile ticari ve ekonomik gelişmeyi teşvik edecek devlet politikaları.

Feodalizm, herhangi bir düzeyde iktidarı elinde tutanların çok sayıdaki daha alt iktidar sahipleri tarafından kontrol edilen kaynakları(Silahlı Kuvvetler dahil) seferber etme kapasitelerine bağımlı olduğu, kişisel sadakat bağları üzerine kurulmuş, piramit biçimli bir sosyal yapı olarak temsil edilmektedir. Modern devletin ortaya çıkışında, bu çok merkezli ve çoğulcu iktidar yapısından, bölünmemiş bir sosyal düzende hüküm süren tek mutlakiyetçi bir iktidar merkezine kayma önemli yer tutar.<sup>20</sup>

Antik çağın devlet görüşünü, Rönesans eğilimleri ile birleştiren ilk düşündür Machiavelli'dir. Modern ulus devlet fikrinin doğuşu Machiavelli ile başlar. Rönesansın en önemli sorunu insandır. İnsanın yeniden keşfi söz konusudur. Rönesans ile birlikte, batı düşüncesinde insan merkezli bir epistemoloji şekillenmeye başlamış, bu epistemoloji batı düşüncesinin yeni ontolojik(varlık bilimsel) yapısını belirlemiştir. Bu da modernleşmenin düşünsel altyapısını oluşturmuştur.<sup>21</sup>

Modern devletin kendisini ekonomi ile özdeşleştirilmesi neticesinde, devlet büyük ölçüde ekonomik sürecin hizmetine girmiştir. Devlet, ekonomik yükümlülükleri yerine getirirken kendi kendine karar verebilme yetisini azaltmıştır. Nitekim Weber'de, bürokratik örgütün modern dönemdeki ağırlığının tamamen parasallaşmış piyasa ekonomisinin ortaya çıkmasının ürünü olduğunu belirtmiştir.<sup>22</sup> Modern devletler ile birlikte egemenlik kralın bedeninden yurttaşların siyasi bütününe aktarımı söz konusudur. Turner, bunu batı demokrasilerinin tarihinde bir dönüm noktası olarak niteler.<sup>23</sup>

<sup>18</sup> Poggi, a.g.e, s.98

<sup>19</sup> Pierson, a.g.e., s.79

<sup>20</sup> Pierson, a.g.e., s.28

<sup>21</sup> Deniz, a.g.e., <http://www.istanbul.edu.tr/siyasal/Turkce/Dergi/Sayi%2023-24/10.htm> - 101k

<sup>22</sup> Pierson, a.g.e., s.43

<sup>23</sup> Pierson, a.g.e., s.53



Pierson, modernitenin en yaygınlıkla anılan öğelerini şöyle sıralamıştır.<sup>24</sup>

1. *Sanayileşme*: Tarımsal bir toplumdan sanayi toplumuna geçiş,
2. *Demografik geçiş*: Nüfusun büyüklüğü ve dağılımında dönüşüm.
3. *Ticarileşme ve ekonomik ilişkilerin metalaşması*, sosyal yönlerin öteki boyutlarından daha ayırt edilebilir hale gelmiştir.
4. *Kapitalizm yükselişi*: Feodal bir ekonomiden yada daha geniş olarak üretim tarzından kapitalist bir ekonomiye yada üretim tarzına geçiş.
5. *Sosyal işbölümünün büyümesi*, sosyal ve ekonomik uzmanlaşmanın büyümesi
6. *Bilimsel düşünce tarzlarının yükselişi* ve bunların sanayileşmiş üretime ve sosyal hayata uygulanması,
7. *İletişim tarzlarının dönüşümü*, kişiler, mallar ve bilgiyi kapsayacak şekilde,
8. *Kentleşme*: Niteliksel bakımdan sanayi kentlerinin büyümesi ve kent-kırsal arasındaki ilişkinin değişmesi,
9. *Demokratikleşme*: Siyasi katılımın genişlemesi.

Modern devlet yapısı ile, devletler alışık oldukları küçük devlet yapısının sınırlarını aşarak büyümeye başlamışlardır. Paralelinde devlet bütçelerinde de devasa artışlar meydana gelmiştir. Birleşik Krallıkta, 1890'lara kadar hükümet harcamalarının GSMH'nin %10'nundan daha az olduğunu, şimdi ise GSMH'nin %44'üne tekabül ettiği belirtilmektedir.<sup>25</sup>

İkinci dünya savaşından sonra ilk kez batılı devletlerin güç siyaseti izleme anlayışından vazgeçtiklerini ve ülke içinde refahı artırmayı amaçlayan politikaları oluşturmaya başladıklarını vurgulanmaktadır. Refah devleti ve liberal devlet anlayışı yeşermeye başlamıştır.

19.yy devletinin özelliği, her devletin kendi topraklarında tüm güç ve yönetim yetkilerinin tek sahibi olmasıdır. Bu iç egemenlik 19.yy. hukuk devletinin en temel özelliğidir. 19.yy. hukuk devletinin diğer özelliklerine bakılacak olursa, devlet topraklarının bütünlüğü vardır. Tek bir para birimi ve tek bir ulusal dil mevcuttur.<sup>26</sup> Hukuk devletinin düşünsel temelleri de antik çağa kadar uzanmaktadır. Özgürlük düşüncesi kadar egemenin hukuka boyun eğmesi gerektiği Antik Çağ'dan beri siyasal düşüncenin temel öğelerinden sayılması buna kanıt olarak gösterilmektedir.(Ökçesiz'den aktarılmıştır.)<sup>27</sup> Bu çağlarda doğmuş olan "doğal hukuk öğretisi" doğuştan kazanılan haklar varsayımına dayanmış ve bu haklara adalet kavramı içerisinde yer vererek, onları eşitlik, özgürlük, kardeşlik ilkeleri üzerine şekillendirmiştir. Doğal hukuk anlayışı etkisini 17.yy'la kadar sürdürmüş, bu çağda Locke, Rosseau ve Kant'ın doğal yaşama ve sosyal sözleşme varsayımları ortaya çıkmış böylece doğal hukuk ile ilahi hukuk arasındaki ayırım keskinleşmiştir.<sup>28</sup>

<sup>24</sup> Pierson, a.g.e., ss.65-66

<sup>25</sup> Pierson, a.g.e., s.93

<sup>26</sup> Poggi, a.g.e., ss.113-114

<sup>27</sup> Nihat Bulut, "Sosyal Devletin Düşünsel Temelleri ve Çağdaş Sosyal Devlet Anlayışı", <http://www.jura.uni-sb.de/turkish/NBulut2.html> - 65k, Erişim Tarihi: 01.04.2004

<sup>28</sup> Bulut, a.g.e., <http://www.jura.uni-sb.de/turkish/NBulut2.html> - 65k

Sanayi devrimi, İngiltere’de başlayan teknolojik ve ekonomik devrim(buhar makinesinin keşfi) ile Fransa’da gerçekleşen politik devrimin(1789 Fransız İhtilali) ortak ürünü olarak gerçekleşmiştir. Konradiev’in “uzun dalga kuramı” sanayi devriminden günümüze kadar dönemi dikkate alarak, her biri yaklaşık elli yıldan oluşan dört dalga bulunduğu öngörmektedir. Bunlar 1770-1820 yılları arasında erken modernizasyon,1830-1880 yılları arasındaki buhar gücü,1880-1940 elektronik ve ağır sanayi ve 1940-1980 yılları arasında kitle üretimi dönemleridir. Günümüzde kısaca BİT(Bilgi ve İletişim Teknolojileri) diye bilinen dönem sürmektedir.<sup>29</sup>

Refah Devleti (Welfarestate) kavramı, savaş zamanında Nazi Almanya’sının otoriter devleti(Power State) ile savaş sonrası müttefik devletlerin yeniden inşa edilmesi tutku ve ümidini ifade eden refah devletini birbirinden ayırmak için ilk kez Archbishop Temple tarafından İngiltere’de kullanılmıştır.<sup>30</sup>

İngiliz iktisatçı Briggs refah devletini, amaç ve görevlerinden hareket ederek şöyle tanımlamaktadır. “Refah Devleti: kişilere ve ailelere sahip oldukları mülklerin piyasa değerine bakmaksızın minimum bir geliri garanti ederek, kişisel ve ailevi krizlere yol açabilecek hastalık, yaşlılık, işsizlik gibi belirli sosyal riskleri karşılayabilecek güce kavuşturmak suretiyle kişiler ve aileler için güvensizlik alanını daraltarak ve nihayet statü yada sınıf ayrımı yapmaksızın tüm vatandaşlara belirli sosyal hizmetleri en iyi standartlarda sunmayı garanti ederek, piyasa güçlerinin işleyişini değiştirmek amacıyla devlet erkini politikalar ve idare yoluyla bilinçli olarak kullanan devlettir.”<sup>31</sup> Vatandaşların, ekonomik, sosyal ve diğer alanlardaki refah düzeyini yükseltmek, gelir dağılımını ve hakların kullanımını daha adil hale getirmekte modern devletin asli görevleri arasında kabul edilmiştir.<sup>32</sup>

Refah devleti, sosyal devletle eş anlamlı olarak kullanılmaktadır. Sosyal devleti ortaya çıkaran düşünce, Onsekizinci yy’da özellikle 1789 Fransız İnsan ve Yurttaş Hakları Bildirisi ile somutlaşan liberal anlayışın yada hukuk devleti ilkesinin sosyal haklarla tamamlanmasını savunan reformcu düşüncedir. Hukuk devletinin burjuva devrimi sonucu, sosyal devletin ise sanayi devrimi sonucu oluştuğu vurgulanmaktadır. Sosyal devlet, burjuva devriminin sonunda ortaya çıkan hukuk devletini korumayı hedeflediği ama sanayinin gelişmesi ile birlikte tek başına başaramadığı, insan onurunun korunmasını amaçlayan bir devlet türüdür.<sup>33</sup>

Gökbunar ve Kovancılar, refah devleti teorisyenlerinin görüşlerine vurgu yapmışlardır. Devletin, kişilerin en iyi çıkarının ne olduğunu onlardan daha iyi bildiği için müdahale etme görüşüne “*paternalizm*” adı verilmektedir. Bu görüşe göre, bireyler bilgiye dayalı olarak sağlıklı karar veremeyecekler ve doğru tercihlerde

<sup>29</sup> H.Bahadır Aydın, “2000 Yılına Doğru Bilgi Toplumu Üzerine Genel Bir Değerlendirme ve Bilgi Ekonomisinin Özellikleri”, [http://www.bilgiyoneti.org/cm/pages/mkl\\_gos.php?nt=259](http://www.bilgiyoneti.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=259), Erişim Tarihi:12.03.2004

<sup>30</sup> Coşkun Can Aktan ve Özlem Özkurak, “Sosyal Devlet Kavramı”, 2003, <http://www.canaktan.org/politika/refah-devleti/kavram.htm> - 13k, Erişim Tarihi:23.01.2004

<sup>31</sup> Aktan Özkurak, <http://www.canaktan.org/politika/refah-devleti/kavram.htm> - 13k Erişim Tarihi: 23.07.2003

<sup>32</sup> Dursun, a.g.e., s.152

<sup>33</sup> Bulut, a.g.e., <http://www.jura.uni-sb.de/turkish/NBulut2.html> - 65k

bulunamayacaklardır. Bu gibi nedenlerden dolayı devlet müdahaleci bir rejimle bu alanda faaliyette bulunacaktır.<sup>34</sup>

Neo liberallere göre, batı Avrupa’da ve Amerika’da devletlerin fazlası ile geniş ve güçlü hale gelmeleri, gerçekte 20.yy’ın, daha özel olarak da 1945’ten bu yana olan dönemle ilişkilidir. Pierson’a göre, bu yeni Leviathan’ın yükselişi, büyük ölçüde, ekonomik faaliyet düzeylerini yükseltme, ekonomik büyümenin meyvelerini yeniden dağıtma ve yurttaşların refah seviyesini güvenceleme amacıyla devletin topluma daha da aşırılıkla müdahale ettiği genişletilmiş bir sosyal demokrat gündemin tüm kanaatlerin partiler tarafından izlenmesi sonucudur.<sup>35</sup>

Ancak Keynesçi yaklaşımlarla görünmez elin aşırı hantal yapısı, verimsizliği ve global ekonomideki değişimler neticesinde devletlerin ekonomiye müdahalelerinde bir azalma görülür. Cerny, refah devletinin rekabet devletine doğru yolculuğunu şöyle özetler: Çağdaş dünyada devletlerin ve ekonomilerin etkileşim yollarında kökten değişimler olmuştur. Özellikle uluslar arası etmenler üç değişimi zorlamıştır.1. Makro ekonomik müdahalecilikten mikro ekonomik müdahaleciliğe doğru kayma, 2. Bu müdahaleciliğin odağının kalkınmadan ve genel görece üstünlü elinde tutma amaçlı bir dizi stratejik veya temel ekonomik faaliyetin sürdürülmesinden, farklılaşmış ve hızla evrilen uluslar arası piyasalardaki rekabetçi koşullara esnek tepki vermeye, yani rekabet üstünlüğü sağlamaya kayması, 3. Parti ve hükümet politikalarının odak noktasının, ülke içinde refahın genel maksimizasyonundan, hem özel sektörde hem kamu sektöründe girişimin ve karlılığın teşvikine kayması.<sup>36</sup>

Batılı devletler, büyük devletin küçültülmesi politikalarını şu çerçeveler içinde şekillendirmişlerdir: Vergilerin düşürülebilmesi için kamu harcamalarının ve kamu istihdamın azaltılması, ekonomideki kaynakların tahsisinde piyasa mekanizmasının işlevliliğini artırmak amacıyla Kamu İktisadi Teşebbüsleri’nin özelleştirilmesi, özel sektör teşebbüsleri üzerindeki düzenlemelerin azaltılması veya kaldırılması, kamu hizmetlerinin sunumunda israfı önleyici ve etkinliği artırıcı çalışmaların yapılması.<sup>37</sup>

Postmodernizm ile birlikte, modern devletin kalkması ile ortaya çıkacak boşlukta, tıpkı ortaçağda olduğu gibi merkezi devletin olmadığı bir noktada "kent devletleri"nin gündeme geleceği, yerel yönetimler reformu adı altında kentlerin devletleşmesinin sağlanacağı iddia edilmektedir.<sup>38</sup> Ancak devletin kronolojik gelişimi içinde son olarak geldiği postmodern yapıda ki endişelerin ne oranda gerçekleşeceği şu an belirsizliğini korumaktadır.

Postmodernite’nin genellikle endüstri sonrası toplum ve bilgi toplumu ile eş anlamlı kullanılmasına karşın aralarında farklılıklar bulunduğu belirtilmektedir. Giddens, postmodernitenin en iyi bir şekilde edebiyat, resim, plastik sanatlar ve

<sup>34</sup> Ramazan Gökbnar ve Birol Kovancılar, "Sosyal Refah Devleti ve Değişim", **Süleyman Demirel Üniversitesi İİB Dergisi**, Sayı.3, 1998, <http://iibf.sdu.edu.tr/~webiibf/dergi/23.html> - 68k, Erişim Tarihi:15.02.2004

<sup>35</sup> Pierson, a.g.e., s.131

<sup>36</sup> Pierson, a.g.e., s.198

<sup>37</sup> Uğur Ömürlüoğlu, "Kamu Sektörünün Yönetimi Sorununa Yeni Bir Yaklaşım:Yeni Kamu İşletmeciliği", **Çağdaş Kamu Yönetimi I**, Editör: M.Acar,H.Özğür, Nobel Yay., Ankara, 2003, s.4

<sup>38</sup> Saygılıoğlu ve Arı, a.g.e., s.38

mimaride sivil ve akımlara işaret etmeyle sınırlandırılması gerektiğini vurgulamaktadır.<sup>39</sup>(Giddens'ten aktarılmıştır.)

İkinci dünya savaşından sonra devletin sağlayıcı görevinin ortadan kalktığını ve bunun yerine yönetici konumunun ön plana çıktığını söylenmektedir. Bilgi toplumunda yönetimin başta gelen görev ve sorumluluğu verimliliği artırmaktır.<sup>40</sup> Bu görüş liberal yaklaşımların bir yansımasıdır. Bireyle devlet arasında hiçbir aracı koymayan ve bireyi devletle baş başa bırakan Liberteryen yaklaşımın, devletin, özgürlükleri tamamen serbest bırakarak bireyleri korumaması anlayışının yerine, devletle birey arasında sivil toplumu koymak suretiyle gerektiğinde bireyi devlete karşı koruyabilecek toplumsal örgütlerin varlığı postmodern merkez demokrattığında zaruri hale gelmektedir.<sup>41</sup>

Genellikle kamu yönetimi, ulus devlet yapısı içinde ussallığı, merkezizetçiliği ve bütünselliği temsil eden bir yapı sergilemektedir. Bu yaklaşım modernite ile uyum içindeyken, postmodern anlayış; çoğulculuğa, merkezden kaçışa ve parçaların ön plana çıkmasını savunarak Yeni Kamu Yönetimi anlayışına yakın durmaktadır.<sup>42</sup>

Yukarıda tarihi gelişim içinde değişen misyonu sıralanan devlet faaliyetleri, toplum iradesinin sonucu, kendisini kuran, işleten ve kontrol eden kişilerin iradesine bağımlıdır ve onların toplum ve evren anlayışından etkilenmektedir.<sup>43</sup> Gökbnar ve Kovancılara göre demokratik ülkelerde toplumcu yada bireyci bakış açısına sahip olan bireylerin çoğu çıkar grupları oluşturarak yada seçmen olarak devletin pek çok şeyi desteklemesini hatta engellemesini, düzenlemesini istemektedirler. Bunun sonucunda ise siyasi iktidarlar bu alanlarda devlet müdahalesinin gerekli olup olmadığını düşünmeden ve böyle bir müdahalenin toplumsal maliyetlerini dikkate almadan müdahalelerini artırma eğiliminde olmaktadır. Artan devlet müdahaleleri ve genişleyen müdahale alanları siyasi yozlaşmaları beraberinde getirmekte; rüşvet, yolsuzluk, ve torpil gibi geleneksel siyasi yozlaşma türlerinin sayısı hızla çoğalmaktadır.<sup>44</sup>

Devletin, savunma, güvenlik ve adalet gibi az sayıda görevlerden sorumlu olduğu 1870 yılında kamu harcamalarının GSMH'ya oranı Almanya, İngiltere, Fransa, Japonya ve Amerika Birleşik Devletlerinde(ABD) gibi ülkelerde ortalama olarak %8 dolaylarında olduğu Gökbnar ve Kovancılar tarafından belirtilmektedir.

Derviş ve Işık, sosyal demokrasiye ilişkin sorunların birkaç on yıldır arttığını vurgulamaktadırlar. 1970'li yıllarda devlet harcamalarının milli gelir içinde payı %50-55'lere hatta bazı ülkelerde %60-65'lere kadar çıkmıştır. Artan kamu harcamalarını karşılamak için İsveç'in 70-80'li yıllarda gelir vergisinin üst dilimi %80'e kadar çıkardığı belirtilmektedir. Tüm bu sorunlar sosyal devlete yeni bir bakış açısının getirilmesini zorunlu kılmaktaydı. "Sosyal Refah Devleti" kavramı ile

<sup>39</sup> Hazma Al, *Bilgi Toplumunu Ekonomide Paradigma Değişimi*, Bilim Adamı Yayınları, Ankara 2002, s.67

<sup>40</sup> Peter F.Drucker (a), *Gelecek İçin Yönetim:1990'lar ve Sonrası*, (Çev:Fikret Üçcan), Türkiye İş Bankası Yay., İstanbul, 2000, s.122

<sup>41</sup> Saygılıoğlu ve Arı, a.g.e., ss.44-45

<sup>42</sup> Al, a.g.e., s.69

<sup>43</sup> Dursun, a.g.e., s.154

<sup>44</sup> Gökbnar ve Kovancılar, <http://iibf.sdu.edu.tr/~webiibf/dergi/23.html> - 68k



sosyal devlet anlayışından vazgeçilmediği ancak belirli bir refah seviyesine ulaşmış kitlelerin eğitim olsun, sağlık sektörü olsun özel işletmeler yolu ile ihtiyaçlarının karşılanmasının yolunun açıldığı belirtilmektedir. Devletin görevi, ekonomik gücü yetersiz kitlelerin ihtiyaçlarını karşılamakla sınırlı kalmalıdır anlayışı, Sosyal Refah Devleti'nin çerçevesini oluşturmaktadır.<sup>45</sup>

Neo liberalist ve neo Marksist gibi iki farklı zıt görüşün fikir birliğine vardığı, ulus devletin misyonunu tamamladığı fikrine karşın, uluslararası ekonomik arenada küreselleşme her ne kadar da sınır aşırı bir geçişliliği öngörüyorsa da, bir sınır aşıldıktan sonra ülke içinde malların ve sermayenin güvence altına alınması, devlet aygıtının hiç de söylenildiği şekilde misyonunu tamamlamadığı aksine varlığını sürdürdüğü tezini kanıtlamaktadır.<sup>46</sup>

Son yıllarda yönetim bilimlerinde üzerinde çokça durulan konu devletin etkinliğinin artırılmasıdır. Etkinliğin en önemli unsuru verimliliktir. Hizmet üretiminin verimsiz olması etkinliğin ortaya çıkmaması ve düşük oranda olmasına sebep olmaktadır. "Etkinlik, doğru olan işi yapmak"; verimlilik ise, "işleri doğru yapmak" dır.<sup>47</sup> Dünya bankası 1997 yılında yayınladığı bir raporda etkinlik ve muktedir olma kavramlarına açıklık getirmiştir. Buna göre muktedir olma özelliği; hukuk, düzen, kamu sağlığı ve temel altyapı gibi toplu hizmetleri gerçekleştirme ve teşvik etme kabiliyeti anlamına gelmektedir. Etkin olma durumu ise, devletin kapasitesini toplum yararına kullanabilmesi anlamını taşımaktadır. Eğer devlet kapasitesini toplum yararına kullanmıyorsa, devlet muktedir olabilir, ancak etkin olmayabilir.<sup>48</sup>

Weberci bürokrasi modelini ele alan geleneksel kamu yönetimi anlayışı, kamu yönetiminin dolayısıyla devletin etkisizliğinin ana kaynaklarından birisidir. Çıktıların yerine girdilerin kontrolüne odaklanan bu yaklaşımda etkinlik göz ardı edilmektedir. Bazı önemli avantajlarına rağmen (açıklık, kesinlik, süreklilik, istikrar, disiplin vb.) bu yaklaşım sürekli değişkenlik gösteren bir çevreye ayak uyduramamaktadır.<sup>49</sup> Eryılmaz bürokrasinin örgütsel sorunlarını; merkezîyetçilik, örgütsel büyüme, yönetimde gizlilik ve dışa kapalılık, yönetimde tutuculuk başlıkları altında toplamıştır.<sup>50</sup>

Devlet misyonundaki değişimler, eski ve yeni devlet felsefesi kıyaslanarak aşağıdaki özet bir şekilde, ana başlıklar halinde belirtmiştir.<sup>51</sup>

Ulus devlet, günümüzün dev problemleri karşısında çok küçük, buna karşılık hayatın çok küçük problemleri karşısında ise çok büyük gelmeye başlamıştır.<sup>52</sup>

<sup>45</sup> <http://www.sodev.org.tr/basin/makaleler/dervis/dervisraporu2.htm> - 24k

<sup>46</sup> Bekir Parlak, "Küreselleşme Sürecinde Modern Ulus Devlet ve Kamu Yönetimi", **Çağdaş Kamu Yönetimi I**, Editörler: M.Acar, H.Özgür, Nobel, Ankara, 2003, ss.353-357

<sup>47</sup> Saygılıoğlu ve Arı, a.g.e., s.52

<sup>48</sup> Saygılıoğlu ve Arı, a.g.e., s.71

<sup>49</sup> Gönülşen, a.g.e., s.16

<sup>50</sup> Bilal Eryılmaz, "Türkiye'de Bürokrasinin Sorunları", Burhan Aykaç vd., **Türkiye'de Kamu Yönetimi**, Yargı Yay., Ankara, 2003, s.185

<sup>51</sup> Coşkun Can Aktan, **Geleneksel Devlet Felsefesine Karşı, Yeni Devlet Felsefesi**, <http://www.canaktan.org/yeni-trendler/devlet-felsefe/geleneksel-yeni.htm> - 57k, Erişim Tarihi:17.03.2004.

(Daniel Bell'den aktarılmıştır.) Gelişmekte olan yeni toplumun, ekonomik faaliyetlerinde "global düşün, yerel hareket et" felsefesinin egemen olduğu, endüstri toplumunun merkezîyetçi eğilimlerinin zayıfladığı ve bireyselliğin güçlendiği bir toplum olacağı belirtilmektedir.<sup>53</sup> Kamu yönetimlerinin yeniden yapılandırılmasında ki amaç, devletin büyümesi veya küçülmesi değil, görevi ile orantılı bir yapıya gitmesidir.



---

<sup>52</sup> Erol Kutlu, **Bilgi Toplumu Kalkınma Stratejileri**, Anadolu Üniversitesi Yay., Eskişehir, 2000, s.30

<sup>53</sup> Kutlu, a.g.e.,s:30

**Tablo 1. Geleneksel ve Yeni Devlet Felsefesinin Kıyaslanması**

<b>Eski Devlet Felsefesi</b>	<b>Yeni Devlet Felsefesi</b>
Kuvvete Dayalı Devlet	Sosyal Sözleşmeye Dayalı Devlet
Mülk Devleti, Tanrı Devleti	Hukuk Devleti
Otokratik Devlet	Demokratik Devlet
Kuvvet Birliğine Dayalı Devlet	Kuvvetler Ayrılığına Dayalı Devlet
Anayasalı Devlet	Anayasal Devlet
Temsili Vekalet Dayalı Devlet	Sınırlı Vekalet Dayalı Devlet
Merkeziyetçi Devlet	Adem-i Merkeziyetçi Devlet
Vesayetçi Devlet	Özerk Devlet
Hiyeraşik/Dikey Kademeli Devlet	Katılımcı/Yatay Devlet
Kayırmacı Devlet	Meriktokratik(Liyakata Dayalı) Devlet
Totaliter/Otoriter Devlet	Özgürlükçü/Liberal Devlet
Kutsal/Faşist Devlet(Birey devlet için vardır)	Bireyci Devlet(devlet birey için vardır.)
Sosyalist Devlet	Piyasa ve Fiyat Mekanizmasına Dayalı Devlet
Korparatif/Sendikalist Devlet	Özel Mülkiyete Dayalı Devlet
Dine Dayalı Teokratik Devlet	Laik Devlet
Yerel Milli Değerlere Dayalı Devlet	Evrensel/Global Değerlere Dayalı Devlet
Ulus Devlet	Çoğulcu/Plüralist Devlet
Nasyonalist/İrkçi Devlet	Enternasyonal Devlet(Uluslararası dayanışma ve hoşgörüyeye dayalı)
Müdahaleci Devlet	Hakem Devlet
Tekelci Devlet	Rekabet Geliştirici Devlet
Minimal Devlet(devletin görevleri;savunma,adalet ve diplomasi ile sınırlı)	Sınırlı/Çerçeve Devlet(devletin görevleri;zamana ve şartlara göre değişebilir anlayışı hakim.)
Baba/Paternalist Devlet(Her şey devletten beklenir)	Sorumlu Devlet(vatandaşların savunma ve adalet ile görevlerinin yanında yalnızca düşkünlerin işlerine odaklı)
Müteşebbüs Devlet	Katalizör Devlet
Sosyal Refah Devleti	Sınırlı ve Sorumlu Devlet
Rantiyeci Devlet	Üretime Yönelik Devlet
Açık Bütçeli Devlet	Denk Bütçeli Devlet
Gizli Yasakçı Devlet	Açık ve Şeffaf Devlet
Otarşik Devlet(kendi kendine yeterliliği savunan devlet)	Global Devlet
Bürokratik/Kırtasiyeci Devlet	Kalite Anlayışı Yerleşmiş Devlet
Muafazakar/Statistikocu Devlet	Reformcu Devlet

**Kaynak:**Geleneksel Devlet ve Yeni Devlet Felsefesinin Karşılaştırılması, <http://www.canaktan.org/yeni-trendler/devlet-felsefe/geleneksel-yeni.htm> - 57k

Giddens, önerdiği üçüncü yol , “devlet düşmandır” diyen sağ ile “cevap devlettir” diyen sol söylemi aşarak, devletin yeniden yapılandırılmasıdır. Üçüncü yol programı aşağıdaki özelliklerden oluşmaktadır.<sup>54</sup>

- a)Radikal merkez,
- b)Yeni Demokratik Devlet,
- c)Aktif sivil toplum,
- ç)Demokratik aile,
- d)Yeni karma ekonomi,
- e)Topluma katılım anlamında eşitlik,
- f)Pozitif refah,
- g)Sosyal yatırımcı devlet,
- ğ)Kozmopolit ulus,
- h)Kozmopolit Demokrasi.

Devletlerin yeniden yapılandırılmasının gerekçelerini aşağıdaki ana başlıklar altında sıralanabilir.<sup>55</sup>

- 1)Değişen ekonomik koşullar,
- 2)Devlet düzeninin genel yapısı,
- 3)Toplumsal ve siyasal kültür yapısı,
- 4)Bürokrasi kültürü ve yönetim anlayışı,
- 5)Büyüme,
- 6)Yasal değişiklikler,
- 7)Müşteri olarak vatandaş,
- 8)Teknolojik yenilik,
- 9)Küreselleşme ve Rekabet,
- 10)Özelleştirme,
- 11)Güven açığı,
- 12)Makro ekonomik trendler.

Devletin yeniden yapılandırılmasının gerekçelerinden bir tanesi de, yönetim biliminde “*Parkinson Kanunu*” olarak anılan görüştür. Bu görüşe göre kamusal organizasyonlardaki personel sayısı, iş hacmine bağlı olmaksızın zaman içinde kendiliğinden artmaktadır. Bu çerçevede, zaman içerisinde daha az insan gücü ile yapılan işler, iş hacminde bir artış olmamasına rağmen daha fazla personel ile yapılmaya başlanır. Bunun neticesinde devlet kademeleri içinde atıl insan gücü sayısı hızla artar.<sup>56</sup>(Aktan’dan aktarılmıştır.)

Uluslar arası uygulamalarda “Kamu Yönetimlerinin Modernizasyonu” yada “Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılandırılması”, devlet projelerinin ortak temalarıdır. Dünya genelinde uygulanan devlet reformlarının bazı ana bileşenleri şöyle özetlenmişlerdir<sup>57</sup>

- a)Yeniden yapılandırmanın odak noktası vatandaş ekseninde şekillenmektedir.

<sup>54</sup> Anthony Giddens, *Üçüncü Yol*, (Çev:Mehmet Özey), Birey Yay, İstanbul, 2000, s.84

<sup>55</sup> Saygılıoğlu ve Arı, a.g.e., ss.93-96

<sup>56</sup> Saygılıoğlu ve Arı, a.g.e., s.139

<sup>57</sup> Saygılıoğlu ve Arı, a.g.e., ss.31-32



- b) Kamu yönetiminde piyasa temelli çağdaş yönetim tekniklerinin uygulanması.
- c) Kamu yönetiminde performans dayalı yönetim yapılarının oluşturulması.
- ç) Stratejik yönetim anlayışının kamu yönetimine entegre edilmesi.
- d) Kamu kurumlarının rekabet güçlerini ve verimliliklerini artıracak biçime yeniden yapılandırılması.
- e) Bilişim teknolojilerinden ve uygulamalarından yararlanarak ucuz ve kaliteli hizmet üretilmesi
- f) Sonuç odaklı yönetim anlayışının geliştirilmesi. (Arın vd. aktarılmıştır.)

Bu noktada değişik ülkelerde uygulanan reform çalışmalarından kısaca bahsetmek istiyoruz. Kamu girişimlerinde şirketleşme modelini yerleştirmeyi hedefleyen Yeni Zelanda, 1986 yılında Kamu Mülkiyetinde Girişimler Kanunu çıkarmıştır. Daha sonra sırasıyla,

- a. Uygulamacı Kamu Birimlerine (executive public agency) daha geniş yetkiler tanıyan ve hesap verme kanallarını geliştiren 1988 tarihli Devlet Sektörü Kanunu'nu,
- b. Kamu harcamalarında girdi odaklı anlayıştan çıktı odaklı anlayışa geçişi öngören 1989 tarihli Kamu Maliyesi Kanunu'nu,
- c. Hesap verme sorumluluğuna dayalı bir kamu mali yönetiminin temel ilkelerini ortaya koyan, 1994 tarihli Mali Sorumluluk Kanunu'nu çıkarmıştır.<sup>58</sup>

Avustralya'da yapılan reform çalışmalarına baktığımızda sürecin başlangıç noktası olarak on bin kamu çalışanını kapsayan bir anket önemli bir çerçeve sağlamıştır. Avustralya, kamu kurumlarının vatandaşlara yönelik "hizmet standartları" oluşturmalarını yaygınlaştırmıştır. Böylece hangi hizmeti ne standartta ve ne kadar sürede sunacağını ilan ederek son derece iddialı hedefler ortaya koymuştur.<sup>59</sup>

Danimarka, altı ayda bir tüm ülkeyi kapsayacak şekilde kamu araştırmaları yaparak vatandaşın memnuniyetini ölçmek ve elde ettiği sonuçları yeniden yapılanma süreçlerine yansıtılmaktadır.<sup>60</sup>

Fransa'da, "Kamu Personeli ve İdari Reform Bakanlığı" reform sürecinde aktif bir rol üstlenmiştir. 1980'li yıllardan sonra-devrimden kaynaklanan-aşırı merkezîyetçi yapıdan, yerinden yönetim esaslı yönetim anlayışına geçiş başlamıştır. Taşra örgütleri ile merkez arasında sözleşme yapılması uygulamaları Fransa'da değişimin en belirgin özelliğidir.<sup>61</sup>

<sup>58</sup> Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma 1, Değişim Yönetimi İçin Yönetimde Değişim, T.C. Başbakanlık, Ankara, 2003, s.38

<sup>59</sup> Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma 1, Değişim Yönetimi İçin Yönetimde Değişim, a.g.e., s.40

<sup>60</sup> Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma 1, Değişim Yönetimi İçin Yönetimde Değişim, a.g.e., s.41

<sup>61</sup> Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma 1, Değişim Yönetimi İçin Yönetimde Değişim, a.g.e., s.42

Almanya’da değişim çalışmaları, buyk projeler ve genel politikaları harekete geçirerek yeniden yapılanma yerine, çok sayıda küçük proje ve bunların sinerjisi ile yeniden yapılanma gerçekleştirilmiştir. Kamu yönetiminin iyileştirilmesi çalışmalarına hükümet kadar niversiteler ve vakıflarda destek vermişlerdir.<sup>62</sup>

Almanya ve İngiltere’nin kamu sektörü reformları karşılaştırıldığında benzerlik gösteren bazı noktalar dikkat çekmektedir. Her iki ülkede verimsiz kamu sektörü konusu ele alınmış ve icra kurumlarına yetki devrini öngören bir kamu sektörü (Enabling Public Sector)’ne doğru yönelim başlamıştır. Bunun sonucunda da devletin küçülmesi gibi söylemler ortaya çıkmıştır.<sup>63</sup>

Yukarıda da grldğ Şekilde yeni kamu yönetimi anlayışı Dewing’in önderliğinde özel sektör kuruluşlarına uyarlanmış TKY(Toplam Kalite Yönetimi) felsefesinin kamu için uyarlanmış Şeklidir. Vatandaşı müşteri gibi değerlendirerek, vatandaş memnuniyetinin sağlanması kamunu öncelikli uğraş alanı oluşturmaktadır.

Osborne ve Gaebler, “Yönetimin Yeniden İcadı” isimli eserlerinde devletin yeniden yapılanma sürecinde yapılması gerekenleri Şöyle sıralamışlardır:<sup>64</sup>

1. Devletin asıl görevi kürek çekmek değil dmen tutmaktır. Yani devlet işi bizzat yapan pozisyonundan, denetleyici ve düzenleyici pozisyona geçiş yapmalıdır.
- 2 Devlet, yönetimde bürokrasinin yaptığı kontrolü topluma aktarmak suretiyle yurttaşları yetkilendirmelidir.
- 3 Devlet firmalar arasında rekabeti geliştirmelidir.
- 4 Kamu kurumlarını, onların kuralları ve düzenlemeleri yerine, hedefleri ve misyonları yönlendirmelidir.
- 5 Kamu kurumları enerjilerini sadece para harcamak için değil para kazanmak içinde kullanmalıdır.
- 6 Kamu kurumları sorunları ortaya çıkmadan önce önleyecek önlemleri almalıdır.

Banger’e göre, gelişen ağdaş anlayışın gerisinde kalan idari ve ekonomik politikalar sonucu oluşan; giderek büyüyen kamu teşkilatları, hükümet yapısının genişlemesi, siyasi kadrolaşma, devlet yapısındaki aşırı büyümeyi ortaya çıkarılmıştır. Bu gelişmelerin neticesinde her Şey devlet için ve her Şeyin devlet tarafından yapılması anlayışı yerleşmiştir.<sup>65</sup>

Devletin aşırı büyümesi ve görevlerini yerine getirmede etkinsiz ve verimsiz kalması neticesinde 1990’lı yıllarda gündeme oturan “Yeni Kamu Yönetimi “anlayışını Aydın Şöyle tanımlamaktadır: Kamu yönetiminin işletme alanına kayması, devlet hizmetlerinin özelleştirilmesi veya ticarileştirilmesi, yani devletin küçülmesi veya faaliyet alanının daraltılması.<sup>66</sup>

<sup>62</sup> Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma, a.g.e., s.44

<sup>63</sup> Pınar Acar, “Cevap Verebilirlik ve İyi Yönetişim”, İyi Yönetişimin Temel Unsurları, T.C.Maliye B.lęi ve AB Dış İlişkiler Dairesi Başkanlığı, Ayrıntı, Ankara, 2003, s.85

<sup>64</sup> Saygınoğlu ve Arı, a.g.e., ss.35-36

<sup>65</sup> Gürol Banger, e-Türkiye,Yönetimin Etkinleştirilmesi, http://:www.bybs.gov.tr, erişim tarihi: 06.04.2004

<sup>66</sup> Hamdi Aydın, “Bilgi Toplumu Kamu Yönetimi Anlayışı”, II. Ulusal Bilgi,Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı, İzmit, 2003, s.35

İleri Teknoloji ile donatılmış, daha az merkezîyetçi esnek yapılar enformasyon toplumunun taleplerine daha iyi cevap vermektedir. Dolayısıyla globalleşen dünyada devletin de gerekli esnekliğe kavuşturulması, uluslar arası rekabette oldukça büyük önem arz etmektedir.<sup>67</sup>

Yaşadığımız dönem küreselleşmenin yoğun olarak içimize işlediği bir dönemdir. BT değişimi de küreselleşmenin yayılımını kolaylaştırmaktadır. Küreselleşme, hem dünyanın küçülerek yoğunlaşmasına (compherision), hem de bir bütün olarak dünya bilincindeki yoğunlaşmaya gönderme yapan bir terimdir.<sup>68</sup> İçinde bulunduğumuz toplumda, bilgi, anahtar bir role sahip olduğuna göre, bireysel örgütler, ister ulusal, ister bölgesel veya isterse yerel alanda faaliyet gösterebilir sadece tek bir dünya ve tek bir dünya ekonomisi bulunmaktadır. Castells, küresel ağ etkisinin yarattığı paradigma dönüşümünü şu sözcüklerle karakterize etmektedir: "Küreselleşme, hükümetleri, kültürleri ve kurumsal yapıları farklı bir biçimlerde birbirine bağlayan enstrümental bir enformasyon ağıyla harekete geçirmektedir."<sup>69</sup>

İçinde bulunduğumuz döneme yüklenen güzel anlamların yanında, endişe ve çekincelerde akademisyenler tarafından dile getirilmektedir. Toll ve Eren, ODTÜ Uluslararası İlişkiler Konferansı'nda, yeni yönetim anlayışlarını ulus devletin sonunu hazırlayan yaklaşımlar olarak nitelendirmişlerdir. Küreselleşme ile ulus devletin küçülmesi ve gücünün sınırlandırılması, uluslar arası düzenin neoliberal yeniden yapılandırma çabaları ile gündeme gelmiştir. Siyasi alanda demokrasinin demokratikleştirilmesi sürecini hızlandıracak ve köklü kılacak var olan temsili kurumların dışında, siyasanın araçlarını da tanımladığı belirtilmektedir. Ulus devletin merkezi yapısı bu değişime zorlanacağından, iyi yönetim, Yeni Kamu Yönetimi, E-Devlet vb. değişim öneren yönetim biçimleri ulus-devlet içerisinde merkezin ağırlığını ve gücünü, küresel sermaye lehine değiştirmenin bir aracı olarak kullanıldığı görüşüne yer vermişlerdir.<sup>70</sup>

Bilgi Toplumu ile değişen kavramların yerini alan yeni anlayışlar, yeni yönetim ve yönetim modellerine dayanmakta, insan ömrünün uzadığı, hükümetlerin ekonomik ve sosyal hayata ilişkin rollerinin azaldığı, örgütlenmenin önündeki engellerin kaldırıldığı, örgütlü toplum birimlerinin toplumun bütünsel sorunlarına alternatif projeler ürettiği yeni bir döneme girilmektedir.. Yerleşmenin artarak devam ettiği ve hiyerarşinin giderek yok olduğu, her türlü bilginin elektronik ortamda kolayca el değiştirdiği yeni dönemde eski siyaset ve yönetim anlayışları ile ülke yönetimine talip olan siyasi partiler ve siyasal aktörlerin işleri giderek zorlaşmaktadır.<sup>71</sup> Bugün ülke yönetimine talip olanların önündeki engellerden bir tanesi de, yönetilenlerde en az yönetenler kadar ilgili, bilgili ve duyarlı olmalarıdır.

<sup>67</sup> Aydın, a.g.e., s.35

<sup>68</sup> Güneş Nair, "Bilginin Değişen Anlamı ve Kavram Tartışmaları", <http://www.cumhuriyet.edu.tr/edergi/makale/108.pdf>, s.332, Erişim Tarihi: 01.12.2004

<sup>69</sup> Özgür Uçkan, E-Devlet, E-Demokrasi ve E-Yönetişim Modeli, Stradigma.com, 2003, Sayı:5, [http://www.stradigma.com/turkce/haziran2003/makale\\_09.html](http://www.stradigma.com/turkce/haziran2003/makale_09.html), Erişim Tarihi:22.01.2004

<sup>70</sup> Rıdvan Özçivelek, "Dünyada ve Türkiye'de E-Devlet Tartışmaları: Kuram Üzerine Bir Sorgulama" [http://www.bilten.edu.tr/web\\_2002](http://www.bilten.edu.tr/web_2002), Erişim Tarihi:03.10.2004

<sup>71</sup> Harun Demirkaya, "Bilgi Topumu Eğilimleri Işığında Türk Siyasetinde Nitelik Sorunsalı", II. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı, İzmit 2003, s.788

Gelişmiş ülkeler sanayi toplumundan BT'na geçiş sorunlarını, tasfiyeli dönüşüm stratejileri ile aşabilmek için çalışmaktadırlar. Uçkan, aşamalı tasfiye sürecini: Sanayi devriminin klasik kurumlarını, küreselleşmenin yarattığı uygun ortamı kullanarak maliyet etkin bölgelere (gelişmekte olan ülkelere) kaydırılması olarak açıklıyor. Gelişmiş ülkeler, BT'da katma değer yaratmayacak sektörleri kendi ekonomilerinden tasfiye etmekte, bunu da inovasyon yaratabilecek girişimcilik potansiyeli, ulusal ve küresel ekonomide mevcut ve gelişen konjoktür gibi bir dizi göstergelyi göz önünde bulundurarak aşamalı bir süreç içerisinde yürütmektedirler.<sup>72</sup>

Özellikle az gelişmiş veya gelişmekte olan ülkelerdeki mevcut devlet yapısının bu dönüşümü gerçekleştirebilmesi için, başta siyasi yapıdaki en üst kademededen, en alt kademedeki memuruna kadar bir irade değişikliği zaruridir.

## 1.2. E-Yönetişim

Devletin tarihsel gelişimini incelediğimiz bölümde siyasi ve yönetim alanında geline son noktalara değinip bırakmıştık. Şimdi bu bölümde kaldığımız o noktadan konumuzla direk ilgili olan bir yönetim anlayışına geçiyoruz. Geleneksel devlette, güç ve yetki devlette toplanmaktadır. Yönetişim anlayışı ile birlikte, artık bu güç ve yetki vatandaşa aktarılması söz konusudur. Yönetişim:Yönetim sürecinde yer alan tüm tarafların (vatandaş, devlet, STK, vb.) anlaşması üzerinde kurulan ve bu tarafların sürece etkin katılımı ile anlam kazanan bir yönetim şeklidir.

BİT gelişmeler yönetime katılım için yeni perspektifler sunmaktadır. Dijital ekonomik güçler, devletlerin çekirdek rollerini yeniden şekillendirmektedir. Bu perspektif, hükümetlerin veya devletin sonu değil, rollerin ve kalıpların yeniden keşfidir. Bu kapsamda dijitalleşme üç biçimde kendini gösterir bir yapı oluşturmuştur.

- 1) Yönetişim,
- 2) İnteraktif demokrasi,
- 3) E-Devlet.

İyi Yönetişimin gerçekleştirilmesindeki başarısızlıkların altında, aşağıda Dünya Bankası ve OECD gibi kuruluşlarca da belirtilen altı ana etmen yatmaktadır.<sup>73</sup> Bunlar:

- a. Karar alma süreçlerinde belli bir vizyonun yokluğu,
- b. Etkin olmayan ihtiyati kontroller,
- c. İzlenen politikaya uygun olmayan hedeflerin seçilmesi,
- d. Özel çıkar ve kamu yararı arasındaki yolsuzluk çizgisi,
- e. Mevcut bilgileri kullanma becerisinden yoksunluk,
- f. Mevcut politikalara göre tarafların rollerinin belirsizliğidir.

Rogers, iyi yönetişimin: demokrasi, ticari ve hizmet odaklı olduğunu vurgulamış ve hizmet odaklı başlığı altında; devletle vatandaş arasındaki, yerel

<sup>72</sup> Uçkan, a.g.e., s.164

<sup>73</sup> Hülya Soylu, "Etkinlik ve iyi yönetişim", İyi Yönetişimin Temel Unsurları, T.C.Maliye B.lığı ve AB Dış İlişkiler Dairesi Başkanlığı, Ayrıntı, Ankara, 2003, s.80

\* "İyi Yönetişim" kavramı, Yönetişim anlayışının Dünya Bankası vb. uluslar arası kuruluşlar tarafından , gelişmekte olan ülkelere uyarlanmış şeklidir.

yönetimler kuruluşları, kent ve kırsal yerleşimler, ulusal ve uluslararası kuruluşlar arasındaki yapı ve süreçlerin tanımlanması gerekliliğini vurgulamıştır.<sup>74</sup>

E-Yönetişim, iyi yönetişimin temel kalıplarının elektronik ortamda sunulmasıdır. E-Yönetişim:Elektronik araçların,

- 1) Yönetim ile vatandaş ve yönetim ile iş dünyasındaki ilişkilerde,
- 2) Yönetimin kendi iç faaliyetlerinde kullanılan yöntemlerin basitleştirip, daha demokratik hale getirilmesi amacıyla kullanılmasıdır.<sup>75</sup>

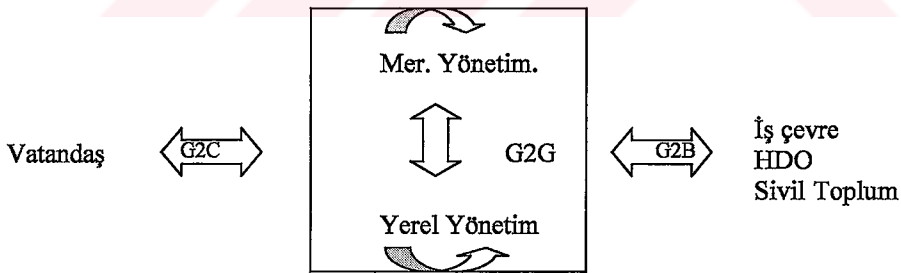
Ekonomi gibi, kültür gibi siyaset ve yönetimde enformasyonel hale gelmektedir. İşte e-Devlet ve e-Demokrasi kavramlarını ilişkiye sokan e-Yönetişim bu enformasyonel çerçevede ortaya çıkmaktadır.<sup>76</sup>

E-Yönetişimin çerçevesi, Birleşmiş Milletlerce hazırlanan kıyaslamalı e-Devlet çalışmasında aşağıdaki gibi tanımlanmıştır.<sup>77</sup>

1. *E-Devlet* : Politik koordinasyon, Politik faaliyetler, kamu hizmet dağılımı,
2. *E-Yönetim*: Politika geliştirme, Organizasyonel aktiviteler, Bilgi yönetimi,
3. *E-Yönetişim*: Vatandaşlar, hükümet organizasyonları, kamu ve seçilmiş yetkililer arasındaki ilişkiler, demokratik katılım, açık devlet, şeffaf karar yapıcılar.

E-Yönetişim konsepti üç hedef gruptan oluşmaktadır. Vatandaşlar, devlet ticari kuruluş ve gruplar. E-Yönetişim çerçevesinde temel olarak iki stratejik amaç belirlenir. Harici stratejik amaçlar başlığı altında(Front Office) çalışmalar vatandaşlar ve ticari kuruluşlar üzerine odaklanır. Dahili stratejik amaçlar(Back Office)ise devletin kendi iç süreçlerine odaklanır.<sup>78</sup>

### Şekil 1. E-Yönetişimde gruplar arasındaki etkileşim



**Kaynak:** E-Governance and Developing Countries, Research Report, 2001, s.4, <http://www.ftpicd.org/files/research/reports/report3.pdf>.

<sup>74</sup> Rogers W'O Okot-Umma, **Electronic Governance:Re-inventing Good Governance**, <http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/Okot-Uma.pdf>, Erişim Tarihi: 18.01.2004

<sup>75</sup> Pelin Kuzey, "Şeffaflık ve İyi Yönetişim", **İyi Yönetişimin Temel Unsurları**, T.C.Maliye B.lığı ve AB Dış İlişkiler Dairesi Başkanlığı, Ayrıntı, Ankara, 2003, s.11

<sup>76</sup> Uçkan, [http://www.stradigma.com/turkce/haziran2003/makale\\_09.html](http://www.stradigma.com/turkce/haziran2003/makale_09.html)

<sup>77</sup> **Benchmarking E-Government:A Global Perspective**, UN and ASPA <http://www.unpan.org/e-government/Benchmarking%20E-gov%202001.pdf> -, Erişim Tarihi:11.03.2004

<sup>78</sup> Michael Backus, **E-Governance and Developing Countries,Research Report No:3**, 2001, <http://www.ftpicd.org/files/research/reports/report3.pdf>, Erişim Tarihi:09.11.2003



E-Yönetişimi oluşturan gruplar arasındaki etkileşim, yukarıdaki şekilde gösterilmiştir. Şekil, vatandaşların, merkezi ve yerel yönetimler ile ilişkilerini G2C ikonu ile belirtmiştir. Merkezi ve yerel hükümetlerin kendi aralarındaki ilişki G2G ikonu ile gösterilmiş, ticari kuruluşların, hükümet dışı kuruluşların, sivil toplumun devletle olan ilişkileri ise G2B ikonu ile verilmiştir.

Gartner, e-yönetişimin gelişimini dört aşamada özetlemiştir.<sup>79</sup>

- 1) 1990'ların başları: Bilgi kurum ve kuruluşlar arasında sadece bilgi tek tarafı olarak yayılıyor.
- 2) 1990'ların ortaları: Kurum ve kuruluşlar arasında iletişim başlamış.
- 3) Yaşadığımız dönem: Kurum ve kuruluşlar arasında etkileşim mevcut.
- 4) Gelecek: Entegrasyon ve organizasyonel değişiklikler başlayacak ve dönüşüm gerçekleşecek.

E-yönetişim üzerinde yapılan bir SWOT analizi başlıca dört konuya odaklanmaktadır. Bu konular: Politik, sosyal, ekonomik ve teknolojidir.<sup>80</sup>

Politik açıdan yapılan analizde;

**Güçlü Yönler:** Demokratik reformların kombinasyonu ve internetin bir faktör rolü üstlenmesi ve modern imaj sayılabilir.

**Zayıf Yönler:** Bütçe, bilişim kanunlarının mevcut olmaması, devletin hiçbir problemi sahiplenmemesi, teknolojik alanda deneyim yetersizliği, yavaş karar verici süreçler organizasyondaki hiyerarşik yapı, seçimlere bağlı olarak kısa süreli reform yaklaşımları sayılabilir.

**Fırsat Yaratan Yönler:** Dış kaynak artışı, süreçlerin şeffaflaşması, devletin yeniden yapılanması, yarışmacı yönlerin ön plana çıkması sayılabilir.

**Tehditler:** Bürokrasi, yanlış kullanım, kirlilik, politik stabilizasyonun olmaması sayılabilir.

Sosyal Etki açısından bir SWOT analizi yapıldığında;

**Güçlü Yönler:** İnsanlar BİT öğrenmeye heveslidir, becerili insanların daha kaliteli ürün üretmeleri mümkündür.

**Zayıf Yönler:** Temel eğitimin zayıflığı, BİT becerisinden yoksunluk,

**Fırsat Yaratan Yönler:** Eğitim sisteminin gelişimi, istihdamın artırılması, insanların kalıpsal işleri öğrenmeleri, ucuz insan gücünün bolluğu sayılabilir.

**Tehditler:** BİT becerisi kazanan beyinlerin göç etmesi, dijital bölünmeye karşı insanların inancı sayılabilir.

Ekonomik boyutun bir SWOT analizi yapıldığında;

**Güçlü Yönler:** E-Yönetişimin dış kaynak kullanımı için iyi bir argüman olması ve ticaretin şeffaflaşması sayılabilir.

**Zayıf Yönler:** Bütçe kontrolü ve yatırımcıların tutumu sayılabilir.

**Fırsat Yaratan Yönler:** E-yönetişim sayesinde maliyetlerde etkinliğin sağlanması, yeni iş sahalarının yaratılması, vergi gelirlerinin daha etkin olarak artırılması sayılabilir.

**Tehditler:** Kirlilik sayılabilir.

<sup>79</sup> Backus, a.g.e., s.7

<sup>80</sup> Backus, a.g.e., s.18

Teknoloji boyutunun SWOT analizi yapıldığında ise;

**Güçlü Yönler:** Her şeyin yeni olması, kötü bir mirasın kalmaması, kurbağa sıçrayışının mümkün olması sayılabilir.

**Zayıf Yönler:** BİT becerili insanların yetersizliği, BİT standartlarından yoksunluk, yazılım lisans maliyetleri, heterojen veriler sayılabilir.

**Fırsat Yaratan Yönler:** İkinci el donanımın mevcut olması, tek bir standardın kullanılması sayılabilir.

**Tehditler:** Teknolojiye bağlılık sayılabilir.

Backus, e-yönetişim uygulamalarına başlarken aşağıdaki hususların dikkate alınması gerektiğinin altını çiziyor.<sup>81</sup>

- Politik stabilizasyon,
- Devlete güvenin derecesi,
- Devlet kimliğinin önemi,
- Ekonomik yapı,
- Devletin yapısı(merkezi veya adem-i merkezi),
- Gelişmenin farklı seviyeleri(hıza, en zayıf halka karar verir.),
- Arzu ve istek(çekici veya itici kuvvet olarak).

Andersen danışmanlık şirketi, e-yönetişim projelerinin gelişimini aşağıdaki şemada şöyle değerlendirmiştir. Büyük düşün, küçük başla ve hızlı ilerle.<sup>82</sup>

## Şekil 2. E-Yönetişimin Yaklaşımı

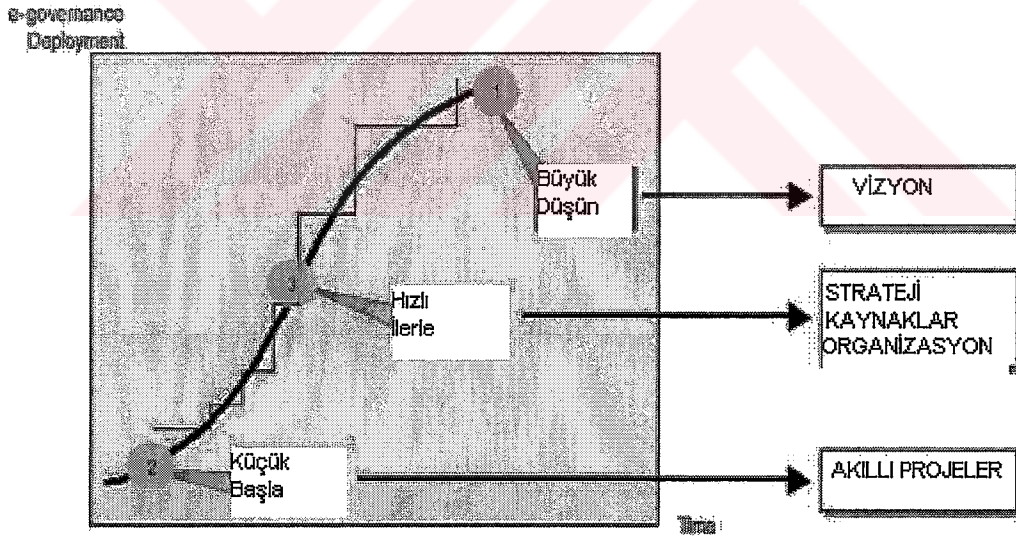


Figure 8. Approach to implement e-governance (Andersen Consulting, 2000)

**Kaynak:** E-Governance and Developing Countries, Research Report, 2001, s.20  
[http:// www.ftpicd.org/files/research/reports/report3.pdf](http://www.ftpicd.org/files/research/reports/report3.pdf)

E-yönetişim politikalarına başlarken, uygun bir vizyon oluşturmak ilk adımdır. Bina örneğinin verirken; biz ne tip bir bina inşa etmek istiyoruz, neden? Kim için biz bu binayı inşa edeceğiz, onların ihtiyaçları nelerdir? Hedef grubumuzun çıkarları neler olacaktır? Sorularına vereceğimiz cevaplar bizim vizyonumuz olacaktır. Strateji, belirlediğimiz vizyonumuzun pratik projelere dökülmesini

<sup>81</sup> Backus, a.g.e., s.19

<sup>82</sup> Backus, a.g.e., s.20

sağlayacaktır. Biz bu binayı nasıl inşa edeceğiz, ilk olarak ne yapmamız gerekir, aktivitelerden kim sorumlu olacak, binanın yasal özellikleri ne olacak? Sorularına vereceğimiz cevaplar bizim stratejimizi belirlememizi sağlayacaktır.

Pilot projeler e-yönetişim için oldukça önemlidir.<sup>83</sup> Pilot projeler, SMART (basit,ölçülebilir hesaplanabilir,gerçekçi,zaman ömürlü) olmalıdır. Yuvarlak masa toplantıları, e-yönetişim projeleri için çok değerli bir araçtır. Bu toplantılarda; devlet yöneticileri(ulusal yada yerel), konunun anahtar uzmanları, endüstri kuruluşları medya, hükümet dışı kuruluşlar ve kullanıcılar hazır bulunmaktadır. Toplantılarda e-Yönetişim vizyonu, stratejisi ve doğru projeler masaya yatırılıp değerlendirilmektedir.<sup>84</sup>

BİT'deki gelişmeler yönetişimi üç şekilde etkiler:<sup>85</sup>

- 1) Teknik rol: Kararların alınmasındaki otomasyon sayesinde yönetişimin etkinliği artar. Örneğin: E-oylama, vergi formların doldurulması vb.
- 2) Destekleyici rol: İnternet sayesinde yönetim bilgilerinin şeffaflığı ve e-mail yolu ile kararların oluşumuna katılım örnek olarak verilebilir.
- 3) Geliştirici rol: Başvuru formlarının internet aracılığı ile hükümet yetkililerine ulaştırılması örnek olarak verilebilir.

Kamu kurumlarında iki tür hesapverebilirlik(Accountability) mevcuttur:

- 1) *İçsel*: Yöneticilerin daha üst düzey yönetime karşı hesap verebilirliği
- 2) *Dışsal*: Yöneticilerin kendi performansları hakkında, parlamento veya bir kamu kurumu veya merkezi kuruluşa(Sayıştay) karşı hesapverebilirliği.<sup>86</sup>

İyi işleyen bir devlette, hükümet hem dışarıdan vatandaşlar tarafından, hem de kendi içerisinde kamu kurumları yoluyla hesap verebilirliğe tabidir. Bu ayrım ise yatay ve dikey hesapverebilirlik olarak adlandırılır. Yatay hesapverebilirliğinin müesseseleri; kanunlar, yolsuzluk karşıtı birimler, yargı sistemi olarak sıralanabilir. Dikey Yatay hesapverebilirliğinin müesseseleri ise; seçimlere ilişkin hesapverebilirlik, bağımsız kitle iletişim araçları, Sivil Toplum Kuruluşları olarak sayılabilir.(Mark Schacter'den aktarılmıştır.)<sup>87</sup> Kamu sektörü, özel sektör ile kıyaslandığında hedefler açısından daha az, şeffaf(transparency) ve hesapverebilirlik süreci açısından ise daha fazla hesapverebilir durumdadır.

Hesapverebilirlik, kavramı yönetim anlayışında önem sırası olarak kendine ilk sıralarda yer bulmaktadır. Ne yazık ki siyasi kurumlar izledikleri politikalarla, bütün dünyada halkın güvenini kaybetmektedirler. ABD'de, 1960'lı yıllarda devlete güven duyan kesim %76 oranında iken,1990'lı yıllarda halkın %76'sı devlete güven duymadığını belirtmiştir.<sup>88</sup> Benzer bir sonuç, ABD ve Japonya'da yapılan alan

<sup>83</sup> Backus, a.g.e., ss.21-22

<sup>84</sup> Backus a.g.e., s.23

<sup>85</sup> <http://65.110.68.184/artman/publish/index1.shtml> digital governance consept/e-gov.model

<sup>86</sup> Kuzey, a.g.e., s.22

<sup>87</sup> Kuzey, a.g.e., s.23

<sup>88</sup> Gamze Kösekahya, "Katılımcılık ve İyi Yönetişim", **İyi Yönetişimin Temel Unsurları**, T.C.Maliye B.lığı ve AB Dış İlişkiler Dairesi Başkanlığı, Ayrıntı, Ankara, 2003, ss.34-35



araştırmalarında ortaya çıkmıştır. Halkın devletten ne beklediği ile ilişkin bir soruya, ortak olan ve ilk sırada kendine yer bulan cevap, devletin hesapverebilirliği olmuştur.<sup>89</sup>

Yönetişimin bir başka özelliği katılımcı artırıcı yaklaşımları içermesidir. BİT alanındaki gelişmeler ile katılımcılık kanallarında bir ilerleme olacaktır. İktisatçı Lester Throw'a göre, modern elektronik teknolojileri, kişileri, radikal bir bireyciliğe özendirirken, ulusal liderler kitle kültürünü kontrol edeceğine, kitle kültürü ulusal liderleri kontrol etmektedir. Elektronik medya değerleri değiştirirken, değerlerde toplumun yapısını değiştirmektedir. Kablolü köyde, dünya kaçınılmaz bir şekilde temsili demokrasiler yerine daha doğrudan bir biçimde yönetilecektir.<sup>90</sup> Katılımcı demokrasi modeli, temsili demokrasi uygulaması ile ortaya çıkan bir takım sorunların aşılmasında ve halkın siyasi yönetim sürecine, seçim dışında da aktif katılımının sağlanması gerektiği düşüncesine dayanmaktadır.<sup>91</sup>

Farklı ülkeler, katılımcılık şekillerinde farklı yaklaşımlar belirlemişlerdir. Kanada ve Norveç, demokrasinin güncelleştirilmesini öncelik olarak belirlerken, İspanya ve İngiltere daha iyi kamu hizmetini hedef olarak seçmişlerdir.<sup>92</sup>

Dünya'da son yıllarda artan katılımcı yönetim anlayışı, bir çok ülkede farklı katılım yöntemlerini gündeme getirmiştir.<sup>93</sup> (M.Akif Çukurçay'dan aktarılmıştır.) Bunlar:

- a. Planlama Çemberleri: Rastlansal örnekleme yöntemiyle seçilen bir grup yurttaşın günlük çalışmalarından arta kalan sınırlı zamanda, planlama sorunlarının çözümü için uzmanlar eşliğinde oluşmuş çalışma gruplarına katılmalarını öngören bir yöntemdir.
- b. Yurttaş Kurulları: Daha çok toplumsal yapının ihmal ettiği grupları yerel karar oluşturma süreçlerine katma amacıyla oluşturulmaktadır.
- c. Şura Çalışmaları: Toplumlar için önemli olan konuların, daha geniş bir kitle tarafından tartışılmasıdır.
- d. Referandum: Belli büyüklükteki projelerin ve kararların, referandum yolu ile halka sunulması ve referandum kararının bağlayıcı olması.
- e. Kamuoyu Yoklamaları,
- f. Muhtarlarla Birlikte Çalışma.

Kamu kurumlarının sundukları hizmetin ortak paydası, vatandaşın hizmet talep eden müşteri olarak görülmesi ve hizmetin sunulmasına ilişkin tüm yaklaşımların ve çabaların bu ilke çerçevesinde yoğunlaştırılmasıdır. Böylece, kamu teşkilatlanması kültürünün son dönemde popüler hale gelen bilgisayar merkezli olmaktan çok, bilgi merkezli olmaya doğru gidişi hedeflenmektedir. İki kavram arasındaki fark, kuşkusuz toplumun tüm bireylerini içine alan bir anlayış farkıdır.<sup>94</sup> Ancak vatandaş müşteri olarak gören bir anlayış tenkitten almaktadır. Bu tenkitten göre, "Vatandaş önce

<sup>89</sup> Steven L.Clift, **E-Government and Democracy**, 2004, <http://www.publicus.net/articles/cliftegovdemocracy.pdf>, ss.8-9, Erişim Tarihi:15.10.2004

<sup>90</sup> Akın, a.g.e., [http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl\\_list.php?id=27](http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_list.php?id=27)

<sup>91</sup> Dursun, a.g.e., s.191

<sup>92</sup> Kösekahya, a.g.e., s.36

<sup>93</sup> Kaya, a.g.e., ss.150-152

<sup>94</sup> N.Murat İnce, **Elektronik Devlet-Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar**, <http://www.ekutup.dpt.gov.tr/bilisim/inceleme/e-devlet.pdf>, s.50

gelir” sloganı, özel sektör kaynaklı “müşteri memnuniyeti” yaklaşımı ile “vatandaş memnuniyeti” arasındaki farkı ortaya koymaktadır. Müşteriler esas olarak kişisel arzu ve istekleri ile bunları nasıl gerçekleştirebilecekleri üzerine odaklanırken vatandaşlar ortak iyi değerler ve toplum üzerindeki uzun dönemli sonuçlar üzerine yoğunlaşmaktadır.<sup>95</sup>

Vatandaşlar, devlet olsun kent olsun, karar alma süreçlerine, başından sonuna kadar, katılımdaki farkı hissederler ve o hazzı kavuşurlarsa, bilinen bir gerçektir ki insanlar katılım eğiliminde olacaklardır. Yerel seviyedeki hükümetlerde halkın katılımının sonuçlarını görmesi BİT'nin yayılımını kolaylaştıracaktır. Keza bu seviyede vatandaş önderliğindeki hareketler etkisini uzun bir müddet sürdürecektir.<sup>96</sup>

Yönetişim kapsamında liderler, siyasi iradeyi, iyi yönetim için sürdürülebilir programlara dönüştürme yetisine sahip olmalıdır. Dijital çağda yönetişimi etkileyen beş etmen mevcuttur.

1. Küreselleşme,
2. Uluslararasılaşma:Güvenlik, ekonomik ve çevresel değişiklikler,
3. Yetkinin vatandaşa en yakın hizmet birimine devri,
4. Pazarlaşma,
5. Dijital vatandaşlık:Yönetime katılma ve BİT'ne ulaşım.

Suyun içine bir şişe un dökerek ekmek yapamazsınız. Onu karıştırmanız, aktif hale getirmeniz, yoğurmanız, yerel tatlar eklemeniz ve pişirmeniz gerekir. BİT temelli stratejilerin, bu kapsamda düşünülüp değerlendirilmesi doğru bir yaklaşım olacaktır.

Her düzeyde vatandaşların katılımının en yüksek düzeyde olabilmesi için, toplumun buna göre örgütlenmiş olması gerekir. Modern toplumların büyük ve karmaşık yapısı içinde vatandaşların siyasi yapıyı etkileyebilmeleri, siyasal yönetim sürecine seçim ve siyasi parti faaliyetleri dışında katılabilmeleri ve süreci etkileyebilmeleri çok güçtür. Bunu için siyasal ve sosyal birimlerin gevşek, federal ve çok basamaklı daha küçük yapılara kavuşturulması gerekmektedir.<sup>97</sup>

Eylül 1985'de Rio de Jenario'da kabul edilen “Yerel Yönetimler Evrensel Bildirgesi” ile yurttaşlara en yakın yönetim düzeyi olarak yerel yönetimlerin, yurttaşların kendi kararını almasına yardımcı olmak ve gelişim sağlamasında onların bilgi ve yeteneklerinden yararlanmak bakımından en uygun konumda olduğu düşünülmüştür.<sup>98</sup> Yerel yönetimler, devlet ile birey ve toplum arasında, bilişimcilerin deyimiyle bir arayüz işlevi görmektedir.<sup>99</sup> Zirvede alınan kararlarla, devlet merkezli değil toplum merkezli bir kentsel ve yerel kalkınma öngörülmüş, çok aktörlü bir yapı benimsenerek, yerel yönetişime önemli katkılar sağlanmıştır.<sup>100</sup>

<sup>95</sup> Acar, a.g.e., s.52

<sup>96</sup> Clift, a.g.e., s.5

<sup>97</sup> Dursun, a.g.e., s.192

<sup>98</sup> Kaya, a.g.e., s.95

<sup>99</sup> E-Belediye Taslak Rapor, 2004, <http://www.bilisimsurasi.org.tr/e-turkiye/docs/e-Belediye14042004.doc>, s.1

<sup>100</sup> M.Akif Çukurçayır (b), Çok Boyutlu Bir Kavram Olarak Yönetişim, **Çağdaş Kamu Yönetimi I**, Editörler: M.Acar ve H.Özğür, Nobel, Ankara, 2003, s.270

Ancak unutmamak gerekir ki, geleneksel ve çoğu zamanda otoriter yöntemlerle iktidara gelmiş olan ve varlıklarını bu yöntemleri kullanarak sürdüren yöneticiler modernleşmenin içerdiği katılım süreci sonunda tedirgin olabilirler. İktidarlarını kaybetme tehlikesi ile karşı karşıyadırlar. İşte bu nedenle kimi zaman, bir ülke halkının modernleşmesine karşı en büyük engeli o ülkenin iktidarı oluşturabilir.<sup>101</sup>

Çukurçayır, yurttaş odaklı yerel yönetim fikrini ortaya çıkaran etmenleri şöyle sıralamıştır. Yönetime ulaşılabilirlikte yaşanan sıkıntılar, açık/ saydam olmayan yönetim süreçleri, savsaklanan/sürüncemede bırakılan görevler, esnek olmayan çalışma koşulları ve anlaşılamayan yönetsel kararlar.<sup>102</sup> (Bartelsmann ve Hans Böckler Stiftung'dan aktarılmıştır.)

Kentlerde iyi bir yönetişimin olup olmadığı sorusuna aşağıdaki göstergeler ışığında cevap verilebileceği belirtilmektedir.<sup>103</sup>

- a. Halk memnuniyeti,
- b. Belediye hizmetleri prosedürlerinin, ihalelerinin vb.açıklığı,
- c. Vergi sisteminde eşitlik,
- d. Yerel yönetim fon kaynakları(vergiler, kullanım ücretleri vb.),
- e. Hizmet alan nüfusun yüzdesi,
- f. Politik dolaşım safhalarına kamunun ulaşımı,
- g. Kanunların uygulanışında eşitlik,
- h. Danışma toplantılarının düzenlenmesi,
- i. Kurallar, sorumluluklar ve prosedürlerin açıklığı,
- j. Mevcut katılım işlemleri,
- k. Yerel basının özgürlüğü, finansal kaynakların bağımsız kullanımı.

Katılımcı demokrasi, hukuk devleti, teknik devlet, bilim, kültür, teknoloji sürecinde saydam ve yoğun bir etkileşimle özekten yönetimin yanı sıra her yerel yönetim de ulusal değerleri göz önünde tutarak yerel koşullara uygun yol haritaları çizmek durumundadır. Kent yönetiminin üstlenmesi gereken görev, kentin önceliklerini belirleme, örgütlerarası eşgüdümü sağlama, uygulama stratejilerini saptama ve saptanan öncelikli konuların izlenmesidir.<sup>104</sup>

Kaufmann vd., iyi yönetilen şehirlerle(iyi yönetişime sahip), kötü yönetişim değerlerine sahip şehirler arasındaki farklar üzerine çalışmalar yapmışlar ve bu çalışmalarının neticesinde çeşitli tablolar oluşturmuşlardır. Bu çalışmaya göre, iyi yönetişim değerlerine sahip şehirlerin telefon hatlarına erişim oranının daha yüksek olduğu, ancak sabit ve cep telefonlarına ulaşımında, iki farklı yönetişim değerine sahip şehirlerde, aradaki farkın iyi yönetişim değerine sahip şehirlerin lehine azaldığını tespit etmişlerdir.<sup>105</sup>

<sup>101</sup> Emre Kongar, **Toplumsal Değişme Kuramları ve Türkiye Gerçeği**, Remzi Kitapevi, İstanbul 2002, s.247

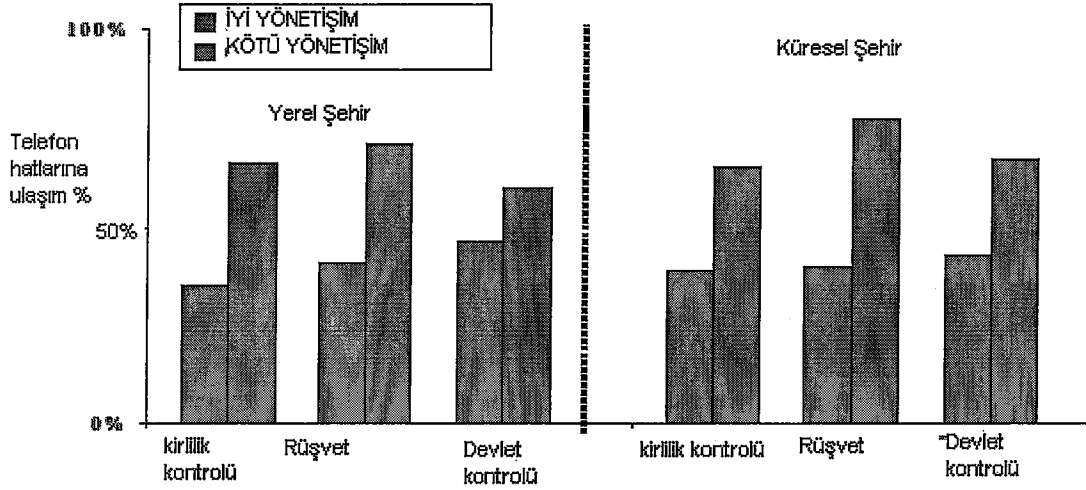
<sup>102</sup> Çukurçayır (a), a.g.e., s.17

<sup>103</sup> Towards a Set of Urban Governance, <http://www.gdrc.org/u-gov/good-governance.html>, Erişim Tarihi:07.11.2004

<sup>104</sup> Doğan, a.g.e., s.583

<sup>105</sup> Kaufmann vd., **Governance and City:An Emprical Exploration Into Global Determinants of Urban Performance**, 2004, s.17 <http://www.worldbank.org/wbi/governance/pubs/govcity.html> governance urban, Erişim Tarihi:13.03.2004

**Tablo 2. İyi Yönetişime ve Kötü Yönetişime Sahip Şehirler Arasında Telefon Hatlarına Ulaşım Yüzdeleri**



**Kaynak:** Kaufmann vd., Governance and City: An Empirical Exploration into Global Determinants of Urban Performance, 2004, s.17, <http://www.worldbank.org/wbi/governance/pubs/govcity.html>

Katımlı ve istekli çevrim içi (on-line) demokrasinin temeli için ne gereklidir? Sorusuna Clift şu yanıtı veriyor. Birinci olarak, e-vatandaş (citizen) olarak nitelenebilecek, vatandaşların deneyimlerine olan ihtiyaç. İkincisi, vatandaşların gerektiğinde çevrimiçi olarak birbirleri ile temas kurmalarını ve bu sayede tartışıp görüş alabilecekleri bir ortam oluşturmak. Üçüncü ve en önemlisi, katımlı ve istekli demokrasi anlayışını ölçmek, nerelere önlem alınmasını saptamak ve gerekli düzeltmeleri yapmak.<sup>106</sup>

Medya, özellikle kamu yayınları, NGO'lar (Hükümet Dışı Kuruluşlar) ve üniversiteler çevrimiçi demokrasi için ideal topluluklardır. Halk onlara güvendiği için görüşlerine değer verir. Etkili bir katılım için, devlet destekleyici kimliğinden sıyrılıp, sık olarak bir katılımcı gibi hareket etmelidir.<sup>107</sup>

E-Demokrasi uygulamaları ile ilgili olarak birtakım özel ülke örnekleri verilmiştir. Avustralya'da Queensland eyaletinde, e-demokrasinin çerçevesi kasım 2001 yılında çizilmiştir. Katılımcı bir demokrasi anlayışı temelinde yükselen bu faaliyetlerden ilgi çekici olan "e-petition" yani parlamentoya direk olarak şikayetlerle ve dileklerle ulaşılabilir olmasıdır.<sup>108</sup>

Kanada hükümeti web sitesinde "About Government" ve "About Canada" isimindeki bölümler, vatandaşın hükümetin faaliyetlerini sanal ortamda izlemelerine yardımcı olan bir dizi linki içerir. About Government, Hükümetin fonksiyon ve

<sup>106</sup> Clift, a.g.e., s.34

<sup>107</sup> Clift, a.g.e., s.34

<sup>108</sup> Clift, a.g.e., s.12

yapılarını About Canada, ise toplum, toprak, ekonomi ve hükümetin genel yatırım görüşleri yayınlanmaktadır.<sup>109</sup>

ABD’de “e-rulemaking system” vatandaşların beklenti ve yorumları ile kendi kural ve düzenlemelerini yenileyen bir sistemdir.<sup>110</sup>

---

<sup>109</sup> Clift, a.g.e., s.16

<sup>110</sup> Clift, a.g.e., s.30



## II. BÖLÜM

### BİLGİ TOPLUMU SÜRECİNDE DÜNYADA E-DEVLET

#### 2.1. Bilgi Toplumu ve Yapısı

Yaşadığımız dönemde toplum, bilgi toplumu olarak adlandırılmaktadır\* Ancak bu dönüşümü tam olarak gerçekleştiren, gelişmiş ülkeler olarak nitelendirebileceğimiz ülkeler dahil, herhangi bir ülke yoktur. Ülkeler bu dönüşümü gerçekleştirme arzu ve çabalarına göre bu uzun yolun belli kilometre taşlarında ilerlemektedirler. Kabul edilen gerçek şudur ki tarım toplumunda temel üretim faktörü topraktır. Sanayi toplumunda toprağın yerini sermaye almıştır. Bilgi toplumunda(BT) ise temel üretim faktörü bilgi'dir. Bilgiye sahip olan topluluklar bu dönüşümde her zaman bir adım önde olacaktırlar.

Toplum; Berelson ve Steiner'a göre kendi kendini devam ettiren, belli bir fiziksel yeri olan, varlığını uzun zaman sürdüren ve bir hayat şeklini paylaşan insanlar topluluğu olarak tanımlanmaktadır.<sup>1</sup>

Bilgi ise, kısaca anlamlandırılmış verilerin oluşturduğu bir bütündür. Aslında bilgi, BT'nda önem kazanmış bir olgu değildir. Tarih boyunca önemini korumuştur. BT'nda bilgi, değişen yapısı ile, geçmişteki paylaşımının aksine, yeni teknolojik gelişmelerle toplumun tüm kesimine yayılmaktadır. Ancak her ne kadar teknolojik gelişmeler bilgiye ulaşım imkanını artırmış olsa bile, bu teknolojiye erişim imkanı olmayan veya sınırlı olan büyük bir kesim için bilgi hala erişilemez olmayı sürdürmektedir. Bilgi Toplumu'nda bir insanın bilgisi bildiği ile değil, erişebildiği ile sınırlıdır anlayışı hakimdir.

Geçmişte ise bilgi belli bir elit kesimin malı olmuş, halka yayılması engellenmiştir. Örneğin erken yeniçağ Avrupa'sında seçkinlerin çoğunluğu bilgiyi kendi bilgileri olarak düşünmüşler ve bazen kardinal Richeliev'in "Siyasi Vasiyet"'inde yaptığı gibi, yaşamdaki yerlerinin hoşnutsuzluğa uğramaması için, bilginin halka aktarılmasını gerektirmediğini düşünmüşlerdir.<sup>2</sup>

Bilgi ve enformasyon tarihine baktığımızda, hükümetlerin yönetimleri altında tuttukları halk hakkında eski Asurlulardan beri enformasyon toplamak ve depolamakla ilgilendikleri görülür. Ortaçağ'da bir devlet arşivinin oluşmamasında en büyük engel kralların hareketliliğidir. Venedik'te devlet arşivlerinden yararlanmak sıkı denetim altındaydı. Yalnızca senato üyeleri arşive gidebilir ve yalnızca collejio üyeleri arşivden bilgi çıkarabilmektedir.

---

\* Bilgi toplumu kavramı, enformasyon toplumu, kapitalist ötesi toplum ve Network toplumu terimleri ile eş anlamlı olarak kullanılacaktır.

<sup>1</sup> Kongar, a.g.e., s.43

<sup>2</sup> Peter Burke, *Bilginin Toplumsal Tarihi*, Türkiye Ekonomik ve Toplumsal Tarih Vakfı Yay., Numune, İstanbul, 2001, s.14



Bilginin yakın geçmişteki gelişimini üçe ayrılmıştır. 1750'li yıllardan itibaren, yüz yıl boyunca, bilgi aletlere, süreçlere, ürünlere uygulanmış, bu da sanayi devrimini yaratmıştır. İkinci aşamasında yani 1880'den başlayıp ikinci dünya savaşı ile sona eren dönemde, bilgi artık yeni anlamıyla işlere uygulanmaya başlamıştır. Burada ortaya prodüktive devrimi ortaya çıkmış, işçi sınıfı, burjuva sınıfına dönüşmüştür. Taylor'un bilgiyi işe uygulamaya başlamasından birkaç yıl sonra (Bilimsel Yönetim Yaklaşımı) verim yılda %3.5, 4 oranında yükselmeye başlamıştır. Son aşama ikinci dünya savaşından sonra başlamış olup, bilginin kendisine uygulanmaktadır. Bunun adı yönetim devrimidir.<sup>3</sup>

Drucker, bilginin dinamiğindeki değişimleri açıklarken, günümüzde bilginin anlamlı tek kaynak olduğunu belirtmiştir. Kendisine göre, geleneksel üretim faktörleri yani toprak, emek, sermaye ortadan kalkmış değildir. Ama onlar artık ikinci plana düşmüştür. Elde edilebilir şeylerdir onlar yeter ki bilgi olsun.<sup>4</sup> Ancak bilgi, geliştirilmeden, yaratacağı fayda da sınırlı kalacaktır. Bunu sağlamayı ilk başaran ülkeler yirmi birinci yüzyıla otomatik olarak hakim olacaktır.

Aşağıda, dünyamızda yaşayan ilk topluluklardan yaşamakta olduğumuz topluma doğru ilerleyen süreç, Eğitim, Ekonomi, İş hayatı ve Üretim, Aile Hayatı, Toplumsal Yaşam, Üretim Araçları, Yönetim Anlayışı başlıkları altında kıyaslama imkanı verecek şekilde aşağıda tablo şeklinde özetlenmiştir.<sup>5</sup>

Konumuz itibari ile biz yönetim anlayışının gelişimine odaklanmak istiyoruz. İlkel toplumlarda yönetim anlayışı, fiziksel güce ve inançlara dayalı bir anlayış sergilemiştir. Tarım toplumunda yönetim anlayışı, din, ırk, sınıf gibi sosyal inançlara dayalıdır. Sanayi toplumunda endüstriyel üretim araçları ve ekonomi yönetim anlayışının belirleyicisi olmuştur. Bilgi toplumunda ise yönetim anlayışı bilgiye dayalıdır ve yöneticilik profesyonel bir meslek olarak algılanmaya başlamıştır.

<sup>3</sup> Peter F Drucker (b), **Kapitalist Ötesi Toplum**, (Çev:Belkıs Çorakçı), İnkılap Yay., İstanbul, 1993, s.34

<sup>4</sup> Drucker, a.g.e., s.30

<sup>5</sup> Seher Uçkun vd., "Bilgi Toplumu ve Türkiye", **I.Ulusal Bilgi Ekonomi ve Yönetim Sempozyumu** <http://www.bilgiyönetimi.org/cm/pages/mkl-list.php?>, s.252, Erişim Tarihi:28.02.2004

Tablo 3. İlk Topluluklardan Bilgi Toplumuna Toplumsal Gelişme

Toplumsal Gelişme Aşaması	Eğitim	Ekonomi	İş Hayatı Ve Üretim	Aile Hayatı	Toplumsal Yaşam	Üretim Araçları	Yönetim Anlayışı
İlk Topluluklar	-Deneme Yanılma Yolu ile öğrenme  -Klan İçi Eğitim	-Mal Mübadelesi	-Bireysel İhtiyaçların Karşılmasına Yönelik Hayat Biçimi	-Akrabalığa Dayalı Çok Geniş Aile Tipi	-Klan Yaşamı  -Doğa Olayları ve Hayvanlardan Korunma Ön Planda	-İnsan Gücü  -Basit Doğal Araç ve Gereçler	-Fiziksel Güce ve Çeşitli İnançlara Dayalı Yönetim
Tarım Toplumu	-Küçük Yerleşim Tarıma Dayalı İşbaşında Eğitim	-Mal Mübadelesi -Tarıma Dayalı Toprak Mahsulleri -Madeni Paralar (Somut Paralar)	-Tarım Devrimi  -Tarıma Dayalı Organizasyonlar	-Geniş Aile Tipi	-Toprağa Dayalı Yerleşik Yaşam  -Toprak Savaşları	-Basit Araç Gereçler  -Küçük Atölyeler	-Din, Irk yada Sınıf gibi Sosyal Özelliklere Dayalı Yönetim
Sanayi Toplumu	-Hızlı Okullaşma -Belirli Yaşlarda Zorunlu Eğitim	-Endüstri Ve Makineye Dayalı Sistem  -Kağıt Para (Sembolik Para)  Hakimiyeti	-Sanayi Devrimi  -Endüstriyel Organizasyonlar  -Büyük işçi sınıfı	-Büyük Aile Tipinden Küçük Aile Tipine Yönelme	-Hızlı Kentleşme  -Sanayiye Dayalı Büyük Dünya Savaşları	-Makineler  -Büyük Fabrikalar	Endüstriyel Üretim Araçları Ve Ekonomiyeye Dayalı Yönetim
Bilgi Toplumu	-Yaşayarak Öğrenme -Öğrenmeyi Öğrenme -Kendi Kendini Eğitime Sorumluluğu -Okul Duvarlarını Aşan Her Zaman Ve Her Yerde Eğitim -Yaşam Boyu Öğrenme	-Bilgiye Dayanan Ekonomik Sistemler -Anında Transfer Olabilen Enformasyona Dayalı (Süper Sembolik) Para	-Bilgi Devrimi  -Bilgi Organizasyonlar  -Azalan İş Gücü İhtiyacı  -Bilgi Çalışanları	-Çekirdek Aile  -Bireysel Yaşam	-Soğuk Savaş Dönemi  -Bilgi Hakimiyetine Dayanan Mücadele	-Bilgisayar Teknolojileri  -Uluslararası Pazarlar	-Profesyonel Bir Meslek Olarak Yöneticilik  -Bilgiye Dayalı Yönetim

**Kaynak:** İ.Fındıkçı: Bilgi Toplumunda Yöneticilerde Kendini Geliştirme (Basılmamış Doktora Tezi), Kültür Koleji Yayınları,1996, s.58

Amerika'da 1950-1980 yılları arasında, bir gencin okula gitmesinin rasyonel bulunmadığını belirtilmektedir.\* Okulu terk etmiş on altı yaşında bir delikanlının bir demir-çelik tesisinde sendikalı olarak çalışıp, üç ayda eve getirebileceği para, üniversite tahsilli bir maliyet muhasebecisinin ömrü boyunca eve getirebileceği paradan fazla olmaktadır. Ancak bu günler geride kalmıştır, dünya artık emek yoğun malzeme yoğun, enerji yoğun değildir, bilgi yoğundur.<sup>6</sup> Sanayi toplumunda, işlenmiş kaynaklar alınıyor ve satılmaktaydı. Şimdi ise işlenmiş bilgi alınmakta ve satılmaktadır. Tüm fizik eşyaları bir oranda bilgi maliyeti içermektedir. Ham petrolün içindeki bilgi oranı dahi %50 oranına ulaşmıştır.<sup>7</sup>

Bilgi paylaşılır, değiştirilemez. Çünkü her iki vücut bilgiyi paylaştıktan sonra vücutlarında barındırır. Ancak bilginin günümüzdeki bolluğu, bilgiye duyulan güven boyutunun da sorgulanmasını gerektiriyor. Dünyamızın bilgi çöplüğüne dönüşmesini önlemenin yolu, bir bilginin sahip olması gereken özelliklerin bilinmesinden geçmektedir.. Bilgi; doğru, ilgili, tam, doğru zamanlı, ulaşılabilir, anlaşılır, güvenilir, etkin maliyetli olmalıdır ki bir değer taşıyabilsin.<sup>8</sup>

Aydın, BT'nu: Bilgi üretim ve akışını hem birey, hem de kurumlar arası ilişkilerin belirlediği, bilginin kütleli düzeyde üretilip tüketildiği toplum olarak tanımlıyor.<sup>9</sup> Doğan ise bilgi toplumunu: İnsan aklının gizilgücünü, bilimsel yöntemler ile kullanarak, teknik bilgi düzeyini artıran, bu birikimi de gönenc düzeylerini yükseltmek amacı ile kullanan ve bunların tümüne süreklilik kazandıran toplum olarak tasvir ediyor.<sup>10</sup>

Castels, yaşadığımız toplumu, Network Toplumu teorisi ile sosyoekonomik açıdan tanımlamaktadır. Bu teoriye göre, bir Network Toplumu üç temel özelliğe sahiptir; enformasyon, global ve ilişki ağları. Birincisi bilgiyi üretme, işleme ve yönetme, firma, ülke yada bölge ölçeklerinde gerçekleşen her çeşit ekonomik aktivitenin verimliliğinde ve rekabet etme gücünde önemli bir etken olmuştur. İkincisi, yani global olma özelliği bu yeni ekonominin dünya ölçeğinde gerçekleştiğini tanımlamaktadır. Çünkü, ekonomik faaliyetlerin özünü oluşturan stratejik faaliyetler birim olarak global ölçekte gerçek yada seçilen bir zamanda gerçekleşmek zorundadır. Diğer taraftan işgücünün kendisi lokal olduğu halde, o da diğer iktisadi faaliyetler gibi global ölçekte stratejik faaliyetlerin etkisine kapılmaktadır.<sup>11</sup>

\* 1956 yılı aynı zamanda ABD'de beyaz yakalı hizmet sektöründeki işçilerin sayısının ilk kez mavi yakalı fabrika işçilerinin sayısını geçtiği yıldır. Bu ikinci dalganın bacalı ekonomisinin yerini yeni bir üçüncü dalga ekonomisinin doğmakta olduğunun ilk işaretleriydi.

<sup>6</sup> Drucker (a), a.g.e., s.355

<sup>7</sup> Levent Altıntaş, Bilgi Yönetimi ve Değişim, <http://www.baltas-baltas.com/kaynakdergiyazi.asp?PRI=80&SAYI=7>, Erişim Tarihi:15.05.2004

<sup>8</sup> Seher Uçkun vd., a.g.e., s.251

<sup>9</sup> Aydın, a.g.e., s.34

<sup>10</sup> Hasan Hüseyin Doğan, "Kent Yönetimi ve Bilgi Teknolojileri", **II. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı**, İzmit, 2003, s.579

<sup>11</sup> Mehmet C. Marın, "Dijital Kentte Endüstrinin Mekansal Seçimi ve İş İlişkilerinde Yerleşim Kuramından Bir Bakış: Nike Inc. Örneği", **II. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı**, İzmit, 2003, s.737

Sanayi toplumunda temel değerleri, fiziksel ihtiyaçlarının tatmini amaçlayan maddi değerler ile insan hakları ve Rönesans ruhu oluşturmaya karşılık, BT’nda, insanın kendini disiplin altına alması ve sosyal katkısına bağlı değerlerin ön plana geçeceği ifadeedilmektedir.<sup>12</sup>

Sürekli olarak değişimden bahsediyoruz peki değişmek bu kadar kolay mı? Değişim fikrine gösterilen direncin sebepleri nelerdir. Nadler,D.A. 1987 “*The Effective Management of Organizational Change*” adlı psikolojik çalışmasında değişim karşısındaki psikolojik engelleri şöyle sıralıyor.<sup>13</sup>

1. Ekonomik güvensizlik,
2. Belirsizlik korkusu,
3. Sosyal ilişkilerin tehdidi,
4. Kendini değişime uydurmada zorluk,
5. Değişim ihtiyacını göz ardı etmek.

Değişim karşısındaki kurumsal engelleri ise:

1. Yapısal iklim,
2. Çalışma iklimi,
3. Güçler dengesi ve
4. Önceki deneyimler. Sırası ile verilmektedir.

Modernleşmenin yol açtığı rahatsızlıkların şiddet ve ölçüsünü, dolayısıyla nasıl denetlenebileceğinin aşağıdaki ölçütlere göre belirlenmektedir. Smelser’e göre, değişme ne kadar hızlı olursa, rahatsızlıkta o ölçüde artar. Toplumsal yapı başlangıçta ne kadar az karmaşıkça, değişme o derece karmaşıklık getirecek ve rahatsızlıklar artacaktır.<sup>14</sup> İnsanların değişim fikrine alıştırmaları, değişimle hakkında eksiksiz bilgilendirilmeli ve canlı örneklerle pilot projeler uygulanarak, bilinmeyen yön bırakılmamalıdır. Birde unutmamak gerekir ki kitle haberleşme araçları ve kamu liderleri en büyük etkilerini, alıcı zaten belli fonksiyonları yerine getirecek bazı tutumlara sahip değilse ve bu tutumları edinmek istiyorsa yapabilir.<sup>15</sup>

Amitia Etzioni, iki ayrı değişken kullanarak, toplumları siyasal olarak sınıflar. Bunlar denetim ve fikir birliğidir. Toplum çeşitli sınıf ve grupları arasında fikir birliği arttıkça, yöneticilerin denetimi yani devletin baskısı azalır. Buna karşılık toplumun farklı sınıf ve grupları arasında çeşitli konular ve temel tercihler hakkındaki fikir birliği azaldıkça, yöneticilerin denetimi, yani devletin müdahalesi artar.<sup>16</sup>

Etzioni toplumsal değişimin dinamiğini açıklamak için denetim ve fikir birliği boyutlarına göre dört tip toplum belirler.<sup>17</sup>

1) ***Aktif Toplum***: Fikir birliği ve denetim yüksek,

<sup>12</sup> Kutlu, a.g.e., s.29

<sup>13</sup> Yeşim Aklan, Değişime Bu Direnç Neden, <http://www.baltas-baltas.com/kaynakdergiyazi.asp?PRI=81&SAYI=7> Erişim Tarihi:12.03.2004

<sup>14</sup> Kongar, a.g.e., s.239

<sup>15</sup> Kongar, a.g.e., s.264

<sup>16</sup> Kongar, a.g.e., s.239

<sup>17</sup> Kongar, a.g.e., s.245

- 2) *Pasif Toplum*: Fikir birliği ve denetim düşük,  
 3) *Aşırı Yönetilen Toplum*: Denetimde yüksek, fikir birliğinde düşük toplum.  
 4) *Sürüklenen Toplum*: Denetimde düşük, fikir birliğinde yüksek toplum.

Günümüzde gerek sosyalist, gerekse kapitalist toplumlar aktif toplum olma yolunda ilerlemektedirler. Bu toplumlar, kitle haberleşme araçlarının ve bilginin aktarılma teknolojisindeki gelişmelerin nispetinde aktif toplum olmaya doğru yol almaktadırlar.

Bireylerin herhangi bir yeniliği kabul etmelerinin altı aşamadan geçtiğini vurgulamıştır. Bunlar sırasıyla; *haberli olma, ilgi duyma, değerlendirme, deneme, kabul, uygulama* aşamalarıdır. Değişim bir toplumu etkisi altına aldıktan sonra, ekonomik ve sosyal amaçlarla bu değişim diğer topluluklara yayılmak istenecektir. Bir toplumda meydana gelen bir değişimin bütün insanlığı etkilemesi kültürel yayılma(difüzyon) ve kültürleşme (akkültürizasyon) ile gerçekleşir.<sup>18</sup> Kültürleşme süreçlerinin sonuçları ise; *birleşme yada erime, içine alma, yok olma ve uyum'dur.*

Değişim dalgaları da teknolojik gelişmeler ile paralel bir şekilde hızlanmaktadır. Tarım toplumu olarak nitelenen yaşam biçimi yaklaşık olarak sekiz bin yıl sürmüştür. On sekizinci yy'da teknolojik gelişmelerin öncülüğünde başlayan Sanayi toplumu ise 1950'li yıllarda enformasyondaki gelişmeler ile birlikte yaklaşık iki yüz elli senelik bir süreçten sonra yerini BT'na bırakmaya başlamıştır ve bu süreç devam etmektedir. Sanayi toplumundan, BT'na doğru olan bu hızlı değişimin nedeni de, yeni teknolojilerin gelişme hızı ve insanların bu teknolojiye uyum esnekliğidir.

M.Mrayati, BT dönüşümünü üç eksende değerlendirmektedir. "X" eksenini mevcut yapıların durumunu, "Y" eksenini BT yaratmak için gerekli uygulanabilecek çevresel faktörleri, "Z" eksenini de BT inşası ile ilgili detaylı aktiviteleri içerir.<sup>19</sup>

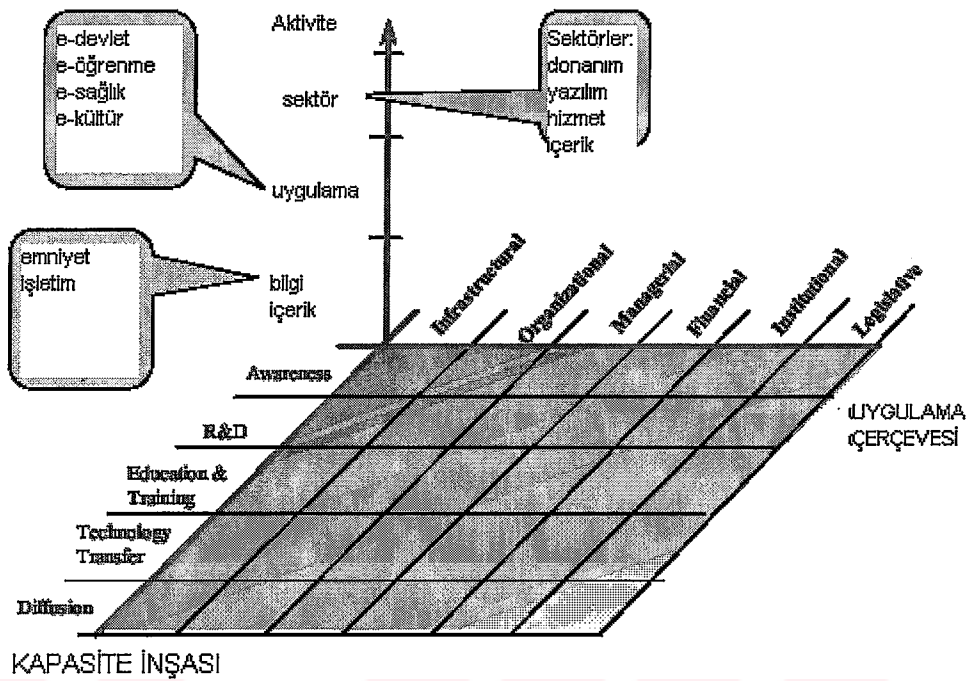
"X" eksenini oluşturan etmenler: Farkındalık, Ar-Ge, Eğitim ve Öğretim, Teknoloji transferi ve yayılmadır. "Y" eksenini oluşturan etmenler: Altyapı, Organizasyon, Yönetim, Finans, Kurumlar, Yasallık başlıklarından oluşur. "Z" ekseninde ise, enformasyon(içerik) başlığı altında, yaratıcılık, kodlama, elde etme, süreçler, yayılım, yönetim ve güvenlik konuları mevcuttur; Uygulamalar başlığı altında ise, e-Devlet, e-Öğrenme, e-Sağlık, e-Kültür, e-Üretim, e-Yönetim ve e-Haberleşme bulunur; Sektörler başlığı altında, donanım, yazılım, içerik, hizmetler ve telekom kısımları mevcuttur.

<sup>18</sup> Kongar, a.g.e., s.301

<sup>19</sup> M.Mrayati, *Towards Sustainable Economic Growth In Building The Information Society*, 2003, s.3, <http://www.coi-tr.org/wfeo-cic/pdf>, Erişim Tarihi:03.10.2004



### Şekil 3. Bilgi Toplumu Yayılım Konsepti



**Kaynak:** M.Myrati, Towards Sustainable Economic Growth In Building The Information Society, 2003, s.3, <http://www.coi-tr.org/wfeo-cic/pdf>

Bilişim altyapısındaki gelişmelerle, değişimin hızlandığı ve gündemi yakalayabilmenin zorlaştığı yeni dönemde; bireysel, örgütsel, kurumsal ve toplumsal düzeyde ve bunların kendi aralarında çok yönlü ve karmaşık etkileşimi anlamında değişime ayak uydurabilmek gerekmektedir. Bu değişimi yaratanların karşısında durmak yerine, değişime katılmak, hatta değişime önderlik edebilmek zorunlu hale gelmektedir. Aksi takdirde, ekonomik değerler bir yana, insani değerler konusunda küçük bir parçayla yetinmek gerekecektir.<sup>20</sup>

BT dönüşümünde bazı düşürlerin şüpheli yaklaşımlarını mevcuttur. Bazı düşünürler, devletin her şeyi denetim altında tuttuğu, en küçük bir aykırılığa ve bireyselliğe izin verilmediği, resmi ideolojinin bütün tarih ve dili kendine göre kurguladığı bir toplum ütopyalarından bahsederler.

Enformasyon teknolojilerinin hızlı gelişimi ile beraber, kimilerine göre dünyanın bugünkü görüntüsü küresel bir köyü andırmakta, kimilerine göre ise sanıldığı aksine küresel bir yağmaya dönüşmektedir. Ortaya çıkan bu tablonun gelişme ve refahın eşit şekilde her tarafa yayıldığını anımsatan "küre" den ziyade, az sayıda belli bölgelerde toplandığını gösteren piramide benzediğini düşünenlerin sayısının hiç de az değildir.<sup>21</sup>

<sup>20</sup> Timuçin Yalçınkaya, "Bilgi Toplumunda Yaratıcılığın Artırılmasında Sinerjik İlişkinin Rolü", <http://www.isguc.org/timucin1.htm>, Erişim Tarihi:21.03.2004

<sup>21</sup> Kemal Alptekin, "Küreselleşme Sürecinde Türkiye'de Sosyal Devlet ve Sosyal Hizmetlerin Görünümü", <http://www.sosyalhizmetuzmani.org/kuresellesmesosyaldevlet.doc>, s.1, Erişim Tarihi:05.10.2004



Devlet, teknolojik yenilikler sayesinde, yurttaşları ve diğer ülkeler hakkında bol miktarda enformasyon toplamaktadır ve bu enformasyonu hangi amaçla kullanacağı yönetimlerin ideolojilerine bağlıdır. Enformasyonun, art niyetle kullanım alanı bulabileceğine inanmamak güçtür. Ancak, şu da kabul edilmelidir ki, bu değişim insanlık için bir fırsattır. Karar alma süreçlerine katılım, hiç bu oranda olmamıştır. Yönetimin şeffaflığı, hesap verebilirliği vb. bir çok etmen daha iyi bir yaşam özlemimizi artırmaktadır.

Kamu yönetiminde enformatik teknolojilerin kullanımına ilişkin bütün dünyada eğilimler ve örnek olaylar incelendiğinde dört temel yaklaşımın olduğu görülmektedir.<sup>22</sup> Birinci yaklaşım "göz ardı etmek" şeklinde ortaya çıkmakta ve gerek kaynakların ayrılmasında ve gerek örgütlenmelerde yok sayılmaktadır. İkinci yaklaşım "yalıtma" olarak tanımlanmakta ve enformatikleşmeyi sadece ilgili kurumların bilişim bilgisayar uzmanların yapacağı bir iş olarak görmektedir. Üçüncü ve tehlikeli bir yaklaşım, teknolojinin "idolleştirilmesidir" ki sadece teknolojinin edinilmesiyle her şeyin düzeleceğini varsayar. Sonuncu ve doğru olan yaklaşımsa "bütünleştirme" olarak tanımlanmaktadır. Bu yaklaşımda enformasyon teknolojileri, belirli reform hedeflerine ulaşmak için araç olarak kabul edilir ve örgütteki değişim süreciyle Bu gelişme çizgisi R(araştırma)ve D (geliştirme)için bir toplumun ayırabildiği kaynağın o toplum açısından ne kadar yaşamsal olduğunu açıkça ortaya koymaktadır.

Bell'e göre, bir sanayi sonrası toplum iki anlamda bilgi toplumu olacaktır. Birincisi toplumdaki bütün yeniliklerin kaynağı AR-GE'dir. İkincisi gerek toplam hasıla gerekse istihdam bakımından ekonominin esas ağırlığını bilgi oluşturur.<sup>23</sup> Yirminci yüzyılın başlarında, örneğin teknolojik alanda en önemli yetmiş beş icat incelendiğinde bilimsel araştırma ile araştırma bulgularının yaşama uygulanışı arasında ortalama otuz altı yıllık bir zaman aralığı olduğu gözlemlenmiştir. 1950'li yıllarda söz konusu zaman aralığı on üç yıla inmiştir.

BT ile beraber ülkeler ekonomik aktivitelerini de artık BT ereklerinden maksimum fayda sağlayacak şekilde düzenlemektedirler. Artık sanayi toplumunun yaşaması için gerekli ağır makine sanayilerinden, otomobil üretimine bir çok tesis ve fabrika, gelişmiş ülkelere doğru bir göçe başlamıştır. Gelişmiş ülkeler, katma değeri yüksek Bilim ve İletişim Teknolojilerini(BİT) geliştirerek Ar-Ge harcamalarına önem vermekteler. Ek 1'de 2001 yılında yapılmış olan ve ülkelerin Ar-Ge göstergelerinin karşılaştırmalı bir analizi verilmiştir. İleriki bölümlerde ülkeler ile çalışmalarda bu göstergeden yararlanılacaktır.

Bilgi ekonomisinin özelliklerine bir göz atacak olursak;

- a. Sürekli hızlanan teknolojik gelişmeler,
- b. Artan bilişim ve bilgi yoğun faaliyetler,
- c. Kısalan pazara girme ve ürün/hizmet hayat dönüşüm süreleri,
- d. Pazarların küreselleşmesi,
- e. Sanayi kolları arasındaki farkların belirsizleşmesi.

<sup>22</sup> Gencay Şaylan, *Değişim Küreselleşme ve Devletin Yeni İşlevi*, İmge Yay., Ankara, 2003, s.165

<sup>23</sup> Ünal Şentürk, "Bilgi Toplumu Parametreleri İle Türkiye'nin Sorgulanışı", [http://www.bilgiyonetiimi.org/cm/yon/mkl\\_list.php?yid=46](http://www.bilgiyonetiimi.org/cm/yon/mkl_list.php?yid=46), Erişim Tarihi:03.11.2004

özelliklere sahip olduğunu görüyoruz.<sup>24</sup>

Yılmaz, sanayi toplumu ve BT ekonomisini kıyaslayarak, aralarındaki farkları sıralamıştır.<sup>25</sup>

Sanayi toplumunda ekonomik yapı:

- a. Pazara yönelik mal üretimi için sermaye birikimi,
- b. İş bölümüne dayalı üretimde uzmanlaşma,
- c. Üretim ve tüketimin, fabrika ve konut olarak ayrılmış birimlerde gerçekleştirilmesi ve bu yüzden kuruluş ve yerleşim yerlerinin birbirinden ayrılması gibi unsurlarca belirlenmekteydi.

Oysa ki BT’de bu yapı değişmektedir.

- a. Maddi mallar yerine, bilginin üretiminin ve kullanımının ön plana çıkması,
- b. BT’ye dayalı olarak kullanıcının üretebildiği bilgi artmakta ve bilginin birikimi sağlanmaktadır.
- c. Birikmiş bilginin sinerjik etkisi, bilgi üretimini ve bilgiden yararlanmayı daha da hızlandırmaktadır,
- d. Sonuçta, ekonomik yapı, sanayi toplumunun mübadele ekonomisinden, BT’nun sinerjik ekonomisine dönüşmektedir.

BT’da maddi üretim ve sermaye değil, bilgi üretimi esas olacaktır. Bilginin kaynağı ise bilimsel düşünce, bilişim teknolojisi, altyapısı ve bilgi sektörüne bağlı olarak gerçekleşecektir. Böylece sanayi toplumunun ”yatırım humması” yerini, BT’nun yenilik üretmeye yönelik ”yenilik hummasına” bırakacaktır. Böylece büyümeyi ve kalkınmayı sağlayan esas faktör yatırımlar yolu ile gerçekleşen sermaye birikimi değil, yenilikler yolu ile üretilen bilişimsel bilgi olacaktır.<sup>26</sup>

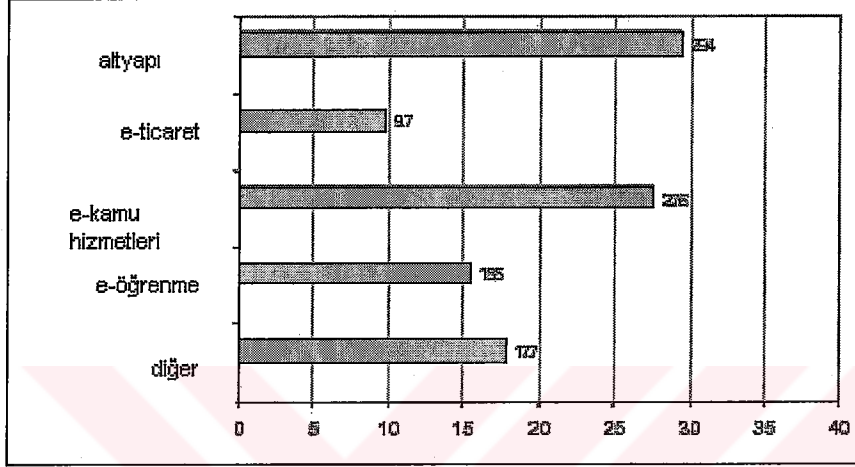
<sup>24</sup> H.Bahadır Akın, “2000 Yılına Doğru Bilgi Toplumu Üzerine Genel Bir Değerlendirme ve Bilgi Ekonomisinin Özellikleri”, [http://www.bilgiyoneti.org/cm/pages/mkl\\_list.php?id=27](http://www.bilgiyoneti.org/cm/pages/mkl_list.php?id=27), Erişim Tarihi:12.03.2004

<sup>25</sup> Cem Yılmaz, Bilgi Teknolojisi ve Bilgi Toplumu, <http://www.imed.org.tr/koseyazisi/bilgitoplumu.htm>, Erişim Tarihi:02.05.05

<sup>26</sup> Yılmaz, a.g.e., <http://www.imed.org.tr/koseyazisi/bilgitoplumu.htm>

**Grafik 1. Planlanmış BİT Harcamalarına göre Sınıflandırılmış BT Aksiyonları**

	sıklık yüzdesi (%)
Altyapı	29.4
e-Ticaret	9.7
e-Kamu hizmetleri	27.6
e-Öğrenme	15.5
Diğer	17.7



**Kaynak :** Lena Tsiouri, Final Report for the Thematic Evaluation of the Information Society, 2002, s.49, [http://europa.eu.int/information\\_society/activities/st\\_funds/index\\_en.html](http://europa.eu.int/information_society/activities/st_funds/index_en.html)

Tsiouri, IRISI projesi kapsamında, BT değerlendirme final raporunda Avrupa'da planlanmış BİT harcamalarını beş alanda değerlendirmiştir. Buna göre, planlanan harcamaların %29.4'ü altyapıya, %27.6'sı e-Kamu hizmetlerine, %15.5'i e-Öğrenmeye, %9.7'si e-İşletmeye ve kalan %17.7'lik kısım ise diğer başlığı altında sıraladığımız alanlar dışında kalan yapıya harcanmaktadır.

Aşağıdaki tabloda dünya ölçeğinde kıyaslamalı olarak, BT dönüşümünde önemli bazı veriler ikinci ve üçüncü bölümlerde verilecek bazı dünya e-devlet ve e-belediyecilik uygulamalarında sizlere referans olması için sıralanmıştır. BİT harcamaları, internet kullanıcı sayısı, kişisel bilgisayar sayısı, eğitimde kullanılan bilgisayar sayısı gibi parametreler ile, ülkelerin BT'na hazırlık durumları hakkında bize değerli veriler vermektedir.

Tablo 4. Bilgi Çağı Gelişim Göstergeleri

ÜLKELER	Bilgi ve İletişim Teknolojileri Harcamaları		İnternet Kullanıcı Sayısı	Kişisel Bilgisayar	Eğitimde Kullanılan Bilgisayar
	2000 Kişi Başına	2000 GSYİH %	X 1.000	1000 Kişiye Düşen	2000 Toplam
İsviçre	3.482	10.3	2.134	499.7	154.413
ABD	2.926	8.1	95.354	585.2	13.426.248
Avusturya	1.697	7.2	2.100	276.5	128.606
Almanya	1798	7.9	24.000	336.0	961.500
Güney Kore	641	6.6	19.040	237.9	405.492
Çin	46	5.4	22.500	15.9	1.539.843
Hindistan	18	3.8	5000	4.5	161.014
Türkiye	149	4.8	2000	38.1	107.991

Kaynak :Dünya Bankası 2002 Dünya Bilişim Göstergeleri, <http://www.worldbank.org>.

Yukarıdaki bölümlerde bilgi ve toplum yapılarında mevcut olan değişimleri ilkel topluluklardan günümüze doğru kabaca inceledik. Bu bilgiler ışığında, aile hayatı genelden özele doğru bir evrim geçirirken, iş ve üretim düzeni özelden genele doğru bir gelişim göstermiştir. Yani, kalabalık aile yaşantılarından, çekirdek aile yapısına hatta gelişmiş toplumlarda sıkça gördüğümüz, bireysel yaşantıya dönmüştür. İş yaşantısında ise bireysel olarak çalışmalardan, tüm bireylerin bilgilerinin birleşiminden sinerji yaratan organizasyon yapılarına doğru bir gelişim yaşanmıştır ve yaşanmaktadır. Aşağıda ise, BT dönüşümünde etkili olacağını düşündüğümüz üç ana etmen üzerinde durulacaktır.

### 2.1.1. Bilgi Toplumunda Kültür Değişimi

BT dönüşümünde temel etki alanı toplumun kültür yapısında olacaktır. Daha önce bahsettiğimiz şekilde yeni teknoloji ve ideolojilerin toplumda yer edinebilmesi için toplumun bu teknoloji ve ideolojiyi kabule istekli olması gerekir. Teknoloji ve ideolojiyi kendi bünyesinde kaynaştırması kısaca kültüre dönüştürmesi gerekmektedir.

Belirli bir toplumda, üretim araçlarının mülkiyetine sahip bir sınıf, kendi çıkarları korumak kendi egemenliğini sürdürmek için üretim ilişkilerini kendine göre belirlemek, biçimlendirmek ister. Bu isteği gerçekleştirmek için, kendi ideolojisinden

kaynaklanan bir yaşayış tarzı oluşturur. Ve bu yaşayış tarzını toplumun tümüne yaymaya çalışır. Yani topluma bir yaşayış tarzı öğretmek ister, işte bu kültürdür.<sup>27</sup>

Kongar, “Gerekli ideolojik hazırlık olmadan belli bir teknolojinin bir topluma ithali son derece zor olur. Çünkü toplumsal yapı fonksiyonel bir bütündür. İthal edilen bir teknolojinin gerekli değişiklikleri yapması çok zaman alacağı gibi ideolojik öğeler, böyle bir teknolojinin ithalini ve uygulanmasını da olanaksız kılacaktır.”<sup>28</sup> diyerek toplumların teknolojiye uyum kapasitelerine dikkat çekmiştir.

Teknoloji ideolojik etkileşimi açısından sorun, başka toplumlarda üretilmiş olan ideolojilerin, doğrudan zihinsel etkinlik yolu ile, hiçbir maddi temele dayanmaksızın ithal edilebilmesidir. Zihinsel etkinlik yolu ile ithal edilen bu teknolojiler, ithal edildikleri toplumda maddi temeller bulamadıkları zaman zihinsel soyut modellerle, toplumsal somut koşullar çatışmakta ve hem bireyler hem de toplumlar ağır bir bunalıma itilmektedir.<sup>29</sup> Bunun içindir ki her ülke kendi bilgi ve kültür yapısına göre dönüşümü kolaylaştıracak politikalar üretmelidir.

Kongar, İdeolojinin üç özelliğine vurgu yapmıştır.<sup>30</sup> Birincisi beklentilerdir. Gelişmemiş veya gelişmekte olan ülkelerin halkı kendini gelişmiş ülkelerin refah seviyesi ile kıyaslaması sonucunda “*Görelî Yoksulluk*” denen olgu ortaya çıkar. İdeolojinin ikinci özelliği “Eğitim”dir. Eğitim ile hem toplumsal değer ve kuralların bireye aktarılması anlamında toplumsallaştırmayı, hem de bilgi ve beceri aktarılması biçiminde teknolojiye yönelik eğitim kastedilmektedir. Maddi temelden yoksun olduğunda toplumsal çelişkilerin bulanıklaşmasına yol açan üçüncü ideolojik öğe toplum modelleridir. Bilindiği gibi her toplum modeli, somut ve karmaşık toplum gerçeğini daha iyi anlayabilmek için yapılmış olan soyutlamalara dayanır. Bu nedenle, herhangi bir toplum modeli ile toplumda nelerin olup bittiğini anlamak için seçilecek modellerin, gerekse gelecek için hedef alınan toplum modellerinin belirlenmesi son derece büyük bir önem kazanır.

En gelişmiş toplumlar dahi, sanayi toplumu sürecini tamamlayamamışlardır. BT ve sanayi toplumu süreçleri birlikte yaşanmaktadır. Bir toplum, birden fazla değişim dalgasının altında işe ve bunların herhangi biri egemen konuma gelmemişse geleceğe ilişkin görüntü çok parçalı olacaktır. Bu durumda ortaya çıkan çatışmaları anlamlandırmak son derece zor olur. Dalgaların ön cephelerinin birbiri ile çarpışması derindeki önemli tarihsel kabarmaları gizleyen bir çok akıntı, anaför ve girdaptan oluşan bir okyanus yaratır.<sup>31</sup>

Yayılma, basitçe, yeni fikirlerin belli bir zaman içinde, belirli kanallar aracılığı ile, bir sosyal sistemin üyeleri arasında kabulü ve uygulamaya aktarılmasıdır. Yeniliklerin yayılması kuramının dört temel ögesi mevcuttur. Bunlar: *Yenilik iletişim kanalları, süreç ve sosyal sistemdir*. Yeniliğin sahip olduğu özellikler onun toplum içinde kabul görüp uygulanabilme şansını ve hızını etkiler. Rubin, bu

<sup>27</sup> Doğan Ergün, *Ulusal Kişilik*, İmge Yay., İstanbul, 2000, s.13

<sup>28</sup> Kongar, a.g.e., s.346

<sup>29</sup> Kongar, a.g.e.,s.384

<sup>30</sup> Kongar, a.g.e.,s.384

<sup>31</sup> Kongar, Avlın ve Heidi Toffler, *Yeni Bir Uygarlık Yaratmak*, (Çev: Zülfü Dicleli, İnkılap), İstanbul 1996, s.24



özellikleri şöyle sıralamaktadır: Göreli avantaj, uyum, güvenilirlik gözlenebilirlik ve karmaşıklık. Göreli avantaj, insanların bir yeniliğin avantajlarını hissedip yapabileceği derecesidir. Yayılmayı etkileyen ikinci faktör, uyum'dur. Uyum, bir yeniliğin var olan değerler, deneyimler ve gereksinimlerle örtüşme derecesidir. Bir yenilik, sınırlı bir temelde denenebilir ve sonuçları izlenip gözlenebilirse, onun benimsenme derecesi artacaktır. Özetle karmaşıklığı düşük, göreli avantajı, denenebilirliği ve gözlenebilirliği yüksek olan yeniliklerin, sosyal sistemlerde benimsenme ve yayılma olasılığı daha yüksektir.<sup>32</sup>

Çoğu insan yeniliği, bilimsel araştırma sonuçlarına göre değil, o yeniliklerden yararlanmış olan, yakın çevresindekilerin fikir ve görüşleri doğrultusunda değerlendirmektedir. İster ilk kez ortaya çıkan bir yenilik olsun, isterse daha önceden ortaya çıkmış ve toplum tarafından kabul görmemiş bir yeniliğin tekrar dirilişi olsun, benimsenme sürecinde belirli karar aşamalarından geçmesi gerekmektedir. Yayılım uzmanları, belli bir zaman dilimi içinde gerçekleşen bu aşamaları; bilgi, ikna, karar uygulama ve onay şeklinde ifade etmektedirler.<sup>33</sup>

Yılmaz, teknolojinin toplumsal tabaka üzerinde etkilerini şöyle değerlendirmiştir.<sup>34</sup> "Karmaşık ve çok boyutlu toplumsal bütünü analiz konusu seçen "ekonomi sosyolojisi", sistem teorisinin yöntemini kullanarak, toplumsal bütünü dört alt sisteme ayırmaktadır. Bunlar: Ekonomik, politik, sosyal ve kültürel alandır. Teknolojik yeniliğin ilk yansıdığı ve kullanıldığı alan ekonomik süreçtir. Yeni teknolojinin üretim sürecinde kullanılması, yeni iş bölümü ve uzmanlaşmaların doğmasına neden olur. Sosyal alanda ortaya çıkan yeni mesleklerin ve sosyal tabakaların örgütlenerek toplum içinde kendi ağırlıklarını hissettirme çabasının başlaması ile yeni gelişen sosyal grupların politik mücadelesi gündeme gelir. Böylece köklü teknolojik yenilenmenin, ekonomik ve sosyal alandan sonra yayıldığı alan, politik alan olmaktadır. Kültürel alan ise, teknolojik yenilenmenin en son hissedildiği alandır. Bu süreçte söz konusu olan gecikme bir zaman sürecine dayanır. Bu zaman süreci ilgili literatürde kültür gecikmesi olarak anılır."

Bell hissedarlarının, telefonu topluma tanıtmaya ve uygulamaya sokma şekli Telgraf'ın tersine, büyük firmalar aracılığı ile değil, doğrudan halka sunulma şeklinde olması, Bell'in enformasyon ve toplumu bütünleştirme açısından güzel bir örnektir.<sup>35</sup>

Yaşam döngüsü boyunca bilgiyi yaratan, uygulayan, çözümleyen, sentezleyen ve bunu bir birlikte öğrenme sürecine dönüştüren insanların oluşturduğu öğrenen topluluklar yaratma zorunluluğumuz bulunmaktadır. Çünkü BT aynı zamanda bilgi ağları ile kurulan topluluk ilişkileri anlamına da gelmektedir.<sup>36</sup> BT, kaynakların, zenginler ve güçlüler tarafından saklanamayacağı bir toplumdur. Her bebeğin fakir

<sup>32</sup> Telekom Dünyası, Temmuz 2000, ss.60-68

<sup>33</sup> Telekom Dünyası, a.g.e., ss.60-68

<sup>34</sup> Yılmaz, a.g.e., <http://www.imed.org.tr/koseyazisi/bilgitoplumu.htm>

<sup>35</sup> John Seely Brown ve Paul Dusi, **Enformasyonun Sosyal Yaşamı**, Çev:İbrahim Bingöl, BZD Yay., İstanbul, 2001, s.83

<sup>36</sup> Bilim Şurası 2004, Bilişim Sektörünün Gelişimi Raporu, 2004, <http://www.bilimsurasi.org.tr/e%2Dturkiye>, Erişim Tarihi:30.12.2004



olsun yada olmasın bir beyin ile doğduğu anlayışı kabul götür. Toplumdaki her beyin kolektif kapasitesi, verileri kullanılabilir bilgiye dönüştürür.<sup>37</sup>

BT dönüşümünde “Dijital Bölünme” olarak bahsedilen olgu; toplumun tüm kesimine bilgi teknolojisi olanaklarının eşit olarak dağılmaması, bir kesimin, gelir dağılımında olduğu şekilde, bu olanaklardan yararlanamamasıdır.\* Bu konu gelişmiş ülkelerden ziyade gelişmekte olan ülkeler için daha büyük önem arz etmektedir. Zaten kişi başına düşen milli hasılları çok düşük olan bu ülkeler, kendi organizasyon yapılarını siyasi yapıdan başlayarak yeniden inşa etmeleri gerekmektedir.

Teknolojiyi yalnızca ithal eden ülkelerin dijital bölünmeyi azaltmaları olanaksız gözükmektedir. “İnovasyon” olarak isimlendiren olgu, toplumların, yenilik olarak adlandırılan teknolojik gelişmeleri, kendi imkan ve becerileri ile ortaya çıkarmasıdır. Bunun için başta politik irade olmak üzere, toplumun her kesiminin BT ereklerini sahiplenmesi ve öncelikli yatırım alanı olarak görmeleri gerekmektedir. Hindistan ülke olarak BT ereklerini kendine temel prensip edinmiş, son derece fakir olan halkının yaşam seviyesini yükseltebilmek için dijital bölünmeyi azaltacak bir sıra önlem maddesini ivedilikle gündemine almış ve bu önlemleri uygulamaya dökmüştür.

Dijital bölünmeyi önlemek için devletin sosyal boyutunun ön plana çıkmalıdır. Kamu sektörü ülke genelinde dijital bölünmeyi önleyerek köprü görevi üstlenmesi gerekir. Kamu sektörü, yerel BİT endüstrilerinin gelişiminin desteklemeli ve yerel içeriğin oluşmasında en büyük destekçi olmalıdır.<sup>38</sup>

Henry J.Kaiser vakfı,”zero to six” başlıklı araştırmasında ileri teknoloji ile tanışmış ve BT özelliği kazanmış bir ülkede, bebek ve çocuk eğitiminde geline noktaı gözler önüne sermektedir.<sup>39</sup> Altı yaşına gelinceye kadar, araştırma kapsamındaki çocukların %48’i bilgisayar kullanmış olmaktadır. Görülen o ki, gelişmemiş veya gelişmekte olan ülkelerde bilgisayar okur-yazarlığı oranını yükseltmek son derece elzemdir.

### 2.1.2. Bilgi Toplumunda İnsan Kaynakları Değişimi

Kişisel ve örgütsel öğrenme üzerinde daha proaktif roller alan çalışanlar, neyi istediklerini, neyi bilmeye ihtiyaç duyduklarını ve bunu nasıl öğreneceklerini tanımlamalıdır. “Bilgi güçtür” anlayışı yerini, ”bilginin paylaşımı güçtür” anlayışına bırakmıştır.<sup>40</sup>(Kim’den aktarılmıştır.) Bilgi, gelişim ve özgürlüğün yoludur.

<sup>37</sup> Adel Safty, *Leadership And Global Governance*, Eastern Mediterianen University Press, NewYork,1999

\* AB Komisyonunun, 15 üye 13 Aday ülke üzerinde yapmış olduğu hane halkı gelir sıralama anketinde Türkiye’nin gelir dağılımının en bozuk ülke olduğu vurgulanmıştır. Bkz.Milliyet Gazetesi, 8 Mart 2004, s.9

<sup>38</sup> Plan Of Action E-Government For Development,Palermo 2002, europa.eu.int/ information\_society/europe/ 2002/documents/INFSO\_Internet\_Access\_Report\_May\_2002.doc – İNFOSO, s.8

<sup>39</sup> BT Haber 10-16 Kasım 2003, Sayı:445, s.8

<sup>40</sup> Murat Erdal, “E-Devlet Uygulamalarının Yaygınlaştırılmasında E-Kültürün Yeri”, *II. Ulusal Bilgi,Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı*, İzmit, 2003, s.545

Gelecekte bilgisayar kullanma becerisine sahip ve ağ teknolojilerine yatkın olanların iş bulma şansları diğerlerine oranla çok daha fazla olacaktır. Hatta yeni terminolojiyle ifade edilirse her iki kitle arasında bunları birbirinden kesin olarak ayıran bir "sayısal duvar-digital wall" olacaktır.<sup>41</sup>

Drucker, bilginin önemini vurgulayıp, bilgi işçilerini "Elemanlar Topluluğu" olarak tanımlar, bunu bir örnekle açıklamıştır. Amerikan bilgi işçilerinin son on yada on beş yıl içinde şirketlerin kötü amaçlı yollarla ele geçirildiği, güç kullanımı yoluyla bütün hisselerin kapatıldığı sıralarda pek çok bilgi işçisi kendilerini işsiz bulmuşlar ve muazzam şok yaşamışlardır. Sonradan, hemen hiç istinasız olarak 54-55 yaşlarında olanlar bile bir iki ay içerisinde yeni işler bulmuşlardır. Çoğunun bulunduğu iş, kaybettikleri işten daha iyi olmuştur. Bu sayede bilginin kendilerine başka işe geçebilme yeteneği kazandırdığını anlamışlardır.<sup>42</sup>

Sanayi toplumunda vasıflı işçiler, çalışan sınıf içerisinde en kalabalık grubu oluşturmaktaydılar. BT'da ise teknik ve profesyonel sınıf yani "bilgi işçisi" olarak nitelenen bilim adamları, teknisyenler, mühendisler ve öğretmenlerin sayısı hızla artmış ve toplumun kalbi konumuna gelmişlerdir. Toffler'lar, sanayi toplumunun adale gücünü vidaya benzetmişlerdir. İşten ayrılan yada çıkarılan düşük becerili bir işçinin yerine kolaylıkla ve düşük maliyetle yenisi konabilir. Buna karşılık, üçüncü dalga ekonomisinde gerekli olan uzman becerilerin düzeylerinin yükselmesi, bu işgücünün bulunma maliyetini artırır.<sup>43</sup>

Bilgi işçileri kol gücünden başka olarak, bağımsız çalışabilen, iletişim becerisi gelişmiş bireyler olacaktır. Toffler'a göre, bilgi, en yüksek kalitedeki gücün kaynağıdır. Başka bir deyişle, bilgi artık Pazar gücüyle kas gücünün eki olmaktan çıkmış, bunların ruhu ve çekirdeği haline gelmiştir.<sup>44</sup>

Bilgi temelli kuruluşlar, artık işe alacakları bireylerin, fizik olarak ne kadar güçlü oldukları gibi etmenlerden çok birikimlerinde ki mevcut bilgi düzeylerine ve bu bilgiyi kurumun diğer çalışanları ile birlikte sinerjiye dönüştürerek kurumun yararına kullanabilme kapasitelerini dikkate almaktadır.

Bu kapsamda BT çalışanlarının yaratıcılık yönlerini de geliştirmeleri gerekmektedir. Çünkü yenilik yaratma faaliyetleri (İnnovasyon) toplumların geleceğini belirleyecektir. Ülkeler, bütçelerinden oldukça önemli bölümleri AR-GE harcamalarına ayırarak, bu yarışta öne geçmenin hesaplarını yapıyorlar. Bu yüzden hem kurumların hem de bireylerin nasıl yaratıcı olabileceklerinin planlarını yapmaları gerekiyor. Çekmecioğlu, Yaratıcılığı etkileyen üç temel faktör bulunduğunu belirtmektedir. Bunlar: Yaratıcı düşünme, uzmanlık ve görev

<sup>41</sup> İnce, a.g.e., s.33

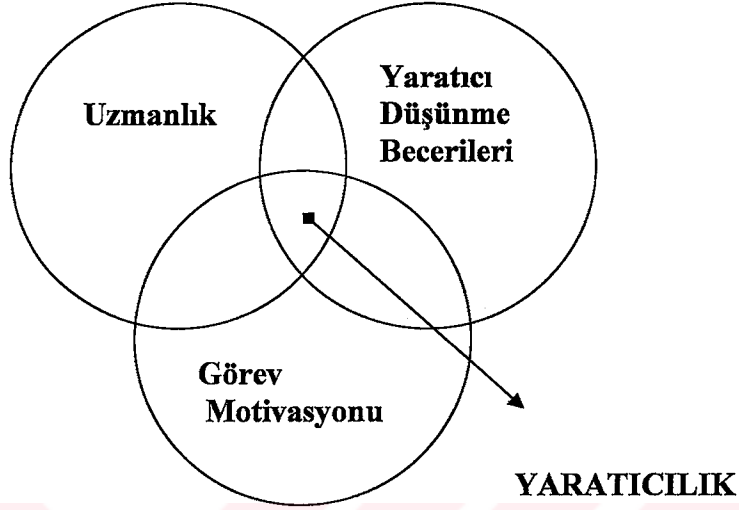
<sup>42</sup> Peter Drucker (c), *Yeni Gerçekler*, (Çev:Birtane Karanakçı), Türkiye İş Bankası Yay., Ankara 2000, s.96

<sup>43</sup> Avlın ve Heidi Toffler, a.g.e., s.44

<sup>44</sup> Kutlu, a.g.e., s.16

motivasyonudur.<sup>45</sup> Aşağıdaki şekilde bu üç özellik küme fonksiyonu şeklinde verilmiş ve her üçünün kesişim noktasının yaratıcılığı oluşturduğu belirtilmiştir.

**Şekil 4. Bireysel Yaratıcılık Teorisinin Şematik Gösterimi**



**Kaynak:** Teresa AMABİLE, 1997, s.42, Hülye Gündüz Çekmecioğlu, "Yaratıcı Birey Teorisi ve Örgütsel Yaratıcılığı Etkileyen Genel Özellikler", I.Ulusal Bilgi Ekonomi ve Yönetim Sempozyumu, Bildiriler Kitabı, İzmit 2002

Zaten, Yeni Kamu Yönetim anlayışı ve benzeri yeni yönetim tekniklerinin ortak noktalarından bir tanesi kaliteli insan faktörü olarak belirtilmektedir. Hükümetlerin ve doğal yaşamın kalitesinin, devleti ve toplumu oluşturan bireylerin kalitesi ile simetrik olması gerekliliğine vurgu yapılmaktadır.<sup>46</sup>

Etkili bir işgücü planlaması, BT dönüşümünde bireylerin performanslarını yükseltmek için kurumların yapması gereken çalışmalardan birisidir. İşgücü Planı: İşgücü süreçlerinin sürekli olarak planlanması, organizasyonel amaçların şimdi ve gelecekte sunulması yeteneğinin desteklenmesi olarak tanımlanabilir. İşgücü planları, kurumun stratejik plan çerçevesi ve insan kaynakları stratejisi ile etki halinde, doğru insanın doğru yerde ve doğru zamanda başarılı bir şekilde iş aktivitelerini yerine getirmesini sağlar.<sup>47</sup>

Dünya çapında bütün şirketlerin insan kaynakları faaliyetlerini web ortamına taşımaya başlamasının iki ana nedeni, bürokrasinin azalması ve maliyetlerin düşürülmesidir. Hay group tarafından insan kaynaklarının elektronik ortama aktarılması ile ilgili olarak 173 ülkeyi kapsayan bir araştırma yapılmıştır. Bu araştırmaya göre şirketlerin hangi konuları elektronik ortama aktardığı yüzdelik

<sup>45</sup> Hülye Gündüz Çekmecioğlu, "Yaratıcı Birey Teorisi ve Örgütsel Yaratıcılığı Etkileyen Genel Özellikler", I.Ulusal Bilgi Ekonomi ve Yönetim Sempozyumu, Bildiriler Kitabı, İzmit 2002 [http://www.iibf.kou.edu.tr/ekonomi/tebligler/OTURUM %202 %20B.zip,ss.557,564](http://www.iibf.kou.edu.tr/ekonomi/tebligler/OTURUM%202020B.zip,ss.557,564), Erişim Tarihi:02.02.2004

<sup>46</sup> Workforce Planing in Australian Public Service, <http://www.ano.gov.au/WebSite.nsf/ViewPubs!ReadForm&View=BetterPracticeGuidesByTheme&Title=Better+Practice+Guides+by+Theme&Cat=Human+resource+management&Start=1&Count=10>, erişim tarihi:05.01.2004

<sup>47</sup> Workforce Planing in Australian Public Service, a.g.e.

olarak verilmiştir.<sup>48</sup> Tablo'ya göre, şirket politika ve prosedürlerinin yayınlanması %70 oranı ile birinci sıradadır. Bu alanı sıra ile iş alanları %63, işe alma %56, çalışanların eğitimi %49, personel seçimi ve yükseltme %43, yetenek ve beceri değerlendirilmesi %37, çevrim içi eğitim programlarının yayımı %36, ücretlendirme planlaması ve yönetimi %35 izlemektedir. İşletme içi iletişim ve örgütsel öğrenmenin sağlanmasında kurum içi ağların önemi büyüktür. Ağ merkezli teknolojilerle; E-Öğrenme, Bilgisayar Tabanlı Öğrenme, Bilgisayar Tabanlı Eğitim, Uzaktan Öğrenme ve uygulamalar insan kaynaklarını geliştirici kaynaklar olarak gözükmektedir.

**Tablo 5. Şirketlerin İnsan Kaynakları Faaliyetlerinin Elektronik Ortama Aktarılması Öncelik Sırası**

Süreç	Ağ Ortamına Aktarılma Oranı
Şirket Politikası ve Prosedürlerinin Yayınlanması	% 70
İş Alanları	% 63
İşe Alma	% 56
Çalışanların Eğitimi	% 49
Personel Seçimi ve Yükseltme	% 43
Yetenek / Beceri Değerlendirilmesi	% 37
Online Eğitim Programlarının Yayımı	% 36
Ücretlendirme Planlaması ve Yönetimi	% 35

**Kaynak:** Hay Group (2002), e-HR : A New Source of Value-Creation, Working Paper, <http://www.haygroup.nl/pdf/ResearchReport.pdf>

BT dönüşümünde kuşkusuz en büyük rollerden biri yöneticilere düşecektir. Yöneticiler geleneksel yönetici kimliğinden sıyrılıp, bir lider olabilmeyi öğrenmeleri elzemdir. Bunu başarabilenler çalıştıkları kurumun başarısında anahtar rol oynayacaklardır. Bilgi Toplumunda lider tipi, bilgiye en çabuk nüfuz eden, bilgiyi süratle kullanan, bilgili insanlarla iş yapmayı bilen insanlardan oluşmaktadır. Bu durum aynı zamanda Taylor ve Weber'in savundukları hiyerarşik ve bireylere inisiyatif bırakmayan kuralcı yaklaşımların sonu olacaktır. Artık, yetki devri, astların eğitimi ve yetkinleştirilmesi ve kendi başlarına iş görme yeteneklerinin artırılması gerekmektedir.

Bilgi çağı ile birlikte, yönetici kavramının sanayi toplumundaki genel kabul gören anlamında ciddi bir farklılık oluşmaktadır. Bütün sorulara, uygun ve cevapları bilen yöneticiden sorun ve soruları tayin eden, tanımlayan ve çözüm aşamasında diğer çalışanların katkılarını birleştiren yöneticiye doğru gerçekleşen bir dönüşüm söz konusudur.<sup>49</sup>

<sup>48</sup> Murat Erdal, "Elektronik İnsan Kaynakları Yönetimi", <http://www.bilgiyönetimi.org/cm/pages/mkl-list>, Erişim Tarihi:13.03.2004

<sup>49</sup> Serkan Bayraktaroğlu, "Bilgi Toplumunda Değişen İnsan Kaynakları Yönetiminin Değişen Yüzü", [http://www.bilgiyönetimi.org/cm/pages/mkl\\_gos.php?nt=164](http://www.bilgiyönetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=164), Erişim Tarihi:12.03.2004

Liderlik alanında yeni bir kavram tasarımı olarak değerlendirebilecek Entelektüel Liderlik, BT’da bireylerin kitle iletişim araçlarını kullanarak entelektüel bilgi birikimlerini ortaya koyabilme şansı buldukları noktasından hareket ederek ortaya çıkmış bir kavramdır. Entelektüel Liderlik çalışmalarını, Koç, düşünsel olarak değerlendirmektedir. Entelektüel liderin amacı alternatif kültür üretme, bunu yayma, benimsetme yani “kültürleme” olacaktır.<sup>50</sup> Entelektüel liderlerin, gerek bireysel ve gerekse toplumsal birikimlerini insanın daha iyi yaşaması yönünde kullanılmasını sağlamak üzere çaba gösteren bireyler olarak farklılaşmalarının gerekliliği vurgulanmaktadır.

Bireyler ne kadar da belli birtakım bilgi ve yeteneklere sahip olsalar da, oluşabilecek kaosların ve kargaşaların önüne geçebilmek için bir üst güce gereksinim duyacaklardır. Bu üst güç, “Entelektül Liderler” olacaktır. Hemen her alanda kendine yaşam alanı yaratan Entelektüel Lider, insanların birikimlerini kamusal yararlar doğrultusunda kullanmaları adına, onları özendirir, etkiler, yön gösterir. Birey, ne kadar bağımsız olursa olsun, belirli bir noktadan sonra, kendi kazanımlarını riske etmemek için, bu bağımsızlığından gönüllü olarak vazgeçmek durumunda kalacak ve bu üst iradeye gönüllü olarak teslim olacaktır.<sup>51</sup>

Gül, Karizmatik liderle BT Liderlerini kıyaslayarak aralarındaki farkları belirtmiştir.<sup>52</sup>

**Tablo 6. Karizmatik ve BT Liderlerinin Mukayesi**

Karizmatik Liderin Özellikleri	BT Liderlerin Özellikleri
Vizyon lider tarafından belirlenir.	Paylaşılan bir vizyona sahiptirler
İçinde bulunduğu şartları kendi doğruları ile değiştirmeye çalışır.	İçinde bulunduğu şartları izleyici grubu ile Birlikte değiştirmeye çalışır.
Gücünü karizmasından alır ve bu gücü gücü tek başına kullanır.	Gücünü sahip olduğu bilgiden alır ve bu ekibiyle birlikte kullanır.
Karizmatik lider izleyicilerine güvenir ama gene de denetler.	BT Lideri izleyicilerine güvenir ve oto kontrolü güçlendirir
Kendisini izleyicilerden üstün görür.	Kendisini izleyicilerle eşit görür.
Kendisine ihtiyaç duyulmasını ister	Kendisine ihtiyaç duyulmayacak bir sistem kurar.
Bilgi teknolojilerinden fazla faydalanmaz	Bilgi teknolojilerinden azami ölçüde faydalanır.

**Kaynak:** Seçil Taştan, [http://www.insankaynaklari.gokceada.com/makale012\\_2html](http://www.insankaynaklari.gokceada.com/makale012_2html).

<sup>50</sup> Oktay Koç, “Bilgi Toplumu Bağlamında Entelektüel Liderliğin Diyalektiği”, II. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı, İzmit, 2003, s.760

<sup>51</sup> Koç, a.g.e., s.765

<sup>52</sup> Hasan Gül, “Bilgi Toplumu Karizmatik Liderliğin Sonu olur mu?”, II. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı, İzmit, 2003, s.778



Günümüzde BT dönüşümü ile birlikte önem kazanan diğer bir liderlik türü “Dönüştürücü ve Etkileşimli Liderlik” kavramlarıdır. Dönüşümsel Liderlik yaklaşımı liderliğin rolünü, Etkileşimli Liderlik yaklaşımı yönetimin rolünü ele almaktadır.\*

Birlikte çalışmak üzere farklı formasyonlara ve bakış açlarına sahip bir grup insanı bir araya getirip onlardan ortak bir ruh oluşturmak, bazı yazarların deyimiyle sıcak ekiplere dönüştürmek, liderin en önemli işlevlerinden birisidir. Ekip lideri, tarafsız bir analizci ve planlamacı olduğu kadar, vizyonu benimsetmek için drama yeteneğine de baş vuran ve ekipteki entelektüel çabayı sinerjiye dönüştürüp şampiyonlar yaratan yeni bir kimliğe sahip olmalıdır.<sup>53</sup>

Özellikle rutin ve günlük yapılması gereken işlerin bilgisayar aracılığı ile yapılması, operasyonel düzeyde çalışan personel sayısını önemli ölçüde düşürmektedir. Ancak diğer taraftan bu teknolojileri çalıştırmak ve bunların yürüteceği işleri tasarlamak üzere uzman personele ihtiyaç duyulacaktır.<sup>54</sup> Amerika Birleşik Devletlerinde(ABD)’de e-Devlet uygulamaları ile birlikte kamuda mevcut personel sayısı üçte bir oranında azalmıştır. Ancak ABD personel rejimi, işlerini kaybeden bu personele başka alanlarda çalışma ortamı yaratmıştır. İşini kaybedenlerin oranı çok düşük miktarda kalmıştır. Bu olay ABD’de bundan sonrada uygulanacak e-Devlet uygulamalarına personel direncini azaltmak içinde güzel bir örnek oluşturmuştur.

Değişim mühendisleri: gelecekte ortaya çıkması muhtemel sorunlara getirecek çözümler ile geleceğe yönelik stratejilerin geliştirilmesine de olanak sağlayacak teknik ve yöntemlerin bulunmasını amaçlamaktadır.<sup>55</sup> Kurum ve kuruluşların, değişim projelerini, bu konuda uzmanlaşmış personeller eşliğinde yürütmeleri, sağlıklı bir dönüşümün gerçekleşmesini sağlayacaktır.

Bilgi işlem elemanlarının statüsünün yükseltilmesi, kendilerini yenileme olanaklarının sağlanması, ücretlerin özel sektördeki benzeri işleri yapanlarla yarışabilir hale getirilmesi gerektiği, hatta sıfatlarının “Enformasyon Teknoloji Müdürü” gibi yaptıkları işlerle uyumlu olacak şekilde değiştirilmesinin gerekliliğinin altı çizilmektedir.<sup>56</sup>

Yeni oluşturulacak yönetim yapılarında iç müşteri olarak tanımlanan çalışanların, fikirlerine değer verilerek, organizasyonun strateji, vizyon ve misyonunu belirleme çalışmalarına katılımları kurum çalışmalarını pozitif yönde etkileyecektir. Lawler’da yüksek katılımlı organizasyonların çekirdek değerlerinin

\* Bu konuda ayrıntılı bilgi için bkz. Öznur Gökçaya, “Bilgi Çağında Organizasyon ve Dönüştürücü Liderlik”, **II. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı**, İzmit, 2003, s.792

<sup>53</sup> Bilge Erengül, **Rekabet Üstünlüğü Sağlayan Yönetim**, Kültür Sıhırbazları, Evrim Yay., Birinci baskı, İstanbul, 1997, s.139

<sup>54</sup> Türksel Kaya Bengşir, **Bilgi Teknolojileri ve Örgütsel Değişim**, TODAİE, Ankara, 1996, s.129

<sup>55</sup> Doğan N Leblebici vd., “Türkiye’de Kamu Kesiminde Bilgi Teknolojileri Uygulamaları ve E-Bürokrasi: Örgütsel Dönüşüm Üzerinde Etkiler”, **Kamu Yönetiminde Kalite III. Kongresi**, TODAİE, Birinci baskı, Ankara, 2003, s.503

<sup>56</sup> T.C Ulaştırma Bakanlığı, **Ulusal Enformasyon Altyapısı Anaplanı Sonuç Raporu**, 1999, [http://www.tuena.tubitak.gov.tr/tuena\\_sonuc\\_raporu](http://www.tuena.tubitak.gov.tr/tuena_sonuc_raporu), s.67, Erişim Tarihi:22.10.2004

çalışanların karar yapıcılığa ve katılıma uygun olması gerektiğini belirtmiştir.<sup>57</sup> Yüksek katılımı;

- a. İnsanların, iş aktivitelerinde karar vermelerine güvenilmelidir.
- b. İnsanların iş aktivitelerinin yönetimi hakkında bilgilerinin artırılması gerekir.
- c. İnsanların, yaptıkları işlere fiziksel olarak katılımı, organizasyon etkinliğini büyük oranda artırır.

BİT’de ortaya çıkan yenilikler neticesinde, her geçen gün yeni kavramlarla tanışıyoruz. Bu kavramlardan bir tanesi de işe gidiş gelişle ilgili bir kavram olan İngilizce “*commute*” kelimesine karşılık gelen, “*Telecommuting*” kelimesidir. Bu kelime, kişilerin fiziksel olarak değil, dijital devrimin getirdiği iletişim imkanları ile işe gidip gelmesidir. Yani NewYork’lu bir Türk mühendisin işlerini İstanbul’dan idare edebilmesi mümkündür.

“Sıcak Masa” uygulaması, ofislerdeki sabit masaların tasfiye edilip işgörenlerin istedikleri yerde çalışabilecekleri şekilde dizüstü bilgisayarlar, cep telefonları ile internet bağlantıları sunma stratejisidir.<sup>58</sup>

Sonuç olarak, yapısı, katılımı ve işlevleri ne olursa olsun bir dönüşüm gerçekleştirilecekse organizasyonlar öncelikle iç müşterilerin moral ve motivasyonunu BT ereklerini karşılayacak şekilde yeniden yapılandırmaları gerekmektedir. Unutmamalıdır ki BT’da temel yapı taşı bireydir. BT, bireylerin kolektif sinerjisi ile hayat bulacaktır.

### 2.1.3. Bilgi Toplumunda Organizasyonel Değişim

Bilgi çağı ile birlikte kültür ve insan kaynaklarındaki değişimlerle birlikte organizasyonel boyutta değişikliklerde, özel sektör olsun kamu sektörü olsun, büyük çapta anlayış değişikliklerine gidilmesini gerektirecektir. Çağımızın devlet yapısının rekabetçi, optimal büyüklükte ve vatandaş memnuniyetinin azamiye çıkaracak şekilde dizayn edilmesi, değişim gereklerinin, tam anlamıyla kurum yapılarına yansıtılmasıyla mümkün olacaktır.

Mevcut organizasyon yapılarının -genelde merkezi devlet, özelde belediyeler düzeyinde- alması gereken yolun uzunluğu, eski organizasyon modeli ile yeni organizasyon modeli kıyaslandığında açık şekilde ortaya çıkacaktır. Gökkaya, eski ve yeni organizasyon yapılarını kıyaslamış ve aralarındaki farkları vurgulamıştır.<sup>59</sup>

<sup>57</sup> Edward E.Lawler, III *High Involment Management*, Jossey-Bass Inc.,San Francisco, California 1986, s.193

<sup>58</sup> Brown ve Dusidi a.g.e., s.68

<sup>59</sup> Öznur Gökkaya, “Bilgi Çağında Organizasyon ve Dönüştürücü Liderlik”, II. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı, İzmit, 2003, ss.794-795

**Tablo 7. Eski ve Yeni Organizasyonların Nitelikleri Açısından Karşılaştırılması**

<b>Eski Organizasyon</b>	<b>Yeni Organizasyon</b>
Parçayı görme	Bütünü görme
İş tanımı ve görev alanı netleştirme	İş tasarımı ve az özellik belirtme
Hiyerarşi üreten	Hiyerarşiyi yok eden
Tek lider	Herkes lider
İş verme	İş alma
Bireysel gelişim	Kolektif gelişim
Sabit kutular	Sanal alanlar
Hızlı formülasyon,yavaş uygulama	Yavaş formülasyon,hızlı uygulama
Hedeflerle yönetim	İdeal arayan-keşif ile yönetim

**Kaynak:** Oğuz N. Babıroğlu “TKY için radikal uygulama:Keşif Yönetimi”, Öznur Gökçaya, “Bilgi Çağında Organizasyon ve Dönüştürücü Liderlik”, II. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı, İzmit, 2003, ss.794-795

Yeni organizasyonlar resmin bütünü görmek için yapılırken, eski organizasyonlar resmin parçalarına odaklanmaktaydı. Eski organizasyonlarda işbölümü ve uzmanlaşma ön planda iken, yeni organizasyonlarda iş bölümü yerine personele yetki devrine göre bir yapılanma, yani bireyi sınırlamamak önem kazanmıştır. Yeni organizasyonlarda dikey bir yapılanma yerine yatay bir yapılanma oluşmaktadır. Kararları tek başına veren bir liderden ziyade, liderliğin kurumun tüm çalışanlara devri söz konusudur. Bireysel gelişimden ziyade kurumsal gelişim ön plandadır. Takım ruhu oluşturmak işletmeler için önem kazanmıştır. Yeni organizasyonlarda sanal yapılanmalar ön plana çıkmıştır. BİT gelişmeler sayesinde çalışanlar işlerine gitmeden de faaliyetlerini gerçekleştirebilmektedir.

Charles Handy, kurumları, yapıları, yönetim tarzları ve zihniyet açısından dört grupta toplar.<sup>60</sup> Güç-otorite kültürleri, bürokratik-rol kültürleri, iş kültürleri/matris organizasyonlar ve birey/destek kültürleri. Güç kültürleri, aile şirketlerini hatırlatan ve iktidar ve yönetimin merkezde toplandığı yapılardır. Kararların isabetliği yöneticilerin niteliklerine bağlıdır. Firmanın büyümesi neticesinde kontrol merkezden yürütüldüğü için, ayakta kalmak bir risk oluşturur. Güç kültürleri, kitle üretiminde bulunan işletmelerin ihtiyaçlarına cevap veremez. Uzmanlaşmanın gerektirdiği işbölümü rol kültürünün ortaya çıkmasına yol açar. Max weber’e göre bürokratik yapılar, yöneticinin kişisel kaprislerinden ve rastgele uygulamalardan arınmış olduğu için en etkin organizasyon şeklidir. Rekabetin kızıştığı, müşterinin daha esnek hizmet talep ettiği piyasa koşullarında rol kültürü yetersiz kalır. Sorunlar departman içi operasyonlardan çok departmanlararası kopukluklardan kaynaklanır. O nedenle, önce departmanlararası alanların yönetimi önem kazanır. Bu ise organizasyon yapısının esnekleştirilmesi gereğini doğurur. Matris organizasyon adını alan bu yapılar iş kültürünü temsil eder. Kurum yapısı, iş kültürlerinde çeşitli ürün ve hizmetlerle fonksiyonların kesiştiği bir matris görünümü verir. Dikey olarak gösterilen departmanlarla yatay olarak temsil edilen departmanlararası ekipler müşteri ve proje bazında organize olurlar. Uzmanlaşmanın yerini hızlı tepki verme, olaylara bütüncül yaklaşma, duyarlılık, yaratıcılık gibi kompetanslar almıştır. Birey kültüründe, birey kurum için çalışacağından, kurum bireye hizmet eder. Hiyerarşi

<sup>60</sup> Erengül, a.g.e., ss.26-31

olmadığından, bu kültürde denetim mümkün değildir. Ancak kurumu oluşturan üyelerin ortak rızası ile bir kendi kendini denetim mekanizmasını geliştirebilir.

Örgütsel dönüşümü iki temel boyutta ele alınmaktadır:1)Kültürel dönüşüm, 2)Yapısal ve işlevsel dönüşüm.<sup>61</sup> Kamu örgütlerinde davranış boyutunda ele alınacak kültürel dönüşümü sağlamak, bilgi teknolojileri uygulamalarını daha etkili kılacaktır. Dünya Bankası 2002 yılında hazırlanan ve gelişmekte olan ülkelere rehberlik etmesi amaçlanan raporda, BİT başarısı ve etkinliği için altı ana alanda düzenlemeler yapılmasını önermektedir.<sup>62</sup>

- a. Telekomünikasyon alt yapısının tamamlanması,
- b. Kamu sektörü örgütlerinin enformasyon ve e-bürokrasi projelerini yürütebilme ve global standartlardaki bilgi ağlarına bağlanabilme konularında hazırlıklarının tamamlanması,
- c. Kamu görevlilerinin bilgisayar kullanma becerilerinin artırılması,
- d. Bütçe ve diğer kaynakların temini,
- e. Yasal çerçevenin hazırlanması ve enformasyon güvenliğinin sağlanması,
- f. Kamu görevlilerinin değişime düşünsel olarak hazırlanması amacıyla eğitimler verilmesi ve önlemler alınması.

BT'nun temel yapı taşı bilgi, yeni organizasyon yapılarında kendine geniş bir kullanım alanı bulmuştur. Yönetim Bilgi Sistemi ve Karar Destek Sistemi, oldukça sık kullanılmakta olan iki bilgi sistem modelidir. Modeller, varolan bilgi kümesine bir düzen getirmeyi, bir biçim vermeyi, hatta bir yapı oluşturmayı amaçlar.<sup>63</sup>(Güvener'den aktarılmıştır.)

Çağımızın örgütleri Enformasyon Örgütleri olarak tanımlanmaktadır. Enformasyon bir amacı ve önemi olan veri demektir. Ve bilgi doğası gereği uzmanlık isteyen bir şeydir. Enformasyona dayalı kuruluş, genelde alışık olduğumuz kumanda ve kontrol yapısından çok daha fazla sayıda uzman gerektirir.<sup>64</sup>

Enformasyona dayalı kuruluş, yönetimin teşebbüs için ve her ayrı bölüm ve uzman için olan performans beklentilerini açıkça belirten amaçlar etrafında yapılandırılmalıdır. Sonuçları ve beklentileri birbiri ile kıyaslayan, tepki ve görüşler etrafında örgütlenmelidir ki her üye özdenetim yapabilsin.<sup>65</sup>

Geleneksel kuruluşlarda, üstlerin ast tarafından yapılan işleri biliyor olmaları varsayılabildi. Bilgiye dayalı kuruluşlarda ise, üstlerin astların işlerini bilmediğini varsayması gereklidir. Bilgiye dayalı kuruluşta yönetimin işi herkesi patron yapmak değil, herkesi katılımcı yapmaktır.<sup>66</sup>

Bürokratik örgütler katma değer üretimine dayanan süreçlere bağlı olarak yapılandırılmış organizasyonlarda başarılı olamayacaklardır. Weber'in formuyla

<sup>61</sup> Leblebici vd, a.g.e., s.507

<sup>62</sup> Leblebici vd, a.g.e.,ss.509-510

<sup>63</sup> Doğan, a.g.e., s.581

<sup>64</sup> Drucker (c), a.g.e., s.213

<sup>65</sup> Drucker (c), a.g.e., s.217

<sup>66</sup> Drucker (c), a.g.e., ss.155-158



karakterize edilmiş bir makineler sisteminde katma değer üretilmeksizin girdilerin tüketilmesi söz konusudur.<sup>67</sup> (Mark Seabright ve Jacques Relacroix'den aktarılmıştır.) Oysa ki BİT temelli organizasyonların katma değer üreten bir yapısı vardır. Geleneksel bürokratik organizasyonlar, bu yeni oluşuma cevap veremeyecektir.

Geleneksel bürokratik organizasyonların eksik yönlerinden birisi de vatandaş odaklı olmamalarıdır. Bürokraside geleneksel sistem, yalnızca verilen görevlerin yerine getirilip, getirilmediği ile ilgilenmekte, yerine getirilmiş olan bu hizmetlerin vatandaş beklentilerini ne ölçüde karşıladığı ile ilgilenmemektedir. Dolayısıyla halkın beklentilerinin öğrenilmesine yarayacak etkileşim kurumlarını da göz ardı etmektedir.<sup>68</sup>

Geleneksel bürokratik organizasyonlar; uzmanlaşma, hiyerarşi, pozisyon temelli otorite, personel yetersizliği, güvensizlik, kısa dönemli düşünmeyi ve bireysel iletim altyapısı tarafından karakterize edilirken, post-bürokratik organizasyonlar; yaygın yapıyı, demokrasiyi, personele güvenin artırılması, uzun dönemli düşünmeyi, etkileşimli iletişim tekniklerini vurgulamaktadır.<sup>69</sup> (Steven Ralston ve RanThomason'dan aktarılmıştır.)

Örgütteki işleri temel alan geleneksel yönetim yaklaşımları, istikrar, hiyerarşi ve açık iş tanımları üzerinde durmuştur. Buna karşılık yeni yaklaşımlarda örgütün hızla değişen iş ortamına sürekli olarak uyumu vurgulanmaktadır.(Robert J.Felippi ve Michael B.Arthur'dan aktarılmıştır.)<sup>70</sup> Japonca "Kaizen" kelimesi, sürekli iyileştirmeyi organizasyon temel felsefesi edinmeyi anlatan bir mana içermektedir. Kurum ve kuruluşları kendi süreçlerini PUKÖ (Planla, Uygula, Kontrol Et, Önlem Al) döngüsü içerisinde sürekli olarak yenilemelidir. Mükemmelle ancak bu sayede ulaşılabileceği belirtilmektedir..

Devlet aygıtının etkin ve verimli işlemediği coğrafyalarda "bürokrasinin profesyonelleşmesi" kritik bir unsurdur.<sup>71</sup> Yeni tip bürokrasinin "sanal bürokrasi" kavramı etrafında şekilleneceği ve bilişim teknolojilerinde kaydedilecek gelişmelerin de etkisiyle, sanayi toplumunun "yasal-ussal bürokrasi" sinin yerini "üretken-ussal bürokrasiye" bırakacağı gözlenmektedir.<sup>72</sup>

Ateş, "Bilgiselleştirilmiş Bürokrasi" kavramına vurgu yaparak, geleneksel ve bürokratik organizasyonlarla arasındaki farkları belirtmiştir.<sup>73</sup> Geleneksel bürokrasiler her ne kadar tematik hatlar boyunca örgütlenmişlerse de, büyük bütçeler ve geniş kadrolar, genel olarak bürokratik gücün esasları olarak bilgidan daha önemli

<sup>67</sup> Mustafa Kurt, "Geleneksel Organizasyonların Bilgi Toplumunda Dönüşümü: Post Bürokrasi", [http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl\\_gos.php?nt=206](http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=206), Erişim Tarihi:03.10.2004

<sup>68</sup> M,Akif Çukurçayır, *Yurttaş Odaklı Yerel Yönetim*, Çizgi Yay., Ankara, 2003, ss.22-23

<sup>69</sup> Kurt, a.g.e., [http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl\\_gos.php?nt=206](http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=206)

<sup>70</sup> Nihat Erdoğan, "Yeni Kariyer Yaklaşımları ve Kariyer Değerlerindeki Değişim", *I.Ulusal Bilgi ve Ekonomi Sempozyumu*, <http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl-list.php?>, s.529, Erişim Tarihi: 03.03.2004

<sup>71</sup> Leblebici vd, a.g.e., s.145

<sup>72</sup> Saygılıoğlu ve Arı, a.g.e., s.12

<sup>73</sup> Hazma Ateş, " Bilgi Çağında Kamu Yönetimi:Geleneksel Bürokrasiden Bilgiselleştirilmiş Bürokrasiye Geçiş", *I.Ulusal Bilgi ,Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı*, İzmit 2002, ss.969-970



sayılmaktadır. Ayrıca, otoritenin bakanlıklar, genel müdürlükler ve bölümlere hiyerarşik olarak dağılımı, bu günün kompleks dünyasında önemli hale gelen bilginin örgüt içinde sağlıklı iletimi, paylaşımını ve kullanımını engellemektedir. Bu nedenle bilgiyi gücün ve otoritenin daha önemli bir kaynağı olarak ele alan “*Bilgiselleştirilmiş Bürokrasi*’nin” çekiciliğinin artmakta olduğunu belirtmiştir.

Eğer bilgi devrimi kurumsallaşır ve iletişim teknolojisi hızını artırırsa Bilgiselleştirilmiş Bürokrasi’nin geleneksel bürokrasiyi ve onun 20.yy’da ki akrabası teknokrasiyi ikame etmesi zor olmayacaktır. Çünkü geleneksel bürokrasi, bilginin genel sirlarda tutulmasına dayanırken, Bilgiselleştirilmiş Bürokrasi, kamu ve özel sektör ayırt etmeksizin bilgi edinilmesi ve kullanımını önermektedir. Geleneksel bürokratlar için kurumları idare etmek, bilimsel tecrübe ve analitik becerilere güvenmeyi gerektirirken, Bilgiselleştirilmiş Bürokrasi’nin kamu görevlileri için kamu hizmetlerini, özel sektör ve sivil toplum ile işbirliği içerisinde sunmak ve bu kesimler arasındaki sınırları yeniden çizmek daha önemlidir.

Ancak bürokratik yapı, belirtmek isteriz ki, değiştirilmesi en zor alan olarak, bu konuya eğilecek olan girişim ve girişimcileri beklemektedir. Özellikle gelişmemiş ülkelerde bürokrasi, ülkeyi seçilmişlerin zararlı davranışlarından kurtarma misyonunu asla bırakmak istemez.<sup>74</sup>

Örgütsel değişim ve teknolojik değişim birbirine paralel bir şekilde gelişmelidir ki işletme, kurum ve kuruluşlarda değişime bağlı radikal dönüşümler gerçekleşebilsin. Uçkan, değişim bu safhası “değişimin kurumlaşması” olarak adlandırılmaktadır.<sup>75</sup>

Kurumlarda, değişimin yaratacağı olumsuz etkileri ortadan kaldıracak, bireylerin bu dönüşüme ayak uydurması için onları motive edecek bir değişim yöneticisine ihtiyaç bulunmaktadır.<sup>76</sup> İşe göre personel anlayışının yerini, personele göre iş anlayışına bırakması ve bunun bir kurum felsefesi olarak yerleşik bir hal alması gerekmektedir. TKY yazımıyla bahsederseniz, bu anlayış kurumun değerleri arasında, en baş sırada yerini almalıdır.

Yaratıcılık ve yenilik yaratma (İnnovasyon) faaliyetlerinin bireysel boyutundan BT’da insan kaynakları bölümünde bahsetmiştik. Organizasyonların yenilik yaratma faaliyetlerindeki işlevi, resmin tümüne bakmak şeklinde olmalıdır. Bireysel faaliyetler bu resmin içindeki ufak tefek ayrıntılardır. Onların bu çabalarını kurum misyon ve vizyon’u çerçevesinde bir anlam kazandıracak olanlar kurum ve kuruluşlardır.

Sınırsız örgüt kuramının ortaya çıkışıyla birlikte geçmişte örgütleri başarıya götüren etmenlerde değişmektedir. Artık büyüklük, rollerin açık olması, uzmanlık ve

<sup>74</sup> Erol Kaya, *Yerel Yönetimler Reformu ve Belediyelerde Yeniden Yapılanma*, İlke Yay., İstanbul 2003, s.65

<sup>75</sup> Uçkan, a.g.e., [http://www.stradigma.com/turkce/haziran2003/makale\\_09.html](http://www.stradigma.com/turkce/haziran2003/makale_09.html)

<sup>76</sup> Aylın Pira ve Füsün Kocabaş, “Örgütsel İletişim Açısından İletişim Mühendisliği”, *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2003/1, s.88

kontrol yerine, değişim kabiliyeti, bütünlük olma ve yenilik yaratma önem kazanmaktadır.<sup>77</sup>(Casen Sielh'den Aktarılmıştır.)

Örgütler rekabette başarı şartı olarak “insan” unsurunun önemini öncül şart olarak algılamaya başlamışlar ve bu yönde yatırımı maliyet unsuru olarak görmekten vazgeçmişlerdir. Artık günümüz kuruluşları personel yönetiminden insan kaynakları yönetimine geçiş yapmaktadırlar. BT gereksinimlerini insan odaklı yönetim yaklaşımlarının karşılayacağı aşıkardır. Aşağıdaki tabloda personel yönetimi ile insan kaynakları yönetimi arasındaki farklar verilmiştir. Artık personel yönetiminin sadece personelin örgüt ile işlemlerinin dikkate alındığı yapısından farklılaşma yaşanarak, bireyin her türlü problemi, eğitimi, geliştirilmesi ve kariyer planlamasının yapılması gibi pek çok örgütsel stratejinin uygulanmaya başlandığı modern personel yönetimine(İnsan Kaynakları Yönetimi)'ne geçilmiştir.<sup>78</sup>

**Tablo 8. İnsan Kaynakları Yönetimi ve Personel Yönetimi Arasındaki Farklar**

Konular	Personel Yönetimi	İnsan Kaynakları Yönetimi
Çalışanlarla İlişkiler	Muhalefetçi	Geliştirici ve İşbirliği içinde
Oryantasyon	Zaman zaman tepkisel	İş odaklı
Organizasyon	Ayrı bir fonksiyon	Birleşik bir fonksiyon
Müşteri	Yönetim	Yönetim ve çalışanlar
Değerler	Emir-eşlik uyumu	Müşteri ve problem odaklı
Uzmanların Rolü	Düzenleyici ve kayıt tutucu	Problemleri anlayıp uygun çözüm üreten
Genel Çıktı	Bölgümsel düşünce ve hareket	Farklı düzeydeki insan kaynaklarını işletmenin gereksinimleriyle birleştirme

**Kaynak:** Serpil Aytaç, *İnsan Kaynakları Yönetimi'nde Kariyer Anlayışı ve Bir Uygulama*, Yayınlanmamış Doçentlik Tezi, 1996, s.11.

Kurumsal kapasite değişimi; politika değişimi, kamu sektörü reformu, yasal düzenleyici çerçeveler, stratejik planlama ve değişim yönetimi(devletler arası ilişkilerde), mevcut gelişme amaçları ve farklı kurum ve kuruluşları arasındaki bilgi değişimini gerektirecektir. Gelecekte bu bilgi değişimi, ulusal ve uluslar arası bilgi sistemlerinin bütünlük yapısında sağlanacaktır.

Çağdaş organizasyonlarda öğrenme süreci kalıcı olmak zorundadır. Çünkü teknoloji hızla ilerlemektedir. Kurum ve kuruluşların bu hıza ayak uydurabilmesi ise oldukça çetin bir süreçtir. Peter Senge'nin beşinci disiplinde önerdiği öğrenen organizasyonlar, bu hızlı değişime ayak uydurabilmenin yollarından biridir.

<sup>77</sup> Erdoğmuş, a.g.e., s.532

<sup>78</sup> Aşkın Keser, “Değişen Yönleriyle Personel Yönetimi:İnsan Kaynakları Yönetimi”, [http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl\\_gos.php?nt=407](http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=407), Erişim Tarihi: 09.09.2004

Öğrenen organizasyonlar:

- a. Sürekli öğrenme fırsatı sağlar,
- b. Amaçlara ulaşmak için öğrenmeyi kullanır,
- c. Bireysel performans ile organizasyonel performansı birleştirir,
- d. Sormayı ve diyalogları cesaretlendirilir,
- e. Enerji ve yenileşmenin kaynağı yaratıcı tansiyonları içerir,
- f. Sürekli olarak çevresiyle ilişkili ve farkındalığı olan Organizasyonlardır.<sup>79</sup>

Yeni organizasyonların bir başka özelliği uzun dönemli düşünebilmeleridir. Kurum, kuruluş ve işletmelerin uzun dönemli düşünebilmeleri, BT dönüşümünde sağlıklı ve doğru kararların alınabilmesi için son derece önemlidir. Bunun için organizasyonların, vizyon ve misyonlarını gerçekleştirebilmek için uygun stratejiler belirlemeleri gerekmektedir. Buluş, stratejiyi, kurum ve kuruluşların uzun dönem hedeflerindeki karar verici ile bu hedeflere ulaşılmasındaki hareket tarzı ve kaynakların kullanılmasındaki adaptasyon olarak tanımlanmaktadır.<sup>80</sup>

Vizyon, varılmak istenen hedef veya hedefler olarak tanımlanabilir. Strateji bu hedef veya hedeflere yol alırken izlenecek yolun ayrıntılı olarak planlanmasıdır. Stratejik vizyonun özellikleri şöyle sıralanmıştır. Bunlar; devamlılık, ulaşılabilir olma, çalışanların bu vizyona inanması, geniş bir çerçeveyi çalışanlara aşılama, aylık değerlendirme toplantıları ve ödüllendirme<sup>81</sup> olarak sayılabilir.

Uzun döneme dayalı stratejik planlama, kurum ve kuruluşların uzun vadede hedefler koyabilmesi ve belirlenen amaçların liderlerin görev süresiyle kısıtlı olmaması açısından önem taşımaktadır. Ancak IBM eski başkan yardımcılarında Martin, kısa dönemli yönetimin her zaman yetersiz ve kötü olarak algılanmaması gerektiğine işaret ederek, kısa dönemli yönetim ile uzun dönemli vizyonun birleşiminden oluşan bir stratejinin daha başarılı olacağını savunmaktadır.<sup>82</sup>

Leblebici vd., "bilgi teknolojisinin örgüt yönetiminde kullanılmasının yönetimi" konusuna, yönetim bilimi içerisinde ayrı bir alt-disiplin olarak bakılmasının gerekliliğinin gerçekçi olacağını vurgulamışlardır. Çünkü bilgi teknolojisi, "kamu örgütlerini dönüştüren bir deus ex machina" değildir. (Kramer ve King'den aktarılmıştır.) ve yönetimin pek çok alanında olduğu gibi, temeli insandan kaynaklanan sorunlardan azade olmayacaktır. Aslında Enformasyon Sistemleri Kaynaklarının Yönetimi" ayrı bir çalışma alanı olarak literatürlerde yerini almaya başlamıştır.<sup>83</sup>

Avlin ve Heidi TOFFLER'den bir alıntıyla bu bölümü noktalayalım.<sup>84</sup>  
"Nasıl ki sanayi devrimi kendisinden önceki politik yapıların çoğunu yıkmış yada gereksizleştirmişse, bilgi devrimi de ve onun harekete geçirdiği üçüncü değişim

<sup>79</sup> The Learning Organization, <http://www.infed.org/biblio/learning-organization.htm>, Erişim Tarihi:03.10.2004

<sup>80</sup> Umut Evin Özdemir, "Stratejik Planlama ve İyi Yönetişim", **İyi Yönetişimin Temel Unsurları**, T.C.Maliye B.İği ve AB Dış İlişkiler Dairesi Başkanlığı, Ayrıntı, Ankara, 2003, s.114

<sup>81</sup> Umut Evin Özdemir, a.g.e., ss.114-115

<sup>82</sup> Umut Evin Özdemir, a.g.e., s.121

<sup>83</sup> Leblebici vd., a.g.e., s.503

<sup>84</sup> Avlin ve Heidi Toffler, a.g.e., s.12

dalgası da Amerika'da ve daha bir çok ülkede aynı şeyi yapacaktır. Ayakta kalacak ve çocuklarımızın geleceğini biçimlendirecek olan politik partiler ve hareketler, bu tarihsel olgunun farkına varanlar olacaktır. Bunu başaramayanlar tarihin akıntısına kapılıp gideceklerdir.”

## 2.2. E-Devlet

Boterman vd., e-devlet'i şöyle tanımlıyor. E-Devlet: BİT 'nin, devlet organizasyonlarının geliştirilmesinde, hizmetlerin vatandaşa yayılımında kullanılmasıdır. Boterman vd. tarafından hazırlanan JANUS Raporunda e-Devletin e-Yönetişimin bir alt basamağı olduğu vurgulanıyor.<sup>85</sup>

Ateş, e-Devlete niçin gerek duyulduğunun yanıtını şöyle veriyor.<sup>86</sup> “Devlet hala bir çok ülkede en büyük işveren, en büyük alıcı, en yüksek ticaret hacmine sahip kurum ve en çok müşterisi olan şirket durumundadır. Örneğin, İngiltere'nin 2000 yılı kamu harcamaları 430 milyar ABD doları olarak gerçekleşmiş ve bunun yarısından fazlası satın almalara harcanmıştır.(Yürütücü'den aktarılmıştır.)” E-Devlet'in her ne kadar başlangıç felsefesi ekonomik olmuş olsa da, yönetim bölümünde değindiğimiz şekilde sosyal ve siyasal katılıma getirdiği yenilikleri göz ardı etmemek gerekir. E-Devletin bu bölümde işleneceği temel amaçlar hem başlangıç gayesi olan ekonomi hem de siyasal ve sosyal katılım boyutudur. •

Aşağıdaki tabloda, geleneksel yönetim ve devlet anlayışının, devlet hizmetlerinin elektronik ortamda sunumunu esas alan anlayışla bir mukayesi yapılmış ve elektronik yönetim anlayışının yalnızca devlet kelimesinin önüne bir “e” ön eki getirilmesi olmadığı vurgulanmaya çalışılmıştır. E-Devlet, yönetim anlayışında bir anlayış değişikliğinin doğuşudur. Artık yurttaşlar teba olarak görülmemektedir. Vatandaşlar, yönetim piramidinin bir parçasıdır. Bürokrasinin kağıt temelli zaman alan işlem yapısı yerini yerel ve ulusal alan ağlarına bırakmıştır. Artık iletişim bir tık uzaktadır. Elektronik Devlet ile devletlerin eleştirilen verimsiz ve hantal yapılarının yıkılması, yeni bir anlayış ile hükümet ile devleti oluşturan topluluk arasında bir etkileşimin doğması amaçlanmaktadır

<sup>85</sup> Boterman vd., **Joint Analytic Network for Using Socio-Economic Research, Moving Towards Knowledge Society: The IST Contribution to E-Governance**, 2003, s.18 <http://www.janus-eu.org/Documents/JANUS%20deliverable%201-1.pdf>, Erişim Tarihi: 15.09.2004

<sup>86</sup> Hazma Ateş, “E-Devletin Kuramsal Temelleri: Eleştirel Bir Yaklaşım”, **Kamu Yönetiminde Kalite III. Ulusal Kongresi**, TODAİE, Ankara 2003, s.487

• E-Devletin gelişimi, AB'nin gelişimi ile benzerlik göstermektedir. Her ikisinde başlangıç gayesi ekonomik olmakla beraber gelişimleri siyasal ve yönetsel alana doğru kaymaktadır.

Tablo 9. Geleneksel Devlet E- Devlet Karşılaştırması

Geleneksel Devlet	E-Devlet
Pasif Yurttaş	Aktif Müşteri-Yurttaş
Kağıt-temelli İletişim	Elektronik İletişim
Dikey/Hiyerarşik Yapılanma	Yatay/Koordineli Ağ Yapılanması
Yönetimin Veri Yüklemesi	Yurttaşın Veri Yüklemesi
Eleman Yanıtı	Otomatik Sesli Posta, Çağrı Merkezi vb.
Eleman Yardımı	Kendi kendine Yardım / Uzman Yardımı
Eleman-temelli Denetim Mekanizması	Otomatik Veri Güncellemesiyle Denetim
Nakit Akışı / Çek	Elektronik Fon Transferi (EFT)
Tektip Hizmet	Kişiselleştirilmiş/Farklılaştırılmış Hizmet
Bölümlenmiş / Kesintili Hizmet	Bütünsel / Sürekli / Tek-duraklı Hizmet
Yüksek İşlem Maliyetleri	Düşük İşlem Maliyetleri
Verimsiz Büyüme	Verimlilik Yönetimi
Tek Yönlü İletişim	Etkileşim
Uyruk İlişkisi	Katılım İlişkisi
<b>Kapalı Devlet</b>	<b>Açık Devlet</b>

**Kaynak:** Forum on Strategic Management (OECD), *Tax Administration Aspects of Electronic Commerce: Responding to the Challenges and Opportunities*, s. 11.

Demokrasi ve Teknoloji Merkezi tarafından hazırlanan InfoDev (Gelişmiş Programlar İçin Bilgiler) programında, e-Devletin gelişim safhaları üç aşamada belirtilmiştir.<sup>87</sup>

**Safha 1 Basım:** BİT kullanılarak, devletin sahip olduğu bilgi miktarını artırmak ve genişletmek. Bu safha için önerilen tavsiyeler ise şöyle belirtilmiştir.

- Bilgileri çevrimiçi elde etmek için uygun bir strateji ile işe başlanması,
- İnsanların günlük hayatlarındaki değerli bilgilerine ve yerel lisana öncelik verilmesi,
- Tüm kurum ve kuruluşların çevrimiçi bilgi kapasitelerini yayınlamalarının bir zorunluluk olarak genelleşmesi,
- Mevcut kaynakların kullanılarak elde edilebilir sonuçlara odaklanması,
- Sitelerin sürekli olarak güncellenmesinin sağlanması,
- Amaçlara odaklı içeriğin desteklenmesi sağlanmalıdır.

**Safha 2 İletişim:** Devletin sınırlarının, sivil katılıma açılmasının sağlanması olarak açıklanmıştır. Bu safha için önerilen tavsiyeler;

- Vatandaşların yönetime katılmalarını hissetmelerini sağlanmalıdır,

<sup>87</sup> The Center For Democracy Tecnoogy, *The E-Government Hand Book For Depoloping Countries*, ss.3-4, [http://wbln0018.worldbank.org/ict/resources.nsf/a693f575e01ba5f385256b500062af05/ad0be455623fe8c485256e75006573e6/\\$FILE/eGovernment%20Handbook.pdf](http://wbln0018.worldbank.org/ict/resources.nsf/a693f575e01ba5f385256b500062af05/ad0be455623fe8c485256e75006573e6/$FILE/eGovernment%20Handbook.pdf), Erişim Tarihi:04.09.2004



- b. Karışık politik yayınların yerine kolay anlaşılabilir komponentler yerleştirilmelidir,
- c. Katılım isteğinde aktif olmak için, çevrimiçi tartışmaları ve geleneksel medya araçları kullanılmalıdır,
- d. Bu safhanın dizaynına vatandaşların katılımını sağlamak. Şeklinde belirtilmiştir.

Safha 3 Etkileşim : Devlet hizmetlerini çevrimiçi sunmak olarak tanımlanmıştır. Bu safha için önerilen tavsiyeler;

- a. Hedef kitlenin acilen hizmetlere çevrimiçi ulaşmasının sağlanması,
- b. Devlet çalışanlarının endişelerini ,ikna yolu ile ortadan kaldırılması,
- c. E-Devlet entegrasyonu süreç reformunun çevrimiçi olarak sunumundan önce, süreçlerin basitleştirilip, birleştirilmesi gerekmektedir.
- d. Etkileşim için bir portal oluşturulmalıdır,
- e. Çalışmaların, finans sorunu karşılanmalıdır.

E-devlet, yalnızca bir teknoloji olarak değil, her bir vatandaşın davranışlarının dahil edildiği bir organizasyon olarak tanımlanmaktadır.<sup>88</sup> E-Devlet, yalnızca elektronik bir anlam içermez. Bu anlamda;

- a. "e" etkililik demektir: Devletler, BİT'ni kullanarak transfer masraflarını ve bürokratik prosedürlerini azaltırlar.
- b. "e"etkinlik demektir: Devletler, BİT'ni kullanarak, politika yapma süreçlerine katılımı artırarak, kaynak süreçlerini geliştirerek, vatandaşın ihtiyaçlarına zamanında cevap vererek, hizmetlerinin kapsamını ve kalitesini artırarak en iyi sonuçları almak için çabalar.
- c. "e"güçlendirmek demektir: BİT, devlet ve vatandaş arasındaki ilişkiyi güçlendirir. Katılımı artırarak, kişisel ve topluluk gelişiminin farkında olunmasını sağlar.
- d. "e" ekonomik ve sosyal gelişmedir: Devlet, iş sektörü, vatandaş arasındaki ilişkilerin artması yeni iş olanakları ve yatırımları artırır.<sup>89</sup>

İnce, e-Devlet uygulamalarının başlatıldığı yada kamu bilgi altyapısının gelişmiş iletişim ağları yardımı ile yaygın olarak paylaşımına açık olduğu ülkelere bakıldığında bazı ortak özelliklerin göze çarptığını belirtmiştir. En başta, söz konusu ülkeler ekonomik bakımdan gelişmiş ülke sınıfındadır. Ayrıca bu ülkelerde, e-devlet uygulamalarına geçiş talebi genellikle vatandaşlardan gelmiş, hükümetlerde buna uygun olarak gerekli düzenlemeleri yapma yoluna gitmişlerdir.<sup>90</sup>

<sup>88</sup> From the Information to Knowledge Society, <http://www.irfd.org/events/wf2003/abstracts/europe.html>, s.1, Erişim Tarihi:12.08.2004

<sup>89</sup> [europa.eu.int/information\\_society/europe/2002/documents/INFOSO\\_Internet\\_Access\\_Report\\_May\\_2002.doc](http://europa.eu.int/information_society/europe/2002/documents/INFOSO_Internet_Access_Report_May_2002.doc) – İNFOSO, s.8, Erişim Tarihi:13.07.2004

<sup>90</sup> İnce, a.g.e., s.71

ABD federal hükümetince hazırlanan ulusal performansı izleme programının beş yıllık değerlendirme raporunda, vatandaşların müşteri kimliğinin dört ayrı unsuru olduğu vurgulanmaktadır.<sup>91</sup> Bu unsurlar:

- Hizmetin alıcısı olan vatandaş kimliği: Pasif olarak hizmet bekleyen yurttaş.
- Hizmetin sunulmasında aktif olarak görev alan bireyler olarak vatandaş.
- Yönetimin performansını denetleyen vatandaş.

Başarılı bir e-Devlet uygulamasının gerçekleşebilmesi için vatandaş tutum ve beklentilerine öncelik verilmesinin gerekliliğini belirtmiştik. Her ülke kendi vatandaş ve topluluklarının önceliklerine göre e-Devlet gelişim çizgisini belirlemelidir. E-Avrupa projesi kapsamında AB, BİT harcamalarını, daha önceden belirlenmiş stratejik hedefleri doğrultusunda belirlemiştir.<sup>92</sup>

**Tablo 10. E-Avrupa'nın BİT Harcamalarına Göre Planlanmış Öncelikleri**

e-Avrupa Öncelikleri	Yüzde %
Beyin Göçü	2.9
Avrupa Dijital İçeriği	1.5
e-Sağlık/Teletıp	0.3
Çevrimiçi Sağlık Hizmetleri	3.7
e-Ticareti Artırma	24.2
Katılım ve Ulaşım	19.7
BİT Becerileri	12.5
Dijital çağda genç nesil	6.1
Network güvenliği ve Akıllı kartlar	0.0
İnternet Hızının Artırılması	1.0
Daha ucuz internet erişimi	28.0

**Kaynak:** E-Europe Priorities, [http:// europa. eu.int/information\\_ society/ activities/ st\\_ funds/ index\\_ en.htm](http://europa.eu.int/information_society/activities/st_funds/index_en.htm), s.41

E-Avrupa projesinin BİT harcamalarının planlanmış önceliklere göre yüzdeleri şöyledir. Akıllı transferler için %2.9, Avrupa dijital içeriğine %1.5, e-Sağlık %0.3, çevrim içi devlet hizmetleri %3.7, e-Ticaretin artırılması %24.2, katılım ve BİT ulaşım %19.7, BİT becerilerinin kazanım çalışmaları %12.5, gençleri dijital çağa hazırlanması %6.1, akıllı kartlar ve ağ güvenliği %0.0, internet ulaşımının hızlanması %1.0, daha hızlı ve ucuz internet %28.0.

Görüldüğü üzere BİT harcamalarında e-Avrupa'nın en çok kaynak ayırdığı alan internetin hızlandırılması ve ucuzlamasıdır. Daha sonra ekonomik amaçların ön plana çıktığını görüyoruz. Bu iki alanı sırasıyla katılım ve hizmetlere ulaşım

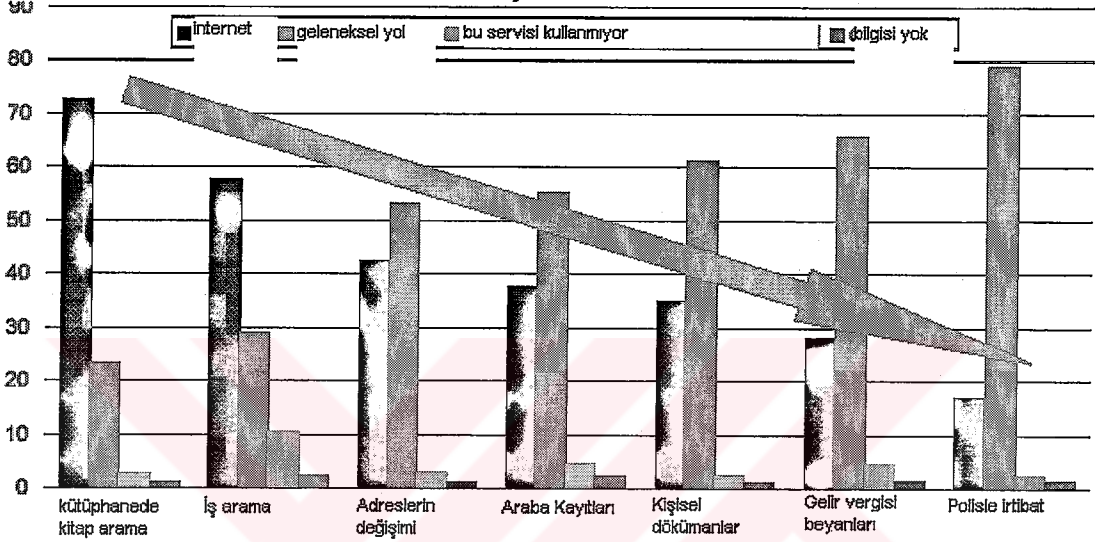
<sup>91</sup> İnce, a.g.e.,s.22

<sup>92</sup> Lena Tsipouri, **Final Report For The Thematic Evaluation Of The Information Society**, 2002 [http://europa.eu.int/information\\_society/activities/st\\_funds/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/information_society/activities/st_funds/index_en.htm)ff Tsipouri, s.40, Erişim Tarihi:30.10.2004

faaliyetleri izlemiştir. Devlet hizmetlerinin çevrimiçi ortama aktarılmasına ayrılan kaynak miktarı ise e-Devlet uygulamalarındaki gecikmenin sebeplerinden biridir.

E-Avrupa'nın BİT harcamalarındaki dağılım önceliklerine değindikten sonra şimdi toplum isteklerine dönmek istiyoruz. AB üyesi on beş ülkeyi kapsayan bir araştırmada, düzenli internet kullanıcılarına, hangi devlet hizmetlerini kullandıkları sorusu sorulmuş ve alınan yanıtlar grafikte sunulmuştur.<sup>93</sup>

**Grafik 2. AB-15 Üyesi Düzenli İnternet Kullanıcıların Devlet Hizmetlerine Erişim Konuları**



**Kaynak:** SIBIS,GPS 2002, Boterman vd.,Joint Analitic Network for Using Socio-Economic Research, Moving Towards Knowlwedgw Society:The IST Contribution to E-Governance, 2003, <http://www.janus-eu.org/Documents/JANUS%20deliverable%201-1.pdf>.

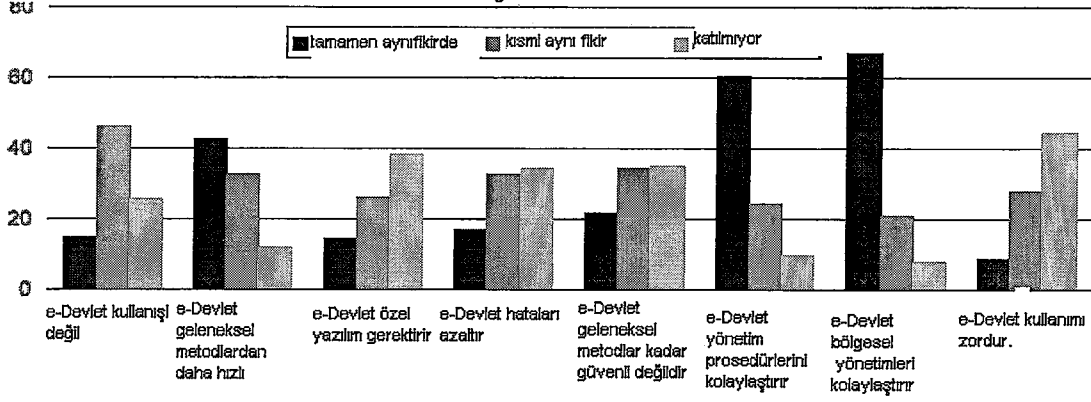
Yukarıdaki grafikte koyu lacivert alan(ilk sütun) internet ulaşımını, mavi alan (ikinci sütun) geleneksel yolları, açık mavi alan bu hizmetleri kullanmayan grubu, siyah alan(üçüncü sütun) ise bu hizmetlerden haberi olmayan kesimi temsil ediyor. Grafikte, sırası ile; kütüphane kitap araştırmaları, İş aramaları, Adres değişikliği yapma, Araba kayıtları, Kişisel dökümanlar,Gelir vergisi bildirim, Polisle haberleşme konularında renk kodlarına göre erişim oranları verilmiştir. Bu grafiğe göre internet kullanımı en çok kütüphane kataloglarında kitap aranmak için kullanılmaktadır. En az internet kullanımı ise, Polisle haberleşme konusunda gerçekleşmiştir.

AB-15 üyesi ülkelerde yapılan benzeri bir araştırmada, düzenli internet kullanıcılarına, kamu hizmetlerine çevrimiçi ulaşmada yaşadıkları avantaj/dezavantajlar sorulmuş ve sonuçlar aşağıdaki grafikte sunulmuştur.<sup>94</sup>

<sup>93</sup> Boterman vd, a.g.e., s.28

<sup>94</sup> Boterman vd, a.g.e., s.30

**Grafik 3. Kamu Hizmetlerine Erişimde Yaşanan Avantaj ve Dezavantajlar**



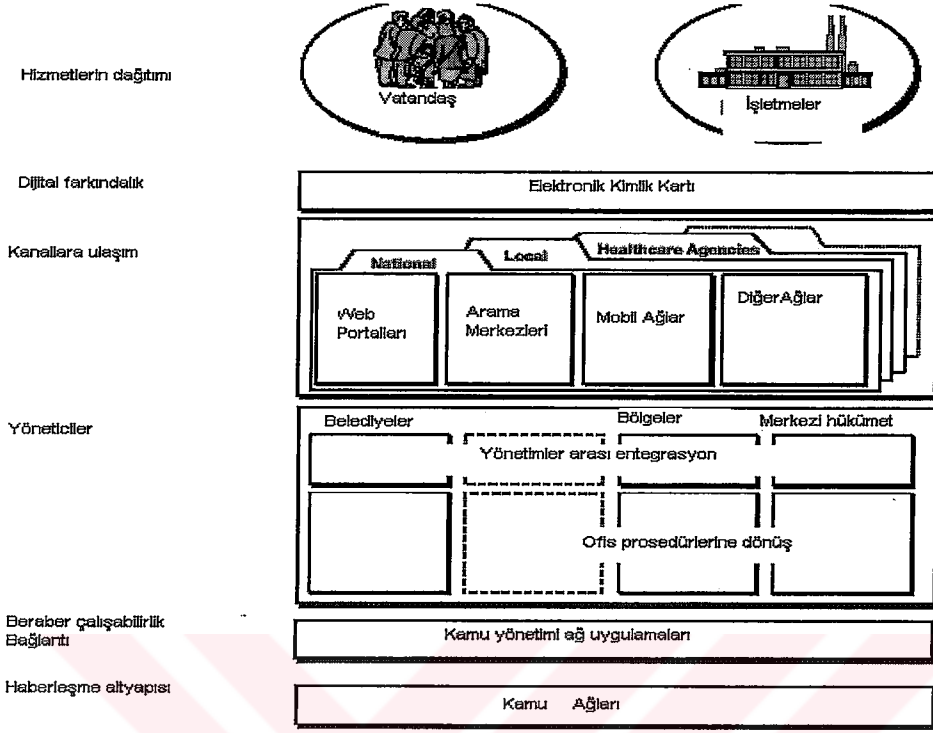
**Kaynak:** SIBIS,GPS 2002, Boterman vd.,Joint Analitic Network for Using Socio-Economic Research, Moving Towards Knowlwedgw Society:The IST Contribution to E-Governance, 2003, <http://www.janus-eu.org/Documents/JANUS%20deliverable%201-1.pdf>.

Yukarıdaki grafikte, sırası ile koyu mavi renk kodu(birinci sütun) ile tamamen aynı fikirde, mavi renk kodu ile (ikinci sütun) bazı konularda hemfikir, açık mavi renk kodu (üçüncü sütun) ile tamamı ile aykırı fikirde görüşler temsil edilmiştir. Grafikte sırası ile; e-Devlet kullanışlı değildir, e-Devlet geleneksel hizmetlerden hızlıdır, e-Devlet özel bir yazılım gerektirir, e-Devlet hataları ortadan kaldırır, e-Devlet geleneksel hizmet metotları kadar güvenli değildir, e-Devlet yönetime katılmayı daha fazla olanaklı kılar, e-Devlet yönetime katılmayı daha bölgesel kılar ve e-Devleti kullanmak zordur. Sorularına karşılık, renk kodları ile verilen cevaplar gösterilmiştir.

Buna göre, e-Devleti kullanışlı bulanların sayısı azınlıkta kalmıştır. E-Devleti, geleneksel hizmet metotlarından hızlı bulanlar çoğunluktadır. E-Devleti geleneksel hizmet metotları ile güvenlik bakımından kıyaslayanlar ise e-Devletin en az geleneksel metotlar kadar güvenli olduğunu düşünmektedirler. E-Devletin kullanımının zor olduğu fikri ise kendisine fazla taraftar bulmamıştır. İnsanlar e-Devleti kullanmanın kolay olduğunu düşünmektedirler.

Ancak Burada belirtmekte yarar görüyoruz, yukarıda yapılan araştırma, hem Avrupa gibi okuma yazma ve gelir seviyesi yüksek bir toplulukta yapılmış, hem de Avrupa içinde düzenli internet kullanma imkanına sahip bir kitleyi temsil etmektedir. Gelir seviyesi ve okuma yazma oranı düşük ülkelerde benzer araştırmaların sonuçları farklı olacaktır.

### Şekil 5. Önerilen Bir E-Devlet modeli



**Kaynak:** Databank Elaboration On “Linea Guida Del Governo Per Lo Sviluppo Della Società Dell’Informazione Nella Legislatura” Ministry of Innovation, Italy, 2002.

Boterman vd. tarafından bir e-devlet modeli oluşumu öneriliyor.<sup>95</sup> Bu modele göre, yukarıdaki şeklin en üst basamağında vatandaşlar ve ticari kuruluşlar bulunuyor. Bu kesim hizmetlerin alıcısı kesim olarak tanımlanmış. Onun alt basamağında dijital farkındalığı sağlayacak akıllı kart olarak da nitelenen elektronik kimlik kartları bulunuyor. Bir alt basamakta, vatandaşların ve ticari kuruluşların hangi kanalları kullanarak yönetim kademelerine ulaşabileceklerini gösteren ulaşım kanalları bölümü mevcut. Bu kanallar: Web portalları, arama merkezleri, mobil ağlar ve diğer ağ yapılarından(banka, posta hizmetleri vb.) oluşuyor. Sıradaki basamakta yönetim kademeleri verilmiş.( belediyeler, bölgeler ve merkezi hükümet) Yönetim kademeleri arasında bütünleşik bir yapının kurulmasının gerekliliği belirtiliyor. Yönetim kademeleri front ve back Office(ön ve arka ofis) olmak üzere yapılandırılmıştır. Ön ofis: Müşteri ile ilişkilerin kurulduğu ortamlar olarak tanımlanabilir. Web sayfaları buna örnek olarak gösterilebilir. Arka ofis ise, yukarıda sözünü ettiğimiz bütünleşik yapının kurulduğu ilişkilerin bütünü olarak tanımlanıyor. Yani vatandaşların ve ticari kuruluşların görmediği ancak tüm bilgi alışverişinin yapıldığı ortamlar bütünü. En alt basamakta ise tüm bu işlemlerin yapılmasını sağlayacak olan kamu ağları, yani iletişim altyapısı bulunuyor.

<sup>95</sup>Boterman vd, a.g.e., s.42



**Tablo 11. E-Devlet Çalışmalarını Engelleyen Faktörler ve Bu engelleri Ortadan Kaldırmaya Yarayacak Çözüm Önerileri**

<b>Engeller</b>	<b>Çözüm Önerileri</b>
<b>Kurum Kültürü</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Yüksek seviyede lider kararlılığı</li> <li>• Yönetişim yapısının oluşturulması</li> <li>• Kurumlar arası iletişime öncelik</li> </ul>
<b>Federal Mimariden Yoksunluk</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hükümet liderlerinin ve Yapı mimarisinin rasyonel hale gelmesi</li> <li>• Kurumlararası gelişim yapısının sponse edilmesi</li> <li>• G2C ve G2B etkileşimine öncelik</li> </ul>
<b>Güven</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• E-Devlet girişimlerinde e-Kimlik kanıtlanma projelerine öncelik</li> <li>• Her iş palında kişiselliği ve güvenliği korumak</li> <li>• Kamunun eğitimini ve desteğini sağlamak</li> </ul>
<b>Kaynaklar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kaynakların geri dönüşümünde vatandaş etkisini ve en büyük getiriye sağlamak</li> <li>• Ölçüm yap</li> <li>• Yeni uzmanların ortaya çıkmasını sağlamak</li> </ul>
<b>Paydaşların Direnci</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Çağdaş stratejiler geliştir</li> <li>• Kolektif girişimciliği sağlamak</li> <li>• Performans değerlendirme metodunu uygula</li> <li>• Strateji oluştururken paydaşlara danış</li> </ul>

**Kaynak:** <http://www.cio.com/research/government/gov.html> e-gov strategy, s.12

ABD’de Office of Management and Budget’in e-Devlet stratejileri üzerine yaptığı bir çalışmada<sup>96</sup> E-Devletin oluşumuna ve uygulamalarına engel olabilecek faktörler sıralanmıştır.\* Bu engeller: Kurum kültürü, federal veya merkezi bir yapının eksikliği, güven, kaynaklar ve paydaşların dirençleridir. Bu engellerin şiddetini azaltacak ve ortadan kalkmalarını sağlayacak girişimler ise aşağıdaki paragraf da verilmiştir.

<sup>96</sup> E-Government Strategy, Implementing The President’s Management Agenda For E-Government, 2002, <http://www.cio.com/research/government/gov.html>, s.12, Erişim Tarihi:15.02.2004

\* E-Devlet uygulamalarına engel olabilecek etmenler hakkında baka bir değerlendirme için bkz. Benchmarking E-Gov Perspective, UN and ASPA, s:22, <http://www.unpan.org/e-government/Benchmarking%20E-gov%202001.pdf> -

Kurum kültüründen doğacak engelleri ortadan kaldırmak için; Sürdürülebilir yüksek seviyede liderlik ve kararlılık, kurumlararası yönetim yapısının yerleştirilmesi, kurumda yatay işbirliğine öncelik verilmesi, kurumlararası kullanıcıları/paydaş gruplarını pratik iş ortamlarında birleştirmek gereklidir. Merkezi bir yapının eksikliğini ortadan kaldırmak için, e-Devlet koordinasyonundan sorumlu bakanlık veya kuruluşların ulusal veri mimarisini oluşturmaları gereklidir. Sorumlu bakanlık veya kuruluş ortak bir portal oluşturmalı ve tüm kamu hizmetlerine bu portal üzerinden tek duraklı sunulması için çalışmalarını hızlandırmalıdır. Güvenlik unsurunun yerleştirilmesi için, e-Devlet uygulamalarında, e-kimlik kanıtlayıcı çalışmalarına öncelik verilmelidir. Bu alanda kamunun, vatandaşlara, ticari kuruluşlarla birlikte eğitim vermesi ve desteklemesi gereklidir. Kaynaklar başlığı altında, kaynakların vatandaşlara en yüksek getiri olacak şekilde programlanması gerekmektedir. Ölçümler yapılarak kaynakların etkin kullanıldığı test edilmelidir. Paydaşların dirençlerini ortadan kaldırmak için, herkesin katılımının sağlandığı, etkin stratejik yapılanmalar belirlenmelidir ve kurumların performans değerlendirmeleri yapılmalıdır.

**Tablo 12. E-Devletin Kazançları**

Politika Yapıcılar	Vatandaşlar	Kamu İşçileri	Devlet Kuruluşları
Vatandaşları daha iyi anlamak	Enformasyona ve hizmetlere daha iyi ulaşım	Etkinliği ve memnuniyeti artırmak	Daha iyi fiyat kontrolü
Vatandaş memnuniyetini artırmak	Hizmetler hakkında daha iyi bilgi	Bilgilere ulaşımı kolaylaştırmak	Rasyonel kaynak yönetimi
Yeni hizmetlere başlamak	Hizmetlerle iletişimi kolaylaştırmak	Organizasyon içerisinde şeffaflığı ve Haberleşmeyi geliştirmek	Kesişim zamanlarını hızlandırmak
Şeffaflığı ve iletişimi artırmak	Şeffaflığı ve Haberleşmeyi geliştirmek		Katma değersiz aktiviteleri ortadan kaldırmak
			Enformasyon altyapısının birleştirilmesi ve harmonizasyonu
			Süreçlerin geciktirilmesini önlemek

**Kaynak:** Boterman vd, s.45, Joint Analytic Network for Using Socio-Economic Research, Moving Towards Knowledge Society: The IST Contribution to E-Governance, 2003, <http://www.janus-eu.org/Documents/JANUS%20deliverable%201-1.pdf>.

E-Devlet uygulamaları sayesinde oluşacak kazançlar dört grupta değerlendirilmiştir.<sup>97</sup> Politik alanda; vatandaşların ihtiyaçları daha iyi anlaşılabilir, vatandaşın memnuniyeti artırılabilir, yeni hizmet kanalları oluşturulabilir ve şeffaflık ve iletişim geliştirilebilir. Vatandaş başlığı altında; hizmetlere ve enformasyona daha

<sup>97</sup> Boterman vd., a.g.e., s.45

iyi ulaşım imkanı sağlanır, hizmetler hakkında daha iyi bilgilendirir, hizmetlere ulaşım kolaylaşır ve şeffaflık ve iletişim imkanı geliştirilir. Kamu çalışanları başlığı altında; etkinliğin artırılması, çalışanların memnuniyetinin artırılması, çalışanların enformasyona ulaşımının kolaylaştırılması, organizasyon içinde şeffaflığın ve iletişim kanallarının artırılması sağlanır. Hükümet kurum ve kuruluşları başlığı altında ise; daha iyi maliyet kontrolleri, kaynakların yönetiminde rasyonelliğin sağlanması, organizasyonu oluşturan yapılar arasında daha hızlı bir iletişim oluşması, katma değer yaratmayan süreçlerin ortadan kaldırılması, süreçlerin yayılımını engelleyecek faktörlerin ortadan kaldırılması ve kurumların ortak enformasyon altyapısında birleşmesi sayılmaktadır.

E-Devlet uygulamalarının getireceği kazançların yanında, bazı yazarlar ve kesimler tarafından kuşkuyla karşılanan yönleri de mevcuttur. Örneğin, e-Devlet uygulamalarının yönetim süreçlerini şeffaflaştırmak ve katılımı artırarak kapalı devlet yapısının ortadan kalkacağı düşüncesinin aksine, devletlerin BİT alanındaki gelişmeleri kullanarak, yurttaşları daha fazla denetim altında tutacakları bir ortamın oluşacağı söylenmektedir.

E-Devlet uygulamalarının kamuda personel sayısında bir azalmaya sebebiyet vereceği bu yüzden de çalışanların e-Devlet vizyonunu benimsemeyecekleri söylenebilir. Bu noktada siyasilere düşen görev bu uygulamalar neticesinde işini kaybedecek çalışanlara yeni bir işte çalışma imkanının verileceği güvencesini aşılmasıdır. Nitekim, e-Devlet uygulamalarının öncüsü sayılan ABD’de işini kaybeden kamu çalışanlarının büyük bir kısmını yeni iş alanlarına yönlendirilmiştir.

Bu konuda bir başka endişe kaynağı ise, karşılıklı iletişim yöntemlerinden biri olan kişisel görüşmedir. Almanya’da yapılmış olan bir araştırma da, iletişim yöntemleri içerisinde ilk sırayı alan yöntem kişisel görüşmedir. (%80 oy almıştır.)<sup>98</sup> E-Devlet’in doğası gereği, kişisel görüşmeleri azaltacaktır.

### 2.2.1. Dünyada E-Devletin Gelişimi

Dünyada e-Devletin evrimi ülkelere göre farklılıklar göstermektedir. Kimi ülkeler sosyo-ekonomik olarak gelişmiş olmalarının verdiği ivme ile BT yapılanmasının ön saflarında ilerlemekte, diğer gelişmemiş ve gelişmekte olan ülkeler ise henüz sanayileşmelerini tamamlayamamış hatta tarım toplumu aşamasını geçememiş olmaları sebebi ile bilgisayarla tanışmamışlar veya cüzi ölçüde bu imkana sahip olabilmişlerdir. Dolayısıyla e-Devlet gibi teknolojik yenilerden yoksundurlar.

Demokrasilerde, yetmişli yıllar ile birlikte gelişen yönetime daha aktif katılım ihtiyaçları ve hükümet dışından tüm bireylerin, vatandaş kimliğinde olsun, tüzel kişilik altında olsun, isterse de STK üyesi kimliği içinde olsun memnuniyetsizliklerini vurgulamaları bürokraside ve siyasi hükümetlerde mecburen de olsa bir değişimi zorunlu kılmıştır. Bu konuda yapılmış çok sayıda anket ve görüşmelerden sonra ortaya çıkan tabloda hükümetlerden beklenen atılımlar; hesapverebilirlik, açıklık ve saydamlık, bilgilendirme ve geri bildirim başlıkları altında

<sup>98</sup> Çukurçayır(a), a.g.e., s.84

toplantılmıştır. Yönetim biliminde bu beklentilere verilen cevaplar ise Yeni Kamu Yönetimi, Yönetişim ve bizim de üzerinde duracağımız e-Devlet gibi yönetim teknikleri olmuştur.

Bu bölüme e-Devlet'in oluşumuna katkı sağlayan gelişmeler ile başlamakta yarar görüyoruz. Uluslar arası Telekomünikasyon Birliği (ITU), E-devlet projelerine dolaylı yoldan destek veren bir kuruluştur. ITU ilk toplantısını 1994'de Buenos Aires'de (Arjantin), ikincisini 1998'de Valetta'da(Malta) gerçekleştirmiştir. ITU'nun başlıca hedeflerinden bir tanesi, gelişmekte olan ülkelerde telekomünikasyon sektörünün gelişimini desteklemek ve teknolojik yararlarını dünya çapında geliştirmektir. ITU, hükümetlerin ve özel sektörün koordine ettiği, telekom ağ ve servislerinin tesis edilmesi ile çalıştırılması konusunda BM'in uzman kolunu oluşturmaktadır.<sup>99</sup>

1998 yılında, BM'nin (Birleşmiş Milletler) desteği ile çalışmalarına başlamış olan ITU, çalışmalarının sonunda ilki 10-12 Aralık 2003'de Cenevre'de, ikincisi 2005 yılında Tunus'da olmak üzere Dünya BT Zirvesi yapılmasını planlamıştır. Cenevre'de düzenlenen zirvenin sonuç bildirilerine bakıldığında, kritik noktalar; fikri mülkiyet hakları, evrensel bir fonun oluşturulması ve internet güvenliği konularında anlamlı bir mutabakata varılamadığı, Canbay ve İter tarafından dile getirilmektedir. Sosyal Dayanışma Fonu ile ilgili nihai kararda, böyle bir fonun kurulması kabul edilmiş, ancak katılımın gönüllülük esasına göre olacağı belirtilmiştir. ABD hükümeti, internetin yönetimini 1998 yılında Kalifornia eyalet hukukuna bağlı, kar amacı gütmeyen bir kuruluş olan, İnternet Tahsisli Adlar Ve Sayılar Otoritesine(ICAAN)vermiştir. Çin başta olmak üzere, bazı ülkelerin internet gibi evrensel bir işleyişin BM'in çatısı altında yönetilmesini talep etmişlerdir. Ancak nihai kararda 2005 yılına kadar internet yönetiminin bahse konu şirkette kalmasına karar verilmiştir.<sup>100</sup>

AB'nde(Avrupa Birliği), e-devlet gelişim macerasına baktığımızda gerekçe olarak ilk başlarda tamamen ekonomik amaçları gerçekleştirmek olduğunu görmekteyiz. ABD ve Kanada gibi ülkelerin hizmetlerin elektronik ortama aktarılmasından elde ettikleri kazançlar, AB'de iştahını kabartmış, bu alana yönelik çalışmaların başlatılmasına öncülük etmiştir. AB'yi öncelikli olarak bir ağ devletine doğru götürmeyi amaçlayan,"e-Avrupa" ve onun aday ülkeler için tasarlanmış biçimi "e-Avrupa+" projeleri ekonomik fayda temelinde doğmuş programlardır. Ancak giderek sosyal bir bütünleşme yaratacak yöne doğru evrilmektedir.

Avrupalı liderler, Lisbon zirvesinde, 2010 yılına kadar daha fazla sosyal birleşme, daha iyi iş olanakları ve sürdürülebilir bir ekonomik gelişmeyi sağlamak için, en yarışmacı, bilgi temelli ekonomiye sahip olmak konusunda görüş birliğine varmışlardır.<sup>101</sup> Lizbon'da,e-Avrupa'nın temel amaçları şöyle konumlanmıştır:<sup>102</sup>

<sup>99</sup> tele.kom Dergisi, 7Eylül 2002, s.32

<sup>100</sup> Cafer Canbay, Kemal İter, Dünya Bilgi Toplumu Zirvesi, TBD. 2004, [http://www.tbd.org.tr/index.php?module=content&page=list&page\\_id=242](http://www.tbd.org.tr/index.php?module=content&page=list&page_id=242), Erişim Tarihi:12.05.2004

<sup>101</sup> E-Europa 2003+Progress Report,2004, s.2, [http://www.emcis2004.hu/dokk/binary/30/17/3/europe\\_\\_final\\_progress\\_report.pdf](http://www.emcis2004.hu/dokk/binary/30/17/3/europe__final_progress_report.pdf), Erişim Tarihi:03.03.2004

<sup>102</sup> Uçkan, a.g.e., ss.125-126

- a. Her yurttaşı, okulu, evi, işyerini ve kamu idarelerini dijital çağa taşımak ve çevrimiçi ortamda buluşturmak,
- b. Finansal bakımdan ve yeni fikirleri geliştirme yönünden hazırlıklı bir girişimci kültürle desteklenen, bilgisayar okur yazarlığına sahip bir Avrupa yaratmak.
- c. Sosyal katılımı güçlendiren ve tüketici güvenliğinin sağlandığı, tüm toplumu içine alan bir sürecin yaratılması.

Lizbon'da ortaya konan hedefler, Avrupa'nın bir an önce bilgi tabanlı ekonomiye geçmesini sağlamak ve özellikle internetin sağladığı fırsatlardan sonuna kadar istifade etmektir. Bu gerekleri yerine getirebilmek için, Avrupa Aksiyon Planı, 2000 yılında Feira'da kabul edilmiştir. Bu planın amacı, Avrupa'yı, Lisbon Kriterlerine yaklaştırmak olarak açıklanmıştır. Peşi sıra on üç aday ülke yukarıdaki aksiyon planı ile aynı özellikleri taşıyan e-Avrupa+ Planını 2001 Haziranında Göteborg Avrupa konseyinde kabul edilmiştir.<sup>103</sup> Feira'da kabul edilen e-Avrupa eylem planı şu temel bölümlerden oluşmuştur.

1. Ucuz, hızlı ve güvenli İnternet başlığı altında;
  - a. Ucuz ve hızlı internet erişimi,
  - b. Öğrenciler ve araştırmacılar için hızlı internet,
  - c. Güvenli ağlar ve akıllı kartlar.
2. İnsanlara ve becerilere yatırım başlığı altında;
  - a. Avrupa gençliğini dijital çağa taşımak,
  - b. Bilgi tabanlı ekonomi içinde çalışmak,
  - c. Bilgi tabanlı ekonominin tüm kesimleri kapsamı için yeterli katılımı sağlamak.
3. İnternet kullanımını özendirmek başlığı altında;
  - a. Elektronik ticareti hızlandırmak,
  - b. Çevrimiçi devlet:kamu hizmetlerine elektronik ortamda erişim,
  - c. Çevrimiçi sağlık,
  - d. Küresel ağlar için Avrupa sayısal içeriğini yaratmak,
  - e. Akıllı ulaşım ve taşıma hizmetleri.

12 Şubat 2003 yılında kabul edilen e-Avrupa 2002 sonuç bildirgesi ışığında, Sevilla toplantısında AB üyesi ülkeler, e-Avrupa 2005 programını benimsemişleridir.<sup>104</sup> E-Avrupa 2005 programının temel amacı toplumun büyük bir kesimi tarafından ulaşılabilir, genişbant altyapısı temelinde güvenli hizmetleri, uygulamaları ve içeriği teşvik etmek olarak açıklanmıştır. E-Avrupa eylem planı dört bölümden oluşmuştur. Bunlar: **Politika Araçları**, Çağdaş çevrimiçi kamu hizmetleri, Dinamik e-iş ortamı, Güvenli bilişim altyapısı, genişbant, **Başarılı Uygulamalar**, **Ölçme ve Değerlendirmeler** ve **Mevcut Politikaların Tümünün Koordinasyonu** olarak sıralanmıştır. Politika araçlarının alt kategorilerinde değerlendirilen, çağdaş çevrimiçi kamu hizmetleri başlığı altında e-devlet, e-sağlık ve e-öğrenim konuları ele alınmıştır. E-Avrupa 2002 eylem planında, 2002 yılı sonuna kadar temel kamu hizmetlerini elektronik ortama taşımak hedeflenmişse de bu hedef tam olarak gerçekleştirilememiştir. Çünkü bir çok kamu hizmeti bilgilendirme safhasını geçememiştir. Bu kapsamda 2005 yılı hedefleri aşağıdaki şekilde tekrar revize edilmiştir. Üye ülkeler:

<sup>103</sup> E-Europa+ 2003 Progress Report, 2004, a.g.e., s.2

<sup>104</sup> Özgür Uçkan, E-Devlet, E-Demokrasi ve Türkiye, Literatür, Yay., İstanbul, 2003, ss.141-144



- a. *Geniş bant bağlantı*: 2005 yılına kadar tüm kamu hizmetlerinin geniş bant'a dönüştürülmesi,
- b. *Karşılıklı işlerlik*: Birlik 2003 yılı sonuna kadar bu çalışmaların başlatılmasını,
- c. *Etkileşimli kamu hizmetleri*: 2004 yılı sonuna kadar, üye ülkelerin temel kamu hizmetlerini herkes için etkileşimli olarak erişilebilir kılmaları(engelliler ve yaşlı yurttaşlara yönelik eylemlerin başlatılması dahil)
- d. *Kamu alımları*: 2005 yılı sonuna kadar üye ülkelerin kamu alımlarının büyük bölümünü elektronik ortama taşınmaları,
- e. *Kamusal internet erişim noktaları*
- f. *Kültür ve Turizm*:2005 yılına kadar bu alanda e-hizmetlerin oluşturulmasını hedeflemişlerdir.

11-12 Mayıs 2000 tarihinde Varşova'da yapılan Avrupa Bakanlar Konferansı'nda Orta ve Doğu Avrupa ülkeleri, on beş AB ülkesi tarafından Lizbon'da ortaya konan stratejik hedefleri benimsemiş ve e-Avrupa benzeri bir eylem planı hazırlamaya karar vermişlerdir. Aday ülkelerin komisyonla yaptıkları işbirliği sonucu hazırlanan e-Avrupa+ 2003 girişimi ve eylem planı Haziran 2001'de Göteborg Zirvesi'nde kabul edilmiş ve kamuoyuna açıklanmıştır.<sup>105</sup>

Aday ülkeleri kapsayan e-Avrupa + programında, üye ülkelere kabul edilen ana hedeflere ilave olarak, BT temel yapı taşlarının oluşturulma çabalarının hızlandırılması ilkesini eklemiştir. Bu ilke iki alt başlıktan oluşmuştur. Bunlar: Herkes için uygun fiyatlı iletişim hizmetlerinin sağlanması ve BT ile müktesebatta uyum ve uygulama başlıklarıdır. Takiben Şubat 2004'de yayımlanan e-Avrupa+2001-2003 ilerleme final raporunda aday ülkelerin çalışmalarında geldikleri noktaların analizi yapılmış ve hedeflerin gerçekleştirilebilmesi için öneriler getirilmiştir.

Avrupa'da BT gelişiminden söz ederken "e-content" programına değinmekte yarar görüyoruz. Bu program, esas olarak e-Avrupa girişiminin,internet kullanımının teşvik edilmesi" başlıklı üçüncü hedefi kapsamında değerlendirilmektedir. Bu program, AB'nin ABD ve Kanada gibi ülkelere göre, bilgi ekonomisi bakımından çok geride kalmasının anlaşılmasından itibaren şekillenmeye başlamıştır. Programın, 22 Aralık 2000'de AB resmi gazetesinde yayımlanan 2001/48/EC sayılı kararı ile uygulamaya başlaması kararlaştırılmıştır. Program dört yıl sürecek ve 2005 başında sona erecektir. Programın çıkış noktası, kamu bilgilerinin, kamu kuruluşları dışında özel sektör ve diğer kuruluşlarca değerlendirilmesi, böylelikle kamu bilgilerinin ticari bir katma değer yaratması şeklinde tanımlanabilir.<sup>106</sup> Bunun dışında, Avrupa'da PRISMA,TERRA 2000 ve SIBIS gibi programlar yardımı ile gelecekte hizmet dağıtımlarının inovasyon yatırımları ile geliştirilmesi gibi çeşitli programlar yürürlüğünü devam ettirmektedir.

2002 yılında, Lena Tsipouri imzasını taşıyan ve BT'nun tematik bir değerlendirilmesinin yapıldığı raporda, bölgesel gelişme politikalarında 2000-2006 yılları arasında BT'nun itici bir güç olacağı vurgulanmış, sosyal entegrasyon ve inovasyon yaratma gücünün birbirleri ile ilişkisinin önemi belirtilmiştir. Bölgesel

<sup>105</sup> Uçkan, a.g.e., s.150

<sup>106</sup> E-Content Program,<http://www.cordis.lu/econtent>, Erişim Tarihi:25.02.2004

politikalar ile ilgili olarak, RITTS(Bölgesel İnovasyon ve Teknoloji Transfer Stratejileri), RISI(Bölgesel Bilgi Toplumu Girişimi), IRISI(Bölgeler Arası Bilgi Toplumu Girişimi) projelerine başlanmış ve bu bölgelerde, kamu-özel işbirliği ile stratejiler geliştirilerek, BT'nun daha az gelişmiş bölgelere(LFR) yayılımı amaçlanmıştır.<sup>107</sup>

## 2.2.2. E-Devletin Boyutları

E-Devlet'in, bir toplumda yeşermesi ve ilerlemesi esnasında, geniş bir perspektifte değerlendirilmesi gerekmektedir. Bu geniş bakış açısı toplumsal ve sosyal, siyasi, ekonomik, güven ve teknolojik boyutları kapsamalıdır. Tüm bu boyutlar, yeni bir teknolojinin toplumda yayılımını mümkün kılan şartların oluşması için gerekli çerçeveleri çizer. Bu çerçeve, içinde planlama ve uygulama safhalarını içerir.

### 2.2.2.1. Hukuksal Boyutu

E-Devletin, bir toplulukta yeşermesi ve olgunlaşabilmesi için, öncelikli olarak yasal çerçevesinin belirlenmesi gerekmektedir. Bunun için Dünyada ve Avrupa'da bir takım yeni yasalar çıkarılmakta ve bazı durumlarda mevcut yasaların güncellenmesi gerekmektedir. Bu yeni yasalardan, önemli iki tanesi Bilgi Edinme Kanunu ve Elektronik İmza Yasası'dır. Elektronik imza yasasının temeli oluşturacak olan "dijital imza" kavramının çalışma prensibini Hasan Amca şöyle özetlemektedir.<sup>108</sup> "Dijital imza, gönderici ve alıcı için güvenlik ve inkar edilemezlik özelliklerini sağlayan bir teknolojik çözümdür. Şifreleme ile kodlanmış bilgiler KAS(Kamusal Anahtarlama Sistemi) vasıtasıyla karşı tarafa gönderilir. Karşı taraf aynı kodlanmış şifrelenmiş bilgiye sahipse bu gönderiyi alabilir." Elektronik imza yasası temelde yukarıdaki gelişmeleri yasal güvence altına almak için çıkarılmıştır.

Bilgi Edinme Yasası ise, devleti oluşturan tüm bireylerin devletin güvenliği ve idamesine zarar verecek bilgiler dışındaki her türlü veri ve bilgiye serbestçe ulaşılmasını düzenleyen bir yasadır. Ancak, yalnızca uluslararası toplumda yalnız kalmamak ve imaj kaygısıyla çıkarılan bir yasa (Bilgi Özgürlüğü Yasası) genellikle uygulanamaz olacaktır. Nitekim bazı ülkelerde, yasa çıkmasına rağmen ya yurttaşların ve sivil kuruluşların bilgiye erişim talepleri geciktirilmekte ve bürokrasiye boğulmakta, ya belli kamu yönetim işlevleri özelleştirilerek ve vakıf vb. kuruluşlara devredilerek yasanın kapsamından çıkarılmakta, yada hükümetler bilgileri aşırı fiyata satma eğilimi içine girerek erişilemez kılma ve yasayı delme çabalarında bulunmaktadır.<sup>109</sup>

BİT alanındaki ve e-Avrupa, e-Avrupa+ projelerindeki gelişmeler, AB tarafından bu alanda çeşitli yasal düzenlemelerine gidilmesi sonucunu doğurmuştur. Bu düzenlemelerden bazıları şöyledir. Avrupa Konseyi'nin 108/81 sayılı "Kişisel Bilgilerin Otomatik Olarak İşlenmesinde Hakların Korunması Antlaşması" ile elektronik ortamlarda el değiştiren kişisel bilgilerin korunmasına ilişkin ilkelere yer

<sup>107</sup> Tsipouri, a.g.e., ss.17-18

<sup>108</sup> Hasan Amca, "Dijital İmza Nedir ve Ne işe Yarar", s.29, <http://sct.emu.edu.tr/amca>, Erişim Tarihi:05.10.2004

<sup>109</sup> Uçkan, a.g.e., [http://www.stradigma.com/turkce/haziran2003/makale\\_09.html](http://www.stradigma.com/turkce/haziran2003/makale_09.html)

verilmiştir.<sup>110</sup> Avrupa komisyonu, elektronik ortamda yalnızca bilginin aktarılmadığı, gelecek düzende paranın da aktarılacağı tezinden yola çıkarak 18 Eylül 2000 tarihinde Bankacılık direktifini yürürlüğe sokmuş olup, direktifin ilk maddesi uyarınca elektronik Para Kurumu ve Elektronik Para ile ilgili tanım ve kapsamı belirtmiştir. Bu tanımlara göre Elektronik Para: Çıkaranın talebini temsil eden parasal değer olup,

- a. Elektronik araca işlenmiş olması gerekir,
- b. Parasal değerinden az olmamak üzere bir fon karşılığında çıkarılmalıdır,
- c. Tüzel kişiler tarafından ödeme olarak kabul edilebilir olması gereklidir.

Şeklinde tanımlanmıştır.<sup>111</sup>

Türkiye’de, Başbakanlıkça kurulan on üç adet e-devlet çalışma biriminden biri olan”e-devlet çalışma grubu a” hazırladığı ön taslak raporunda, altyapı alanında ortaya çıkabilecek anlaşmazlıkların, mahkemelerin geleneksel uğraşlarından farklı olması sebebi ile yargılama süreçlerini aksatabileceğini belirtmektedir. Dolayısı ile bu alanda uzmanlık mahkemelerinin kurulmasının önem taşıdığı vurgulanmıştır.<sup>112</sup>

### 2.2.2.2. Teknolojik Boyutu

Teknoloji, toplumsal yapıyı yada toplumsal sistemi belirleyen ana değişkenlerden en etkin olanıdır. Teknoloji, toplumun neleri nasıl üreteceğini ve paylaşacağını belirlemektedir. Üretim ve bölüşüm düzeni ise o toplumda yaşayan insanların sosyalizasyonuna, değer norm ve özelemlerin oluşumuna, bu norm ve özelemlerin toplum içinde yayılmasına biçim vermektedir.<sup>113</sup>

Bu çerçevede, e-Devlet oluşumlarının bir kolu hukuksal altyapıların sağlanması alanında ilerlerken, diğer bir kol teknolojik altyapının oluşturulması alanında ilerlemelidir. E-Devlet’i yeni inşa edilen bir binaya benzetirsek, hukuksal düzenlemeler ile binanın yasal ruhsatının ve bina içinde yaşayanlar arasında ilişkilerin çerçevesinin oluşturulması vb., teknolojik faaliyetler ile ise binanın temelleri üzerinde yapılan altyapı çalışmaları ile binanın teknik donanımı kastedilmektedir.

Günümüzde sayısal teknoloji, aynı ağın geleneksel ve yeni servislerce ortaklaşa kullanımını olanaklı kılmaktadır. BİT açısından bakıldığında, kişisel bilgisayarların ve televizyonun herkesçe erişilebilir bir kullanıcı tecrübesinde birleştirilmesi ”yakınsama” (convergence) olarak tanımlanmaktadır.<sup>114</sup>

Artık şebekeler ve servisler hem birbiri içine geçmiş, hem de birbirinden bağımsız olarak geliştirilebilir duruma gelmiştir. Kısacası her türlü ortamda her türlü bilgi taşınabilir hale gelmiş ve BİT alanında artan yakınsamanın ivme kazandırdığı

<sup>110</sup> İnce, a.g.e., s.36

<sup>111</sup> İnternette Gelişimde Türkiye, Türkiye İş Bankası Yayınları, No:565, İstanbul 2001, ss.227-228

<sup>112</sup> e-Devlet Dönüşümünde Kamu Kurumlarının Yapması Gerekenler, e-Devlet Çalışma Grubu – A, Ön Taslak Rapor, 2004, s.35, <http://www.bilimsurasi.org.tr/e%2Dturkiye/>, erişim tarihi:03.03.2004

<sup>113</sup> Şaylan, a.g.e., s.154

<sup>114</sup> Bilim Şurası ,Bilişim Sektörünün Gelişimi,2004, <http://www.bilimsurasi.org.tr/e%2Dturkiye/> bilişim sektörünün gelişimi, s.8, Erişim Tarihi:30.12.2004

bu ortamda eskisine göre farklılaşmış altı önemli öge endüstri belirginlik kazanmıştır. Bu ögeler:<sup>115</sup>

- a. Telekomünikasyon ekipmanları endüstrisi,
- b. Telekomünikasyon şebekeleri için üretim servisleri endüstrisi,
- c. Donanım endüstrisi,
- d. Yazılım endüstrisi,
- e. Çoklu Ortam Yayıncılığı endüstrisi,
- f. Çoklu Ortam içerik endüstrisi.

E-Avrupa projesinde, BİT yatırım öncelik sıralamasında kendine ilk sırada yer bulan, internetin ucuzlaması ve hızlandırılması kapsamında değerlendirebileceğimiz BİT alanındaki gelişmeler ile, internet erişimi hem hızlanmış hem de ucuzlamıştır. Bu yeni teknolojilerden ön planda olan ve gelişimine önem verilenler xDSL(genişbant) ve GPRS teknolojileridir.

xDSL teknolojisi geniş bant bir teknolojidir. Ancak diğer geniş bant teknolojilerden farklı olarak yaygın kullanım alanına sahiptir. Bunun nedeni;

- a. Sistemin altyapısının büyük ölçüde hazır olması,
- b. Standartları üzerinde baştan beri dikkatli çalışılmakta olması,
- c. Donanım fiyatlarının diğer teknolojilere göre ucuz olması sayılabilir.<sup>116</sup>

E-Devlet ilerleme raporu 2004'de, eğer 2010 yılına kadar istenen hedefler gerçekleştirilmek isteniyorsa, genişbant teknolojinin yaygınlaştırılması gerekliliğinin altı çizilmektedir. Raporda, internetin yaygın olarak kullanılamamasının sebebi olarak, evde bir bilgisayarın olmayışı, boş vakit bulamamak ve içeriğin kullanışsız oluşu vb. nedenler sıralanmıştır.<sup>117</sup>

GPRS(Genel Paket Radyo Hizmeti),veri iletiminde devrim niteliğinde bir gelişmedir. Paket anahtarlama radyo arayüzü üzerinden 100 kbit/sn üzerinde hızlara ulaşılmasını sağlar. Böylelikle kullanıcılar yüksek hızlı uygulamalara telsiz şebekeler üzerinden erişebilirler. Bu hizmetten yararlanabilmek için GPRS uyumlu bir uç birimlere(telefon) ihtiyaç vardır.<sup>118</sup>

Avrupa komisyonu'nun 12 Temmuz 2000 tarihinde yayınladığı düzenleme, telekomünikasyon sektörünün gelişimi açısından oldukça önemlidir. 31 Aralık 2000 tarihi itibari ile etkin piyasa gücüne sahip operatörler, yerel hatlara erişim için geçerli, detaylı referans fiyat ve şartları içeren tarifeleri yayınlamak zorundadır. Fiyatlandırmanın maliyet esaslı olması ve düzenleyici kurumun, rekabeti özendirici esaslar benimsemesinin gerekliliği vurgulanmıştır.<sup>119</sup>

Kullanıcının abonesi olduğu numarayı değiştirmeden, bir işletmeciden diğer bir işletmecinin ağına geçmesi ve aldığı hizmeti onun abonesi olarak sürdürebilmesi

<sup>115</sup> Türkiye 2.Bilişim Şurası, İletişim Altyapısı Çalışma Grubu Taslak Rapor, s.5, [http://www.bilisimsurasi.org.tr/altyapi/docs/iletisim\\_altyapisi\\_raporu\\_icin\\_turk\\_telekomun\\_gorusleri\\_20040427.doc](http://www.bilisimsurasi.org.tr/altyapi/docs/iletisim_altyapisi_raporu_icin_turk_telekomun_gorusleri_20040427.doc), Erişim Tarihi:28.01.2004

<sup>116</sup> Türkiye 2.Bilişim Şurası, İletişim Altyapısı Çalışma Grubu Taslak Rapor, s.6

<sup>117</sup> E-Europa 2003+Progress Report, 2004, s.41

<sup>118</sup> Türkiye 2.Bilişim Şurası, İletişim Altyapısı Çalışma Grubu Taslak Rapor, a.g.e., s.15

<sup>119</sup> Türkiye 2.Bilişim Şurası, İletişim Altyapısı Çalışma Grubu Taslak Rapor, a.g.e., ss.23-24



(*number portability*) Abone tercihi içerisinde önemli bir yer tutmaktadır.<sup>120</sup> Bu ve benzeri uygulamalar mobil telefon kullanıcıları için kolaylık sağlayan ve böylelikle insanların yeni teknolojilere karşı duyduğu direncin azalmasını sağlayan uygulamalardır.

İrlanda, 20 yıl önce başlattığı BT toplumu olma yolundaki çabaları neticesinde bugün yedi yüzden fazla yazılım üreten şirkete sahip olmuştur. İrlanda'nın, yazılım sektörünü lokomotif sektör seçmesi tesadüf değildir. Yazılım en kolay ihraç edilebilen ürün olduğu için seçilmiştir. EITO(European Information Technology Observation) gerçekleştirdiği bir araştırma ile, Avrupa yazılım pazarının 2004 yılında %4.6 büyüme ile 68 milyar €'ya ulaşmasını beklenmektedir. Araştırmaya göre, özellikle büyüme potansiyeline sahip alanların ağ güvenliği, bilgi yönetimi web servisleri ve UMTS, WLAN gibi geniş bant tabanlı teknolojiler olması beklenmektedir.<sup>121</sup>

ABD, AB, Japonya, Güney Kore\* ve kimi benzeri uzakdoğu ülkeleri, ulusal ölçekli bir planlama ile teknolojik altyapının eskimiş ve dar bantlı geleneksel telekomünikasyon altyapısından kurtaracak ve büyük miktarlarda verinin taşınabildiği bilgi otoyollarına dönüşme projeleri uygulamaktadırlar. Bu projelere Ulusal Enformasyon Altyapısı (NII) denilmektedir. Amaç yukarıda belirtilen uyum sürecine köklü bir başlangıç ve gelişmiş bir alt yapı sunmaktır. Böylece tüketici ve vatandaşlarında küresel ekonomiye daha rahat katılmaları sağlanacaktır.<sup>122</sup> Ulusal enformasyon altyapısı projelerinin bir adım ötesi Küresel Enformasyon Altyapılarıdır.(GII)

Baştan ve Ökmen'e göre, sadece BİT sistemlerinin birbirleri ile değil, bu sistemlerin kentsel ana varlıklara da ulaşması sağlanmalıdır. Bu açıdan bakıldığında ulusal ölçekli olarak geliştirilmeye çalışılan Ulusal Enformasyon Altyapısı Master Planları benzeri, yerel yönetimlerinde, ulusal planlar ile uyumlu, Kentsel Enformasyon Altyapısı Master Planları oluşturmaları gerekmektedir. Böylece teknolojik, çevresel, sosyal, kültürel ve ekonomik değişikliklere ve gereklere karşılık verebilen bir dinamik kent yönetimi yaklaşımı gerçekleştirilebilecektir.<sup>123</sup>

### 2.2.2.3. Ekonomik Boyutu

E-Devlet çalışmalarının ortaya çıkış nedenlerinin başında ekonomik etkenin ön planda olduğunu belirtmiştik. ABD'de eyalet hizmetlerinin on-line (çevrim içi) sunulması maliyetlerde %70 tasarruf sağlamıştır. Arizona eyaletinde ruhsat, ehliyet vb. işlemlerin çevrimiçi yenilenmesinin maliyeti işlem başına 2 dolar iken, geleneksel metotlarla bu işlemlerin maliyeti 7 dolardır. Brezilya, on bir milyon insanın gelir vergilerini çevrimiçi vermelerinden dolayı on milyon dolar tasarruf

<sup>120</sup> Türkiye 2.Bilişim Şurası, İletişim Altyapısı Çalışma Grubu Taslak Rapor, a.g.e., s.30

<sup>121</sup> BT Haber, 15-21 Aralık 2003, Sayı 449, s.4

\* Güney Kore ile ilgili daha ayrıntılı bilgi edinmek için bkz. Gencay Şaylan Değişim Küreselleşme ve Devletin Yeni İşlevi, İmge, Ankara 2003, s.278

<sup>122</sup> Serhat Baştan, Mustafa Ökmen, "Yerel Yönetimler BİT Altyapısı ile İlgili Temel Sorunlar", Dursun, s.192

<sup>123</sup> Serhat Baştan, Mustafa Ökmen, a.g.e., s.208



sağlamıştır.<sup>124</sup> Benzer bir maliyet karşılaştırması sanayi sektörü ve bilgi sektöründe istihdam edilen personel maliyetleri hakkında yapılmıştır. Buna göre, sanayi sektöründe bir kişinin istihdam edilebilmesi için 60-80 bin ABD doları gerekirken, BT’da bu rakam 3-5 bin dolara düşmektedir.<sup>125</sup>

Siemens Business Services grup başkanı Paul Stadden, Mayıs 2003’de Roma’da düzenlenen bir toplantıda, Avrupa ülkelerinin, bilişim harcamalarının %19’unu e-devlet uygulamalarına ayırdığını belirtmiş, bu oranın beş yıl içinde %36’ya çıkacağını söylemiştir. Şu an beş milyar ABD doları olan pazarın, 2007 yılı içerisinde yirmi milyar ABD dolarına ulaşmasının beklendiğini vurgulamıştır.<sup>126</sup> Görülen o ki bu pazar giderek büyümekte ve kapsamını artırmaktadır.

Küresel enformasyon ekonomisinde, bir ülkenin gelişebilmesi ve ekonomik büyümesi, hem tüketici ürünleri ve hizmetlerinin sunulmasında, hem de diğer mal ve hizmetlerin üretilmesinde geniş ölçekte enformasyon işleme, saklama, bulma ve aktarma yeteneğine bağlı olacaktır. Bu tür iletişim sistemlerini ilk kurabilecek ve etkin kullanımını yapabilecek ülkelerin diğerlerine karşı rekabet üstünlüğü olacaktır. Bunun yerine gelebilmesi ve ortaya çıkacak fırsatların yakalanabilmesi için gelişmekte olan ülkeler telekomünikasyon politikalarıyla diğer politika oluşturma alanlarını(ekonomik, toplumsal, sanayi, antitröst vb.) birbiri ile sıkıca ilişkilendirmek zorundadır. Gelişmekte olan ülkelerin bu iletişim altyapısını kuramamaları durumunda ekonomik konumlarının geriye gideceği beklenmektedir.<sup>127</sup>

Bilgisayar teknolojilerinin ekonomik ömrü üç yıla, teknolojik ömrü bir yıla inmiştir. Bu yüzden e-Devletle ilgili olan yatırımların sürekli ve anında yapılabilmesi için yüklü miktarda finansal kaynaklara ihtiyaç vardır. Finansman sorununu çözmek için klasik bütçeleme usullerinin yanı sıra yeni modeller oluşturulmasının gerekliliği vurgulanmaktadır.<sup>128</sup>

Bu modellerden bazıları şöyle sıralanmaktadır:

**Reklamlar:** E-Devlet servislerinin sunulduğu ortamlara alınacak ticari reklamlarla gelir elde edilebilir.

**Üyelik Ücreti:** Servisleri kullanmak isteyen kullanıcılardan alınacak bedellere karşılık, çeşitli konularda kişiye, kuruma özel katma değerli hizmetler sunulabilir.

**Kullanım Ücreti:** Kamu hizmetlerinden çevrimiçi yararlanmak isteyenlerden işlem başına belli bir ücret talep edilebilir.

**Yap İşlet Modeli:** Yazılım, danışmanlık ve diğer servis hizmetleri üzerinden ücret elde ederek yapılan yatırımların geri dönüşümü sağlanabilir.

<sup>124</sup> Metin Küllük ve Arif Özsağır, “E-Devlet Yatırımlarının Geri Dönüşümü ve Ekonomik Büyümeye Etkisi”, Bilgi Yönetimi 2002, [http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl\\_gos.php?nt=212](http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=212), Erişim Tarihi:15.02.2004

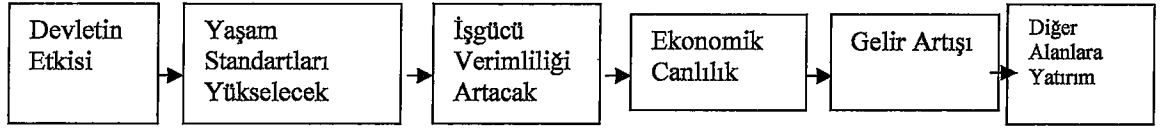
<sup>125</sup> Bt Haber, 3-9 Kasım 2003, Sayı 444, s.16

<sup>126</sup> Bt Haber, 29 Eylül-5Ekim 2003, Sayı 449, s.6

<sup>127</sup> TUENA Sonuç Rapor, Ulaştırma Bakanlığı, a.g.e., s.47

<sup>128</sup> Küllük ve Özsağır, a.g.e.

### Şekil 6. E-Devlet Yatırımlarının Geri Dönüşüm Akış Şeması



**Kaynak:** Küllük ve Özsağır,2002, [http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl\\_gos.php?nt=212](http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=212)

E-Devlet çalışmalarında hem maliyet hem de güvenlik açısından kurum ve kuruluşların, AKAY(Açık Kaynak yazılımı) kullanmaları, e-Devletten sağlanacak faydayı artıracaktır. AKAY diye nitelenen terminoloji, windows gibi kapalı ve hiçbir müdahale imkanı vermeyen tekelci yazılımlara karşı, Linux vb. yazılımları ön plana çıkarır. Bu tür yazılımlar kullanıcıların müdahalesine olanak tanırlar. Ülkeler bu alanda çeşitli yasal düzenlemeler ile kazanç sağlama ve maliyetleri azaltma girişimlerinde bulunmaktadır. Hindistan'ın Kerala eyaletinde AKAY, BT politikasının oluşumunda yer bulmuştur. Eyalet yasasında,15.madde de:"Mahalli idareler, eğitim ve günlük hayatta BİT'nin yaygınlaştırılarak yer alması amacıyla, yapılacak AKAY Ar-Ge faaliyetlerini eyalet idaresi destekleyebilir" hükmü konularak AKAY'ın desteklenmesi istenmektedir.<sup>129</sup> Bu konuda düzenlemeler yapan diğer ülkelerden bazıları; Arjantin, Belçika ve Brezilya'dır.

E-devlet maliyetlerinin düşürülmesi için önerilen bir başka model İnternet Veri Merkezleridir. Bu merkezler, veriyi ayıklayarak, anlamlı bilgi haline getirecek karar destek sistemleri ile bezenmiş ulusal yazılımları içerisinde barındırırlar. Ortak veri merkezleri, dağınık veri yapılarına göre daha hızlı ve ekonomiktir. Çünkü enerji sistemlerine, virüs koruma ve güvenlik sistemlerine olan ihtiyaçları tek merkezde konuşlandırılmış olduğundan dolayı ek maliyet getirmeyecek, kurumlar, asli işler dışında BİT'ne yatırım yapmak zorunda kalmayacaktır.<sup>130</sup>

Maliyetlerin azalması ile ilgili olarak, Işın şu öneriyi getirmektedir.<sup>131</sup> IMEI(International Mobile Equipment Identifier) cep telefonlarının üzerinde yazılı olduğu seri numaraları ile takibini sağlayan bir programdır. Devlet, IMEI numaralarının takip edilmesini sağlayarak, GSM pazarına kaçak telefon girişini engelleyip, buradan elde edeceği gelir ile GSM üzerindeki vergi yükünü dünya ülkeleri ile eşit seviyelere indirebilir. Bu da e-devlet hizmetlerinde, cep telefonu üzerine bir yoğunlaşmayı tetikleyebilir. Nitekim Yargıtay'ın bu konuda almış olduğu bir karar örnek teşkil etmektedir.\*

<sup>129</sup> Eran Sezgin, "E-Devlet ve AKAY", s.5, [http:// inet-tr.org.tr/inetconf8/bildiri/120.pdf](http://inet-tr.org.tr/inetconf8/bildiri/120.pdf), Erişim Tarihi:06.10.2004

<sup>130</sup> Haluk Tanrikulu, "E-Devlet ve İnternet Veri Merkezleri", Ankara, <http://inet-tr.org.tr/inetconf8/bildiri/167.pdf>, Erişim Tarihi:03.10.2004

<sup>131</sup> tele.kom Dergisi, 7Eylül 2002, s.10

\* 13 Mart 2005 tarihli Milliyet gazetesindeki bir haber ilginç bir örnek oluşturmaktadır. Çalınmış olan bir cep telefonunu ikinci el piyasadan alan bir şahsın suç işlediği belirtilmiş ve şahıs hakkında dava açılabileceği hükmüne varılmıştır.

#### 2.2.2.4. Güvenlik Boyutu

Güvenlik alanında yapılan çalışmalar, hukuk alanında yürütülen çalışmalar ile paralellik arzeder. Kimlik kanıtlama sistemleri, elektronik imza vb. uygulamalar e-Devlet çalışmalarına hukuksal çerçeve içinde güvenli bir ortam yaratmaya yönelik çalışmalardır. Güvenlik, iki boyutlu olarak düşünülmesi gereken bir kavramdır. Kurum ve kuruluşlar, hem bünyelerindeki çalışanların güvenlik konusunda bilinçlenmesini sağlamalı, hem de vatandaşların ve ticari kuruluşların kendilerine duydukları güveni artırıcı çalışmaları birlikte götürmelidir.

Güvenlik son derece hassas bir konudur. Dünyaca ünlü hackerlardan biri olan Kevin Mitnick, bize bu hassasiyetin neden gösterilmesi gerektiği konusunu aydınlatarak güzel bir örnek vermektedir.<sup>132</sup> Mitnick, kurumlardaki en önemli güvenlik sorununun teknolojik açıklar değil insanlar olduğunu belirtmektedir. Kapıdaki güvenlik görevlisinden en üst düzeyde yöneticiye kadar herkesin bilginin değerini anlaması gerektiğini vurgulamış ve sözlerine ABD’de yapılan bir araştırma ile devam ederek metro istasyonunda gelişigüzel çevrilmiş on kişiden sekizinin, bir kalem karşılığında bilgisayar şifrelerini verip veremeyecekleri sorusuna evet yanıtını verdiğini belirtmiştir. Organizasyonların bir güvenlik politikası oluşturup bunu idame ettirebilmeleri bünyelerinde mevcut bireylerin, kurum kültürünü benimsemiş ve kurum menfaatlerini kişisel menfaatlerinin üzerinde tutan bir anlayışa sahip olmalarını gerektiriyor. Kurumlar bireyleri ile bütünleşik bir yapıyı oluşturduktan sonra güvenlik politikalarını geliştirmelidir. Ancak yapılan bazı araştırmalar gösteriyor ki organizasyonlar güvenlik politikasının önemini anlayabilmiş değildirlere.

Joe Moon, halkın devlete olan güven seviyesinin düşüklüğünde, kamu yönetim yapısının ve kamu yöneticilerin davranışlarının da önemli bir etkisi olduğunu belirtmekte ve işin bu kısmının yine kamu yönetimi ile yöneticiler tarafından, bilgi teknolojilerinin kullanımı gibi metotlarla giderilebileceğini iddia etmektedir.<sup>133</sup> E-Devlet, bu bağlamda halkın politika yapıcılara karşı güveninin artırılması için önemli bir araç olarak gözükmektedir.

ABD Haber Alma Teşkilatı(FBI) tarafından yapılan bir anket, güvenlik kaygısının önemini ortaya koymak açısından kayda değerdir.<sup>134</sup> Ankete göre, büyük ölçekli ABD şirketleri ve devlet kurumlarının %90’ını e-saldırlara şu yada bu şekilde maruz kaldıklarını belirtmişlerdir. Saldırıya maruz kalan kurumların %70’i ise saldırganların bilgisayar sistemlerinde saklı olan bilgilere zarar verdiğini belirtmişlerdir. 2001’de sadece ABD’de e-saldırıya uğrayan firma sayısı %100 artarak kırk bine ulaşmıştır. Bir başka araştırmanın sonuçları ise daha ilginçtir. Araştırmaya katılan yüz elli BİT müdüründen atmış, şirketlerinde ciddi bir e-güvenlik politikası olmadığını belirtmişlerdir. Bu saldırılardan kaynaklanmış olan kurumların ekonomik kayıplarını ise burada rakamlarla ifade etmek olanaksızdır.

<sup>132</sup> BThaber, 10-16 Mayıs 2004

<sup>133</sup> Hazma Ateş, “Kamu Yönetiminde Güven Problemi ve Halkın Devlete Güveni”, **Çağdaş Kamu Yönetimi II**, Editörler: M.Acar ve H.Özğür, Nobel, Ankara, 2004, s.380

<sup>134</sup> Telekom Dünyası ,Temmuz 2000, s.87

Başbakanlıkça kurulan bir başka e-Devlet çalışma grubu “(c)”, e-Devlete dönüşüm sürecinde oluşturulacak bilgi güvenliği döngüsünü aşağıdaki tabloda gösterildiği şekilde açıklamaktadır.<sup>135</sup>

**Tablo 13. Güvenlik Politikası Döngüsü**

Oluşturma Aşaması	Uygulama Aşaması	İzleme Aşaması	Geliştirme Aşaması
İhtiyaçları belirleme Hedefleri belirleme Risk Analizi Yapma Maliyet analizi yapma	Güvenlik Çözümlerinin yerleştirilmesi	Güvenlik çözümlerinin test edilmesi ve denetlenmesi	Çıkan sorunları belirleme Yeni hedefleri belirleme Teknolojide değişikliğe gitme Risklerde ve maliyetlerde değişikliklere gitme

**Kaynak:** E-Devlet Dönüşüm sürecinde Bilgi Güvenliği, e-Devlet Çalışma Grubu – C, [http://www.bilisimsurasi.org.tr/e-turkiye/docs/devlet\\_donusum\\_surecinde\\_bilisim\\_guvenligi.doc](http://www.bilisimsurasi.org.tr/e-turkiye/docs/devlet_donusum_surecinde_bilisim_guvenligi.doc), s.6

Güvenlik politikası oluşturulma aşamasında ihtiyaçlar ve hedefler belirlenmeli risk ve maliyet analizleri yapılmalıdır. Güvenlik politikası oluşturulduktan sonra, uygulama aşamasında Uluslar arası Acil Durum Müdahale Ekipleri Koordinasyon Merkezi (CERT)’in önerdiği beş ana başlık: Koruma ve sağlamlaştırma, hazırlık, tespit, müdahale, iyileştirme başlıklarından oluşmaktadır. Daha sonra bu uygulamaların izlenmesi faaliyeti gerçekleştirilmelidir. İzleme faaliyetleri neticesinde gerekli yerlerde önlemler alınarak, PUKÖ(Planla,Uygula,Kontrol et,Önlem al) döngüsü içerisinde sürekli olarak iyileştirmelere devam edilmelidir.

Kurum ve kuruluşlar işlerinin sürekliliğini sağlamak için öncelikle bünyelerinde bilgi güvenliği alanında uzmanlaşmış personel barındırmalarının gerekliliği raporda belirtilmiştir. Ancak burada şu yorumu yapmak yerinde olacaktır. Her kurumun kendi bilgi güvenliği uzmanını bünyesinde barındırması oldukça masraflı olacaktır. E-Devlet hizmetlerinin bir gayesi de hizmetlerde tasarruf sağlamak olduğuna göre böylesi bir kadrolaşma e-devlet misyonu ile bağdaşmayacaktır. Her kurum ve kuruluşun münferit olarak güvenlik uzmanlarını barındırması yerine İnternet Veri Merkezleri üzerinden güvenlik politikalarının oluşturulması yerinde olacaktır. Benzer şekilde kurum ve kuruluşlar İnternet Veri Merkezleri sayesinde verilerin güvenliğini de sağlamış olacaklardır.

Her ne kadar Avrupa’da düzenli internet kullanıcıları üzerinde yapılan bir araştırmada e-Devlet hizmetlerinin güvenli olduğu vurgulanmışsa da, bir başka

<sup>135</sup>E-Devlet Dönüşüm sürecinde Bilgi Güvenliği, e-Devlet Çalışma Grubu – C, [http://www.bilisimsurasi.org.tr/e-turkiye/docs/devlet\\_donusum\\_surecinde\\_bilisim\\_guvenligi.doc](http://www.bilisimsurasi.org.tr/e-turkiye/docs/devlet_donusum_surecinde_bilisim_guvenligi.doc),s.6, Erişim Tarihi:15.02.2004



araştırma güvenliğinin ve güvenlik politikalarının önemine işaret etmektedir.<sup>136</sup> ABD’de Minnesota eyaletinde internet kullanıcıları üzerinde yapılmış bir ankette, yerel yönetim hizmetlerine çevrimiçi bağlanan kullanıcıların %49’u güvenliğinin kendileri için önemli olduğunu belirtmişleridir. Aynı çalışmada, maliyetin kendileri için önemli olduğunu söyleyenlerin oranı ise %11’de kalmıştır.

Güvenlik alanında yapılan çalışmalardan bir tanesi de e-Avrupa ve e-Avrupa+ projelerinde vurgulanan akıllı kartlar üzerine yapılan çalışmalardır. Akıllı kartlar, içinde bulundurduğu yonga yardımı ile; kimlik, sağlık, ödeme, banka vb. bilgileri içeren işlevsel kartlardır. Gelecekte tüm nüfus, sağlık vb tüm kişisel bilgiler akıllı kartlara işlenecek, işlemler bu kartlar üzerinden yürütülecektir.

Yukarıda bahsettiğimiz veya bahsetmediğimiz, ülkelere özgü bir çok kaygı ve endişe sebebi ile bazı ülkeler, internetin topluma sunulması aşamasına geçmeden önce ve sonra bazı önlemler almaktadırlar. Uçkan, bu alanda çeşitli ülkelerden örnekleri sıralamıştır.<sup>137</sup> “Örneğin, Suudi Arabistan, çevrimiçi program koduyla etkin bir şekilde oynayıp, bütün itiraz edilebilir unsurları süzebilecek vatandaşların internete sokmadığı belirtiliyor. İran ise, ülke dışına kapalı çevrimiçi ağdaki sohbet odalarına sadece iki kişinin eş anlı konuşabileceği şekilde programlamıştır. (İki kişiden fazla kullanıcının konuşmasını tehdit olarak algılamış olabilir.) Bu ülkelerin dışında başta ABD olmak üzere bazı gelişmiş ülkeler 11 Eylül 2001’de gerçekleştirilen terörist saldırılar neticesinde, sivil hak ve özgürlüklere karşı daha baskıcı bir tutum sergilemeye başlamışlardır. ABD’de uygulanmaya hazırlanan bir yasa, TIA (Toplam Enformasyon Farkındalığı), herhangi bir yargı denetimi olmaksızın, telefon görüşmelerini, faks yazışmalarını, mobil iletişimde dahil olmak üzere her türlü elektronik iletişimi sürekli olarak izleyebilecektir. Dolayısı ile anayasal güvence altında bulunan tüm kişisel mahremiyet hakları sürekli olarak çiğnenebilecektir.”

### 2.2.2.5. Toplumsal ve Sosyal Boyutu

Kültürel alanı, teknolojik yeniliklerin en son işlediği alan olarak görmüştük. Ülkelerin özellikle Türkiye gibi gelişmekte olan ülkelerin, e-Devlet politikalarını belirlerken en zorlanacakları alan bizce toplumun BT ereklerine hazırlık süreci olacaktır. Topluma bilgisayar-okuryazarlığı kazandırmak görece uzun bir süreci kapsayacaktır. Uluslar arası kuruluşlarca yapılan İnsani gelişim endeksi vb. çalışmalar bu sürecin gelişmekte olan ülkeler için oldukça uzun soluklu olacağını göstermektedir.

E-Devlet çalışmalarının başarılı olmasında vatandaş tutum ve beklentileri önem arz etmektedir. Hükümetler, devlet portallarının oluşturulmasında bu tutum ve beklentiler yolunda gerekli düzenlemeleri süreklilik sağlayacak şekilde düzenlemelidir. Craran Ryan, “*bluprint for e-goverment*” isimli çalışmada, ABD’de Kuzey Caroline’da yapılan bir ankete dayanarak, vatandaşların hangi

<sup>136</sup> Local E-Government, OLA, State of Minnesota, s.84, <http://www.auditor.leg.state.mn.us/Ped/pedrep/0208all.pdf>, Erişim Tarihi:03.03.2004

<sup>137</sup> Uçkan, a.g.e., ss.35-36



kurumun hangi hizmeti üstlendiği ile ilgilenmedikleri, ancak işlemlerin elektronik ortamda en kısa sürede nasıl yapılacağı ile ilgilenmekte olduklarını tespit etmiştir.<sup>138</sup>

Elektronik devlet ana sayfasına ulaşan bir kullanıcı, hizmet almayı düşündüğü bir konuda, hangi kuruma ulaşacağına değil, özellikle ilgilendiği konu üzerinde odaklanmaktadır. Böylece kullanıcının dikkati kurum üzerinde değil konu üzerinde toplanmaktadır ki bu durum gerçek e-Devlet uygulamasının temel amaçlarından biridir. İnce, bu yaklaşımı “*Konu Bazlı Sürekli Sistem*” olarak adlandırmaktadır.<sup>139</sup>

Devlet portallarını içeriği de toplumla bütünleşme açısından önemlidir. Singapur, devlet web sayfası oluşturulurken sitenin içeriği son derece basit tutulmuş, kafalarda bir karışıklığa sebebiyet vermeden, aynı zamanda halkın siteye aşinalığını artırıcı düzenlemeler yapılmıştır. Bu maksatla site, bir yılan şeklinde kıvrılmış ve hayatı temsil eden bir ikonla oluşturulmuştur. Böylelikle kullanıcılara yaşam boyu beraberlik düşüncesi aşılınmaya çalışılmıştır.

BT dönüşümünde, toplumsal bir sorun olarak varlığını sürdüren cinsiyet ayrımının giderilmesi başka bir toplumsal sorundur. UCLA’nın yapmış olduğu bir araştırmada, çeşitli ülkelerdeki internet erişiminin cinsiyetlere göre farklılığı ortaya konulmuştur. Fark edileceği üzere tablodaki ülkeler son derece gelişmiş ülkelerdir. Benzer bir araştırma gelişmemiş ülkeler üzerinde yapılırsa sanıyoruz ki aradaki fark daha da açılacaktır.

**Tablo 14. İnternet Kullanımında Cinsiyet Farklılığı**

ÜLKE	ERKEK	KADIN
İngiltere	%63.6	%55.0
Almanya	%50.4	%41.7
Japonya	%54.7	%46.2
ABD	%73.1	%69.0
Kore	%67.8	%53.8

Kaynak: Harlan Lebo, Stuart Wolper, UCLA World İnternet Proje [http://www.ccp.ucla.news. Edu](http://www.ccp.ucla.news.Edu) s.2

E-Avrupa+2003 ilerleme raporunda, eğitimde BİT cinsiyet ayrımından söz edilmiş ve yapılan bir araştırmada, eğitimde erkeklerin BİT olanaklarından yararlanma oranı %87 iken kızların %13 düzeyinde kaldığını vurgulamıştır.<sup>140</sup>

Topluma bilgisayar okur-yazarlığı kazandırmak için uluslar arası kuruluşlar kamu özel işbirliğini geliştirici politikalar üretmektedirler. Dünya Bankası, kamu-özel işbirliğini desteklemek maksadı ile “*Country Gateway*” isimli bir portal geliştirmiştir. Bu portal yerel sahiplenme ve yönetim ile, internet ve diğer BİT’den

<sup>138</sup> İnce, a.g.e., s.45

<sup>139</sup> İnce, a.g.e., s.45

<sup>140</sup> e-Europe +Progress Report 2003, 2004, s.23

yoksun halkın kullanabilmesini sağlayacak ve sürdürülebilir bir gelişmeyi destekleyecek kamu-özel işbirliği temeline dayanmaktadır.<sup>141</sup>

E-devlet portalı oluşturulurken unutulmaması gereken önemli bir konu engellilerinde bu portaldan azami ölçüde yararlanmasının sağlanması hususudur. World Wide Web Consortium tarafından önerilen<sup>142</sup> bir model bu konudaki eksiklikleri gidermede yardımcı olacaktır. Bu modelde:

- a. Renkli, bazen renksiz haberleşme olanakları bulunmalıdır,
- b. Yazılımda semboller, animasyonlar kullanılmalıdır,
- c. İngilizce dışında diğer dillere yer verilmelidir,
- d. Sayfalar son teknolojiye göre değil, en alt teknoloji ile okunabilecek şekilde muhafaza edilmelidir.
- e. Ekranın kısa süreli gözden kaybolmasına imkan vermemelidir,
- f. Sitenin içeriğini oluşturan dilin son derece basit ve anlaşılabilir olmasına özen göstermelidir,
- g. Eğer tablolar ve çerçeveler kullanılmışsa, sütun ve kolon başlıkları iyi bir şekilde tanımlanmalıdır.

Kiosk olarak isimlendirilen cihazlar, vatandaşların devlet hizmetlerine elektronik ortamda erişmelerinin bizce en uygun yollarından biridir. Kiosklar hakkında deneyime sahip pek çok Avrupa ülkesi mevcuttur. Bu konuda deneyim sahiplerinin, kiosklar hakkındaki görüşlerinden bir tanesi şöyledir; kiosklardan, şehrin sokaklarına, ilgili kişilerin olmadığı ortamlara bırakılarak randıman beklenmesi yanlış bir düşüncedir. Bunun yerine kioskları, kütüphaneler, gençlik merkezleri, topluluk salonları vb. alanlara yerleştirmek, kullanıcılar için yardım alabilecekleri bir ortam oluşturmak açısından son derece faydalıdır.<sup>143</sup>

Teknolojik gelişmeler, BİT yaygınlaşmasını etkileyen diğer bir faktördür. Günümüz bilgisayarlarının artık makine odaklı olmaktan insan odaklı olmaya doğru yol aldığı belirtilmektedir. Böylece bilgisayarların insanları daha fazla anlamaları sağlanacaktır.

Dijital bölünme olgusuna birinci bölümde değinilmişti. Gelecekte bu olguyu minimum seviyeye indirmek için ülkelerin Ar-Ge harcamalarını artırmaları gerekecektir. Şu an Ar-Ge harcamalarında görünen tablo, gelişmekte olan ülkeler için hiç de iç açıcı değildir. Ar-Ge faaliyetlerinin %91'i dünya nüfusunun %15'ini oluşturan zengin ülkeler tarafından gerçekleştirilirken, %1 oranındaki Ar-Ge faaliyetlerini dünya nüfusunun %40 karşılamaktadır.<sup>144</sup>

E-Avrupa+ ilerleme 2001-2003 final raporunda, PIAP kısaltması ile Kamu İnternet Erişim Noktalarının önemi belirtilmiştir. AB'ne aday ülkeler arasında 1000 kullanıcı başına düşen PIAP sayısını veren bir tablo yayınlanmıştır.<sup>145</sup> Kamu

<sup>141</sup> E-Government Handbook, s.2, [http://wbln0018.worldbank.org/ict/resources.nsf/a693f575e01ba5f385256b500062af05/ad0be455623fe8c485256e75006573e6/\\$FILE/eGovernment%20Handbook.pdf](http://wbln0018.worldbank.org/ict/resources.nsf/a693f575e01ba5f385256b500062af05/ad0be455623fe8c485256e75006573e6/$FILE/eGovernment%20Handbook.pdf) Erişim Tarihi:03.03.2004

<sup>142</sup> OLA State Of Minnesota, Local E-Government, 2002, s.56, <http://www.auditor.leg.state.mn.us/Ped/pedrep/0208all.pdf>, Erişim Tarihi: 12.12.2003

<sup>143</sup> Boterman vd, a.g.e., s.79

<sup>144</sup> Bilişim Sektörünün Gelişimi Raporu, Bilim Şurası 2004, a.g.e., s.20

<sup>145</sup> e-Europe+Progress Report 2003, 2004, a.g.e., s.24

binalarının mesai saatleri dışında halk tarafından kullanımı ve 7x24 olarak gençlerin internete bağlanması amaçlanmaktadır. BİT olanaklarını daha etkin hale getirmek için, var olan iletişim altyapısının atıl kaldığı fiziki ortamlar, kullanıcıların yararlanabilecekleri yararlı alanlar haline dönüştürülmelidir. Fransa'da belediyelerin yerel servis sağlayıcı, Kanada'da postahanelerin birer internet cafe'ye dönüştürülmeleri bu yönde önemli uygulamalardır.<sup>146</sup> Malta hükümeti, kent ve kasaba merkezlerine, açık kamu alanlarına web telefonlar koymuş ve gençlerin internete bağlanmalarını sağlamıştır.

### 2.2.2.6. Siyasal Boyutu

E-Devletin oluşumu ve gelişiminde anahtar oyuncular siyaset dünyasının aktörleridir. Parlamento; yasal çerçeveler ve uygulayıcı politikaların belirlenmesini sağlar. Yerel yönetimler; e-devlet ve BİT'nin yayılımında düzenleyici politika ve yasaları uygulamak veya oluşturmak ve BT literatürünün oluşumunda anahtar rolü oynamak gibi misyonları üstlenir.<sup>147</sup>

Kuşkusuz altyapı ile ilgili sorunların çözülmesi için BİT'ne yatırım yapılması önemlidir. Ancak altyapıya yatırım yapılarak işin bir kısmı çözmektedir. Oysa ki işin en zor yanı altyapı aracılığı ile sağlanacak bilgi içeriği (metin, ses, görüntü) ve söz konusu hizmetlerin sağlanması ile ilgili politikaların belirlenmesi aşamasında ortaya çıkan sorunları çözebilmek, yani küresel ortamda herkesin bilgi ihtiyacının olabildiğince karşılanması için gerekli örgütsel yapıyı kurmak ve bunun için gereken finansal modeli oluşturmaktır.

Yukarıdaki bölümlerde bürokrasinin hantal yapısının BT gelişimindeki engellerden biri olduğunu belirtmiştik. Ancak bürokrasinin kendisini BT ereklerine göre revize etmesi beklenmemelidir. Daha doğrusu bürokrasiyi tek suçlu olarak göstermemek gereklidir. Bürokrasiyi gerekli çeki düzeni vermek halk tarafından seçilmiş siyasi iradelerde bulunmaktadır. Her iki yön içinde izlenecek yol, asıl olarak siyasi iradeler tarafından belirlenecektir. İktidarda olan siyasi partilerin görüşleri ne olursa olsun, yönetimini üstlendikleri toplumları, BT ereklerine ulaştırmayı temel amaç seçmeleri gerekmektedir.

E-Devlet, yalnızca ağ üzerinden farklı kurumların birbiri ile irtibatlı olması demek değildir. Aynı zamanda, mevcut sistemin network uygulamasından kazanç sağlama dönüşümüdür. Ağ kurumlarının birleşiminden oluşan bu sanal organizasyon koordinasyonu, kurumların birbirine güvenmeleri ve güçlü bir liderlik arzusu gerektirir.<sup>148</sup>

Gelişen dünyada, e-devlet projelerini uygulayan bazı devletlerin katılımı ile 6-7 Ağustos 2001 yılında, silikon vadisi olarak adlandırılan bölgede yapılan bir toplantı ile e-Devlet uygulamalarına yönelik bir yol haritası çıkarılarak liderlere tavsiyelerde bulunulmuştur.

<sup>146</sup> Türkiye 2.Bilişim Şurası ,İletişim Altyapısı Çalışma Grubu Taslak Rapor, a.g.e., s.51

<sup>147</sup> europa.eu.int/information\_society/europe/, a.g.e., s.32

<sup>148</sup> europa.eu.int/information\_society/europe/, a.g.e., s.30

Liderlere yönelik bu türden çalışmaların sebebi, elbette e-Devlet dönüşümünde en büyük rolün liderlere düşmesidir.\* Liderin kararlı bir tutumla bu projelerin arkasında durduğu oranda bu projelerin gerçekleşme oranı artmaktadır. Bu duruma en güzel örneklerden biri İngiltere Başbakanı Tony Blair'in kararlı davranışlarıdır. Bir başka lider örneği de yazılım teknolojisinde bir atılım gerçekleştiren Hindistan'dan verilebilir. Hindistan'ın Andra Pradesh eyalet başkanı Chandrababu Naidu, son altı yıldır yaptığı mesainin bir saatini BİT yada e-Devlet faaliyetleri ile ilgili konulara ayırdığı belirtilmektedir.<sup>149</sup>

Siyasal iradenin e-Devlet hedeflerinden sapmadan, çalışmalarını sürdürmesini sağlayacak olan mekanizma STK'ları olacaktır. STK'lar, bir yönde vatandaşları BİT oluşumlara hazırlarken, diğer bir yönde özel sektör ve üniversiteler ile birlikte uygulayacakları toplantı, seminer ve kongrelerle siyasal farkındalığın bu ereklerden sapmasını önlemeleri gerekecektir.

### 2.3. Dünyada E-Devlet Uygulamaları

E-Devlet modelleri dışarıdan kolaylıkla kendi ülkenize monte edilemez olduğu bilinmektedir. Yerel şartların göz önünde bulundurulması gerekir. Bununla beraber Avrupa'da e-Devlet uygulamaların temelleri atılmış ve çeşitli uygulamalarla modeller test edilmiş edilmektedir. Amerika'yı yeniden keşfetmeye gerek yoktur. Ülkemizin ve gelişmekte olan diğer ülkelerin yapması gereken şey, bu modelleri kendi ülke şartlarına uydurmak olmalıdır. Nitekim, Hırvatistan, merkezi devlet portalını Birleşik Krallıktan örnek alarak dizayn etmiştir.<sup>150</sup>

Aşağıdaki tabloda, bu bölümde sizlere sunulacak uygulama örneklerine sahip ülkelerin, BM ve ASPA tarafından 2001 yılı verileri ile gerçekleştirilen e-devlet sıralamaları verilmiştir.<sup>151</sup> Bu tablonun verilmesindeki amaç, ilerleyen bölümde okuyacağınız ülke örneklerinde okuyucuya bu ülkelerle ilgili bir bakış açısı kazandırılmasıdır.

\* Liderlere yönelik ayrıntılı bir on maddelik tavsiye listesi için bkz. <http://www.pacificcouncil.org/pdfs/e-gov.paper.f.pdf>

<sup>149</sup> Roadmap for E-Government in the Developing World, Pacific Council On International Policy, s13, <http://www.pacificcouncil.org/pdfs/e-gov.paper.f.pdf>, Erişim Tarihi:11.05.2004

<sup>150</sup> E-Government Central Europa, Rethinking Public Administration, 2004, s.13, [http://www.bilgitoplumu.gov.tr/yayin/Economist\\_2004\\_EGOV.pdf](http://www.bilgitoplumu.gov.tr/yayin/Economist_2004_EGOV.pdf), Erişim Tarihi:15.02.2004

<sup>151</sup> Benchmarking E-Government: A Global Perspective, a.g.e., ss.30-32



Tablo 15. Ülkelerin E-Devlet Sıralamaları

ÜLKE	Web Presence Measure	BİT ALTYAPISI ÖLÇÜMÜ			İNSAN KAPITALI ÖLÇÜMÜ						E-Devlet İndeksi
		Yüz KB Düşen Bilgisayar	On Bin KB İnternet Host Miktarı	% of Pop Online	Telefon Hatları	Yüz KB düşen cep telefonu	Bin KB Düşen TV Miktarı	İnsani Gelişim Endeksi	Ulaşım Endeksi Bilgisai	Toplam Nüfusta	
ABD	4	58.52	2928.32	62.1	69.97	36.45	847	.934	.999	77.0	3.11
ALMANYA	4	33.64	248.30	34.5	60.12	58.59	580	.921	.916	87.3	2.48
Güney Kore	4	19.03	84.10	46.4	46.37	56.69	346	.875	.833	61.1	2.30
İTALYA	4	20.94	177.97	33.4	47.39	73.73	486	.909	.916	66.9	2.21
BAE	3.5	12.51	176.00	33.0	41.79	58.51	294	.809	.250	85.5	2.17
AVUSTURYA	3.5	27.65	588.49	40.6	47.36	78.55	516	.921	.999	64.6	2.14
ESTONYA	3.75	13.52	284.25	25.6	36.33	38.70	48	.812	.916	68.8	2.05
ŞİLİ	3.25	6.55	49.11	12.5	22.12	22.36	232	.825	.833	85.4	2.03
HİNDİSTAN	3	0.45	0.35	1.2	3.20	0.35	69	.571	.750	28.1	1.29
LİTVANYA	3	5.95	48.14	7.2	32.11	14.17	376	.803	.916	68.4	1.81
JAPONYA	3	31.52	365.66	37.2	56.58	47.30	799	.928	.916	76.6	2.12

Kaynak : <http://www.unpan.org/e-government/Benchmarking%20E-gov%202001.pdf> -, ss:30-32

### 2.3.1. Şili E-Tedarik Sistemi

BT araçlarının kullanımından kaynaklanan kazançlarının farkına varan Şili hükümeti, 1998 yılında UTIC'i (Komünikasyon ve Bilgi Teknolojileri Birimi) kurdu. UTIC'in başarılı olduğu alanlardan bir tanesi tedarik sisteminde ileriye dönük adımlar atmasıdır.

Şili Kamu Tedarik Bilgi E-Sistemi kurulmadan önce, kamunun ana alıcı organı DAE (Dirección de Aprovechamiento del Estado) kuruluşuydu. DAE, zayıf kontrol mekanizması, biçimsel bir yasal çerçeveden yoksun bir yapıya sahip olması ve farklı hükümet kuruluşlarının düzenlemelerine tabi idi. Ancak DAE'yi kaldırmak beraberinde bazı politik ve sosyal riskleri getirecekti. Öncelikle kamu kuruluşları kendi tedarik sistemlerini geliştirmeye başladılar. Ancak özel sektörün ihtiyaçlarını bütünüyle bilmeleri imkânsızdı.

E-Tedarik Sistem ile şirketler web üzerinden, gazetelerden, kamu sektör ihtiyaçlarını aramakla vakit kaybetmeden, faaliyet gösterdikleri alanla ilgili tek zamanlı olarak devlet ihalelerine ulaşmaktadırlar. Bir kamu kuruluşu, ihtiyacı olan bir eşyayı veya hizmet kontratını web ortamında yayınlamaktadır. Sistem, otomatik olarak tüm ilgili özel sektör şirketlerine e-mail yollayarak bilgilenmelerini sağlıyor. Böylelikle hem zamandan kazanılmış, hem de eşitlik ilkesinin gereği yerine getirilmiş oluyor.

İhale sürecinin sonunda e-Tedarik Sistemi, katılımcıları, teklifleri, ekonomik ve teknik verileri, kontratı ve ihaleyi kimin kazandığını yayınlıyor. Aynı zamanda kamu organizasyonunun alım geçmiş bilgileri ve kontratta sistemde mevcut bulunuyor.

1999 yılında, Başbakanlığın 1312 no'lu talimatıyla, orta dönemde e-tedarik sistemi'ne katılım tüm kamu organizasyonları için zorunlu olacaktır hükmü getirmiştir. Sistemin yönetimi özel bir şirkete verilmiştir.



Komite, yeni bir e-Tedarik sistemine geçişte sorunları ortadan kaldırmak için oluşturmuştur. Komitenin hazırladığı yeni çalışma gösteriyordu ki sistemin yıllık kazancı iki yüz milyon ABD dolarına, yani merkezi hükümetin yıllık harcamalarının %1.38'ine tekabül ediyordu. Bulunan bu değer bütçe ofisinin projeye destek vermesi için yeterli idi. Komite, politik ve kamu desteğini sağlamak için, girişimin şeffaflık, etkililik ve ülkenin e-ticaret kapasitesini geliştirici yönlerini basın yoluyla sıkça duyurmuştur. Tüm Şili halkı, çevrimiçi olarak sistem hakkındaki bilgilere ulaşabilmektedir.

Yeni bir sisteme geçişin, başta politik görevlilerin sisteme sahip çıkması sayesinde ilerleyebileceği fikri çalışanlara aşılmıştır. Her türlü direnci kırmak için, komite tüm katılımcıları içine alan(DAE yöneticisi, bakanlık ve devlet kuruluşları temsilcileri) bir yapı oluşturdu. On iki kamu kuruluşu bu dizaynı test etmek için seçilmiştir.

Yeni sisteme destek sağlandıktan sonra, Şili'de teknolojik gelişme ve yatırım programlarını yürüten bir yapıya sahip bir kuruluş olan CORFO(Corporation de Fomento) ile işbirliğine gidilmiştir.

E-tedarik sistemi'nin gelişimi düzgün bir şekilde gerçekleşmesine rağmen, Şili devletinde bir çok organizasyon, yönetim ve kültürlerini, internet ve yeni teknolojik fırsatlar ile uyuşturmada problemler yaşamışlardır. Ağustos 1999'da bir pilot proje ile program başlatılmıştır. Başkan Eduardo Frei'nin imzaladığı GPA(Devlet Tedarik Sözleşmesi) ile tümüyle internet temelli "[www.compraschile.cl](http://www.compraschile.cl)." adresi ile Aralık 1999'da yapı oluşturulmuştur. 1999, 7 Ocak ve 2000, 15 Şubat tarihleri arasında 454 özel şirket ve 16 kamu kuruluşu sisteme kayıt yaptırmıştır.<sup>152</sup>

Şili, ortalama 76 yıl yaşam süresine sahip bir ülkedir. Kişi başına düşen milli geliri 9.820 ABD dolarıdır. İnsani gelişim endeksinde 2002 verileri ile kendine kırk üçüncü sırada yer bulmuştur.<sup>153</sup>

### 2.3.2. Almanya Bilgi Toplumu Çalışmaları

Almanya'da, BT'nun mevcut durumunu tanımlamak için ilk öncelikle Almanya için e-okuma, ağ okuma oranları ve yarışmacılığın gelişimi vb. göstergeler ışığında, IDC, World Economic Forum gibi kuruluş ve yazarların çalışmaları referans alınarak incelemeler yapılmıştır. İkinci olarak da çeşitli kaynaklardan mevcut istatistik bilgilerin analizi yapılmıştır. Bu analiz EUFORIA BT Gelişim Göstergeleri Raporu'na dayanmaktadır. Bahse konu analiz, EU15 ülkelerinin ABD ile kıyaslanan mevcut ve geçmiş gelişim kıyaslanmalarından oluşmuştur. Üçüncü olarak, SWOT analizi yardımı ile Almanya'nın BT olma yolunda güçlü ve zayıf yönleri(EUFORIA Ulusal Bilgi Toplumu İleri Görüş Merkezi'nin 2002'nin sonunda gerçekleştirilen bilimsel çalışması ile ) belirtilmiştir. Dördüncü olarak, hali hazırda sahip olunan ulusal uzmanlık seviyelerinin bir değerlendirilmesi yapılmıştır. Beşinci olarak, Almanya BT gelecek trendleri başlığı altında; ekonomi, sosyal, teknoloji,

<sup>152</sup> Chile's Government Procurement E-System, <http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/chile.htm>, Erişim Tarihi:22.03.2004

<sup>153</sup> UNDP, Human Development Index, s.139, [http://hdr.undp.org/reports/global/2004/pdf/hdr04\\_HDI.pdf](http://hdr.undp.org/reports/global/2004/pdf/hdr04_HDI.pdf), Erişim Tarihi:08.01.2005

politikalar, çevre vb. farklı içerik ve konularda, farklı uzmanların birlikte çalışmaları sağlanmasının gerekliliği belirtilmiştir.<sup>154</sup>

Almanya'yı diğer AB üyesi ülkelerle BT göstergeleri çerçevesinde kıyaslandığında<sup>155</sup> (medya, eğitim, iş ve işe alma, ekonomi, sosyal katılım, inovasyon yeteneği, yaşam kalitesi)

- a) İnternet kullanım ücretleri Almanya'da yüksektir.(özellikle çok kullanılan zaman diliminde). Genişbant ulaşım Avrupa içerisinde üst sıradadır,
- b) Okullarda bilgisayar kullanımı Avrupa ortalamasının altındadır,
- c) İşsizlik önemli bir sorun olmasına karşın, "teleworking" gibi yeni iş formlarının yaygınlaşma hızı AB ortalamasının üstündedir,
- d) Eğitim, teknolojik ve organizasyonel değişiklikler için ana adapte rol oynamaktadır. Eğitime yıllık 17 milyar € yatırım yapılmaktadır,
- e) İşçi üretkenliği AB ortalamasının altında,
- f) GINI endeksi kullanılarak yapılan ölçümlerde Almanya sosyal katılım alanında en iyi performansa sahip ülke konumunda bulunuyor.
- g) Bilgisayar okuryazarlığı birçok AB ülkesinden iyi durumda, ancak İskandinav ülkeleri ile kıyaslandığında geri konumda kalmaktadır.
- h) İnovasyon derecesi AB içerisinde orta sıralarda bulunuyor.

Almanya'da, özellikle internet kullanımını açısından baktığımızda, geniş sosyal farklılıklar mevcut. Gelecek için Almanya'nın BİT gelişim planları incelendiğinde;

- a. Almanya'da %90 ev kullanıcısının internete bağlanması,
- b. Farklı medya yakınsamaları (pc, tv, mobil iletişim vb.) uygulamalarının artırılması,
- c. İnternet ulaşımının ev ile sınırlı kalmaması, her yerden erişimin sağlanması,
- d. Kentlerin yoğun nüfuslu bölgelerinde, genişbant ulaşım teknolojilerinin kurularak ve düşük nüfuslu bölgelere dijital tv ve düşük bant mobil telekomünikasyon ulaşımının sağlanması planlanıyor.<sup>156</sup>

Almanya'nın BT geleceğine yönelik önünde üç farklı seçenek olduğu raporda belirtilmiştir.

1. **CRASH**: İkinci lige düşmek,
2. **STAGNATION**: Mevcut şekilde devamlılık,
3. **CHANGE**: Ortalama mükemmelliğin yakalanması için bu amaca yönelik politik girişimler, sosyal inovasyonlar ve anahtar oyuncuların rolleri konusunda ayrıntılı çalışmaların yapılması. Almanya'nın, oybirliği ile, üçüncü adımı gerçekleştirmek için çalışmalarını hızlandırdığı raporda vurgulanıyor.<sup>157</sup>

Almanya'da halkın ortalama yaşam süresi 2002 rakamları ile 78.2 yıldır. Kişi başına düşen milli gelir 27.100 ABD dolarıdır. İnsani gelişme endeksi ise 0.925 ile dünyada on dokuzuncu sıradadır.<sup>158</sup> Almanya'da toplam GSYİH'da Ar-Ge'nin aldığı

<sup>154</sup> The Knowledge Society in Germany: Current Situation and Future Trends, 2004, s.10, <http://www.eurofound.eu.int/publications/files/EF0406EN.pdf>, erişim tarihi:03.02.2004

<sup>155</sup> The Knowledge Society in Germany: Current Situation and Future Trends, a.g.e., ss.13-14

<sup>156</sup> The Knowledge Society in Germany, : Current Situation and Future Trends a.g.e., s.28

<sup>157</sup> The Knowledge Society in Germany, : Current Situation and Future Trends a.g.e., s.29

<sup>158</sup> UNDP, Human Development Report, a.g.e., s.139

pay %2.29'dur. Toplam tam zamanlı Ar-Ge personel sayısı 459,1 bin kişidir. On bin kişi başına düşen Ar-Ge personel sayısı 128,5 kişidir.<sup>159</sup>

### 2.3.3. ABD E-Devlet Stratejisi

ABD e-devlet faaliyetlerini ilk uygulayan ülkelerden biridir. Mevcut yapının getirdiği yükler ve devlet yapısının hantallığı incelenip, devletin verimli ve etkin bir yapıya kavuşturulabilmesi için, devlet hizmetlerinin elektronik ortama aktarılması uygun görülmüştür. Bu maksatla öncelikle devletin hantal yapısına etkide bulunan etmenler incelenmiştir.

Federal hükümetin üretkenliğini artıramamasının dört ana nedeni tespit edilmiştir.

- Program performans değerlendirme:** Devleti oluşturan kurum ve kuruluşların, süreç ve ihtiyaçları doğrultusunda kendi BİT değerlendirip ,hizmetlerini daha iyi yapmaya çalışmaları gerekmektedir.
- Teknolojik kaldıraç:** Devlet kurum ve kuruluşları, 1990'lı yıllarda BİT'ni etkili ve etkin çözümler yaratmaktan çok mevcut süreçlerinde kullanıyorlardı.
- Değişime direnç:** Bütçeleme süreçleri ve kurum kültürü gibi etmenlerin BİT yatırımları ile uyumlaması,**Otomasyon adaları:** Devlet içi kurum ve kuruluşların birbiri ile iletişim yetersizliği nedeni ile vatandaşlar, aynı bilgiyi elde etmek için pek çok kuruluşla hizmet etkileşiminde bulunmak zorunda kalmaktadırlar.<sup>160</sup>

Birleşik Devletlerde başkanın vizyonu, üç ana başlıktan oluşmaktadır;

1. Bürokrasi merkezli bir yaklaşımın aksine, müşteri merkezli,
2. Sonuç odaklı ve
3. Pazar temelli bir yaklaşımla inovasyonu aktif olarak desteklemek.<sup>161</sup>

Task Force kurumu, e-Devlet'e geçişte bir yol haritası geliştirmiştir.<sup>162</sup> Bu yol haritasını geliştirirken amaç olarak aşağıdaki başlıklar belirlenmiştir:

- a. Müşteri(vatandaş) merkezli e-devlet'in kurulması önündeki engelleri tanımlayıp, bunları ortadan kaldırmak.
- b. Kurumlararası girişimleri en yüksek seviyede başarmak ve bunu hızla geliştirmek.
- c. E-Devlet hizmet ve enformasyonunun entegrasyonu sağlamak için teknolojik çerçeve geliştirmek.

Bu kapsamda yürütülen çalışmalar dört kategori altında toplanmıştır. Bu dört kategoriye odaklanarak hizmetlerin dağıtımında fırsatlar yaratılması amaçlanmıştır. Dört kategoriyi sıralarsak;

1.*Devletten vatandaşa yönelik hizmetler(G2C):* Kullanımı Kolay tek duraklı

<sup>159</sup> Engin Arıoğlu, Canan Girgin, Mayıs 2001, [http:// www . inovasyon .org/getfile. asp?file=E.ARIOGLU1.pdf](http://www.inovasyon.org/getfile.asp?file=E.ARIOGLU1.pdf), s.2, Erişim Tarihi:12.06.2004

<sup>160</sup> E-Government Strategy, a.g.e., s.5

<sup>161</sup> E-Government Strategy, a.g.e., s.3

<sup>162</sup> E-Government Strategy , a.g.e.,s.4

Hizmet portalı oluşturularak, vatandaşın sunulan hizmetlerden maksimum ölçüde faydalanması amaçlandı.

2.*Devletten ticari kuruluşlara yönelik hizmetler(G2B)*: Devletlerin ticari kuruluşlarla sınırlarını azaltmaları ve işbirliğine gitmeleri, e-ticaret teknolojilerinin ve koordinasyonun işbirliği içerisinde yürütülmesi.

3.*Devletten devlete yönelik hizmetler(G2G)*: Yerel yönetimler veya kurumlar arası, kolay ulaşılabilirliği ve katılımcılığı ön plana çıkaran ilişkilerin geliştirilmesi.\*

4.*Devlet içi etkinliğin artırılması (İntra government)*: Modern teknolojiyi kullanarak maliyetleri azaltmak, finansal, bilgi yönetimi ve zincirleme kaynak yönetimleri alanlarında, en iyi pratikleri uygulayarak, federal yönetim ajanslarının kalitesini artırmak hedeflenmiştir.<sup>163</sup>

ABD, 2001 verileri ile değerlendirildiğinde, e-Devlet sıralamasında 3.11 puan ile ilk sırada yer almaktadır. Amerika'da ortalama yaşam süresi 77.0 yıldır. 2002 verileri ile kişi başına düşen milli gelir 35.750 ABD dolarıdır. 2002 yılı itibari ile İnsani yaşam indeksi 0.939 ile dünyada sekizinci sıradadır.<sup>164</sup>

ABD'de, Ar-Ge için toplam GSYİH'dan ayrılan pay %2.84'tür. Toplam tam zamanlı Ar-Ge personel sayısı 912.7 bin, on bin kişi başına düşen Ar-Ge personel sayısı ise 72.8 kişidir.<sup>165</sup>

#### 2.3.4. Avusturya Bilgi Toplumu Çalışmaları

Avusturya, sosyal ve ekonomik olarak yeni teknolojilerinin yayılımı bakımından oldukça iyi durumda olmasına rağmen nüfusunun geniş bir kısmı bu imkanlardan yararlanamamaktadır. Avusturya'da mevcut yapısal zayıflıkların dijital bölünmenin ana nedeni olarak kabul edilmekle birlikte, devletin bu problemin ciddiyetinin farkında olduğu ve bu konuda düzeltici işlemleri hızlandırdığını belirtiyor.<sup>166</sup>

Avusturya'da, e-Devlet uygulamalarına geçişte alınan ilk stratejik karar, BT olma yolunda yapılan tüm çalışmaların bir araya toplanması olmuştur. Bağımsız olarak kurum ve kuruluşlar, web temelli hükümet bilgi sistemleri yardımı ile e-Devlet projelerini oluşturmaya çalışmaktadır.

AB'nin 2000 yılında açıkladığı "e-Europe" planı ile Avrupa'da en yarışmacı ve dinamik bilgi toplumu yapısı oluşturulması hedefi doğrultusunda, Avusturya federal hükümeti kendi süreçlerine BİT'ni uygulamak üzere harekete geçmiştir. Ve 2003 yılına kadar kamu yönetiminde anahtar hizmetlerin elektronik ortama aktarılması planlanmıştır. Ancak bir kaç sebepten dolayı bu hedef gerçekleştirilememiştir. Bunları sıralarsak; dijital bölünme; Mahrer, 2001 yılındaki çalışmasında, Avusturya nüfusunun %64'nün e-Devlet terminolojisinden haberi

\* Bu konu hakkında daha farklı bir değerlendirme için bkz.JANUS report,s.27 <http://www.janus-eu.org/Documents/JANUS%20deliverable%201-1.pdf>

<sup>163</sup> E-government Strategy, a.g.e., s.4

<sup>164</sup> UNDP, Human Development Report, a.g.e., s.139

<sup>165</sup> Arıoğlu, Girgin, a.g.e., s.2

<sup>166</sup> From The Information To Knowledge Society, a.g.e., ss.2,3

olmadığını tespit etmiştir. Bilgi yetersizliğinden dolayı halkın %57'si e-Devlet hizmetlerini reddetmektedir. %40 nüfus yeni teknolojilere güvenmemektedir. Nüfusun %51'de internetin güvensiz olduğunu söylemektedir.<sup>167</sup> Riskleri tolere etmekte isteksizlik, inovasyon eksikliği, yatırımlarda isteksizlik vb. nedenler hedefin gerçekleştirilmesini engelleyen faktörlerdir.

Görünen o ki Avusturya'nın BT olma yolunda yapması gereken işler diğer AB ülkeleri ile kıyaslandığında oldukça fazla olacaktır. Avusturya'da ortalama yaşam süresi 78.5 yaşdır. Kişi başına düşen milli gelir 29.220 ABD dolarıdır. İnsani gelişim endeksi sıralamasında 2002 verileri ile 0,934 puan ile on dördüncü sıradadır.<sup>168</sup>

Avusturya'da, toplam GSYİH'dan Ar-Ge için ayrılan pay %1.53'tür. Toplam tam zamanlı Ar-Ge personel sayısı 24.5 bin kişi, on bin kişi başına düşen Ar-Ge personel sayısı ise 65.9 kişidir.<sup>169</sup>

### 2.3.5. Birleşik Arap Emirliği (B.A.E.) Bilgi Toplumu Çalışmaları

BAE, petrole bağlı üretim ve ekonomik bağılıktan, BT olma hedefine dönüşümü gerçekleştirebilmek için beş temel kriteri kendine ölçü olarak kabul etmiştir.<sup>170</sup> Aşağıda bu beş temel kriter sıralanmıştır;

1. Donanım altyapısı,
2. Yazılım altyapısı,
3. Temel yetenekleri geliştirmek,
4. Ülkenin bilgisayar okuryazarlığı kazanmasını sağlamak ve
5. Liderlik.

**Sekil 7. BAE BT Cercevesi**



**Kaynak :** Lubna Al Qasimi ve Zeinab Karake Shalhoub, ESCWA, Information and Knowledge Society: The Case Of the UAE., 2003, s.:ii-iii, <http://www.escwa.org.lb/wsis/conference/documents/17-uae.pdf>

Donanımda ülkenin sahip olduğu olanaklara baktığımızda, BAE'nin oldukça iyi bir durumda olduğunu görüyoruz. BAE, Arap dünyasında toplam internet kullanıcıların %25'ne sahip bir ülkesidir. Sabit hat telefon kapasitesi 1.4 milyon

<sup>167</sup> From The Information To Knowledge Society, a.g.e., s.3

<sup>168</sup> UNDP, Human Development Report, a.g.e., s.139

<sup>169</sup> Arıoğlu, Girgin, a.g.e., s.2

<sup>170</sup> Lubna Al Qasimi ve Zeinab Karake Shalhoub, ESCWA, Information and Knowledge Society: The Case Of the UAE., 2003, s.ii-iii, <http://www.escwa.org.lb/wsis/conference/documents/17-uae.pdf>, Erişim Tarihi:02.10.2004



hattır ve %100 dijital'dir. 2002 yılı rakamları ile 1.200 bin sabit telefon kullanıcısı mevcuttur. Cep telefonu kullanıcı sayısı %62.97 penetrasyon oranı ile 2.33 milyon kişidir.(2002 Ekim ayı sonu rakamları ile ) Gene 2002 yılı rakamları ile internet host miktarı 8.094 adettir. 2005 yılı sonunda bu rakamın 31.000 adet olması beklenmektedir. Kamu telefon hatlarında ETİSALAT tekel konumundadır.

Donanımda gösterilen başarıya karşılık, yazılım sektöründe aynı başarı yakalanamamıştır. 1992 yılında BAE federal devleti, üç kanun kabul ederek, yazılım altyapısını korumaya yönelik önlemler almıştır. Bu kanunlar; Patent Kanunu, Kopya Hakları Kanunu, Kişisel ve Kurumsal Sahiplik Kanun'larıdır. Bunun dışında BAE, WIPO(Dünya Entelektüel Hakların Korunması) için Paris Konvansiyonu'na katılmış bir ülkedir. 2001'de kabul edilen Dubai kanun No:5 ile, elektronik imzanın, suç soruşturmalarında bir kanıt olarak kabul edilebileceği belirtilmiştir.<sup>171</sup>

Temel yeteneklerin geliştirilmesi için ülke, Hindistan, Ürdün, Pakistan, ve Mısır ile ilişkilerini geliştirmiştir. BİT mezunlarının geçen birkaç yıl içinde sayıları artmıştır. BT temellerini kurabilmek için yaşam boyu öğrenme felsefesinin gerekliliği kabul edilmiştir. BT alanında eğitimde son birkaç yılda heyecan verici adımların atıldığı Qasimi ve Shalhoub tarafından belirtiliyor. Bu adımlardan biri "*bilgi köyü*" adıyla oluşturuluyor. Oluşumda; medya akademisi, bir inovasyon merkezi, e-Öğrenme kuruluşları, Ar-Ge organizasyonları, bir adet multimedya kütüphane, işbirliği eğitim kuruluşları, bilimsel ve teknolojik kuruluşlar, sertifika ve tez organizasyonları bulunacaktır. Bilgi köyünü'nün amaçlarından bir tanesi, küresel ekonomide geliştirici ve yarışmacı bölgesel işgücünün oluşturulmasıdır.<sup>172</sup>

BAE'lerinde halkın ortalama yaşam süresi 74.6'dır. Kişi başına düşen milli gelir 22.420 ABD dolarıdır. İnsani gelişim endeksi puanı 0.824 ile dünyada kırk dokuzuncu sıradadır.<sup>173</sup>

### 2.3.6. Japonya Genişbant Politikaları :

BT'nun, Japonya'da ulusal bir strateji olarak kabulü Haziran 2001 yılına uzanmaktadır. Logo olarak "*e-Japon strateji*" simgesi oluşturulmuştur. Japonya, BT çalışmalarında kendine vizyon olarak, beş yıl içinde en ileri BT ulusu olmayı seçmiştir. Bu vizyona ulaşmak için, dört öncelikli alan belirlenmiştir:

1. Altyapı: Özel sektör girişimlerine öncelik vererek, dünyanın en ileri internet çevresini oluşturmak amaçlanmaktadır.
2. E-ticaret: Güven oluşturmak ve uluslar arası harmonizasyonu sağlamak hedeflenmiştir.
3. E-devlet :Yönetim reformunun sağlanması amaçlanmaktadır.
4. İnsan kaynakları: BT literatürünün geliştirilerek, BT öğreticilerinin işe alınması ve orta kademe yönetici olarak adlandırılan, BT mühendisi ve uzmanlarının yetiştirilmesi amaçlanmaktadır.<sup>174</sup>

<sup>171</sup> Qasimi ve Shalhoub, a.g.e., s.15

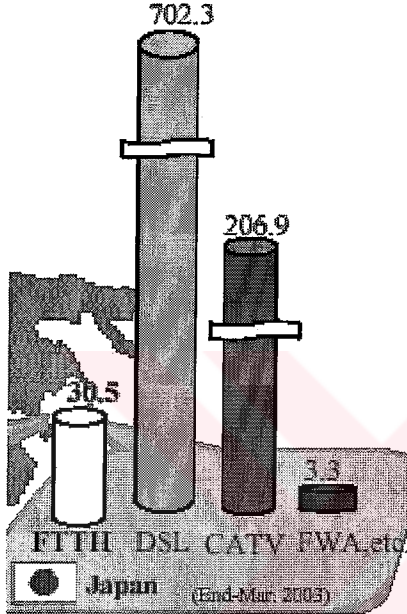
<sup>172</sup> Qasimi ve Shalhoub, a.g.e., s.18

<sup>173</sup> UNDP, Human Development Report, a.g.e., s.139

<sup>174</sup> Nabekura Shinichi, Broadband Deployment and Policy in Japan, 2003, s.1, [http:// www. eujapan. com/roundtable/ wp3\\_mphpt\\_presentation\\_may03.pdf](http://www.eujapan.com/roundtable/wp3_mphpt_presentation_may03.pdf), Erişim Tarihi:03.04.2004

Altyapıda hedef olarak, 2005 yılına kadar otuz milyon ev kullanıcısına yüksek hızda, on milyon ev kullanıcısına ultra yüksek hızda sürekli internet ulaşımının sağlanması planlanmıştır. Şu an ise (2003 yılı itibari ile) otuzbeş milyon ev kullanıcısına DSL yüksek hızda, yirmi üç milyon ev kullanıcısına (kablo tv) yüksek hızda ve on altı milyon ev kullanıcısına (FTTH) ultra yüksek hızda internet ulaşımı sağlanmaktadır.<sup>175</sup>

**Şekil 8. Japonya’da Genişbant Teknolojilerinin Payları (On bin başına kullanıcı )**



**Kaynak:** MHPTP, [http:// www.eujapan.com/roundtable/ wp3\\_mphpt\\_presentation\\_may03.pdf](http://www.eujapan.com/roundtable/wp3_mphpt_presentation_may03.pdf), s.5

Yönetim kademelerinin dijitalleşebilmesi için, merkez ve yerel yönetimlerin birlikte çalışabilmeleri öngörülmüyor. ASP(servis sağlayıcılar)’lerin kullanımının desteklenmesi ile e-Yerel yönetim sistemlerinin sağlıklı olması amaçlanıyor. BT temel stratejisi oluşturulması başlığı altında; yaşayan, güvenli bir toplum oluşturma hedefleniyor. Bunun için yeni değerlerin yaratılmasının altı çiziliyor. Yeni değerlerin yaratılmasından kasıt ise, yeni endüstrilerin ve hizmetlerin BT çerçevesinde oluşturulması olarak belirtilmiştir.

BT dönüşümünde uygulamaya başlanması düşünülen öncelikli alanlar:

- Sağlık,
- Yiyecek,
- Yaşam,
- Bilgi,
- İşçi ve işe alma faaliyetleri,
- Yönetim hizmetleri,

Olarak planlanmıştır.<sup>176</sup> Bu alanlardaki çalışmaların neticesinde, diğer alanların BT teknolojisi ile tanıştırılması hedefleniyor. BT toplumsal boyutu başlığı altında ise:

- BT insan kaynaklarını ve öğrenme cesaretini desteklemek,

<sup>175</sup> Shinichi, a.g.e., s.2

<sup>176</sup> Shinichi, a.g.e., ss.8-10

- b. Gelecek jenerasyonun bilgiye sahip olabilmesi için Ar-Ge çalışmalarını desteklemek,
- c. BT merkezli yeni uluslar arası ilişkileri geliştirmek ve
- d. Güvenli ve emniyetli bir çevrenin oluşturulması hedefleniyor.

Japonlar, gelişmiş ülkelerde, mavi yakalı işler yaratmaya harcanan parayı, ülkenin eğitim faaliyetlerine aktarmayı benimsemişlerdir. Böylelikle “gençlere yüksek düzeyde hizmet işlerinde çalışacak bilgileri vermek, hem ekonomik hem de sosyal açıdan daha faydalı olacaktır.” anlayışı kabul görmüştür.

Japonya’da, ortalama yaşam süresi 81.5 yaştır. Kişi başına düşen milli gelir 26.940 ABD dolarıdır. İnsani Gelişim Endeksinde 0.938 puan ile dünyada dokuzuncu sıradadır.<sup>177</sup> Japonya’da toplam GSYİH’den Ar-Ge harcamalarına ayrılan pay %3.06’dır. Toplam tam zamanlı Ar-Ge personeli sayısı 891.8 bin, on bin kişi başına düşen Ar-Ge personel sayısı 136.1 kişidir.<sup>178</sup>



---

\* Burada ufak bir not düşmekte yarar görüyoruz. Japonya, BT kültürünü topluma aşılama konusunda fazla zorlanmayacaktır. Zaten Japon halkı öğrenmeye aç bir halktır. Bunun göstergelerinden bir tanesi kişi başına okunan kitap sayısının yılda yirmi beş kitap olmasıdır.

<sup>177</sup> UNDP, Human Development Report, s.139

<sup>178</sup> Arıoğlu, Girgin, a.g.e., s.2

## III. BÖLÜM

### BİLGİ TOPLUMU SÜRECİNDE E-BELEDİYE

#### 3.1. E-Belediye Tanım Ve Kapsamı

Kent, birçok ögenin yan yana gelmesinden oluşan karmaşık toplumsal sistem olarak bir işlevler bütünüdür. Yaşama alanlarındaki farklılıkların orada yaşayan bireylerin ve toplumsal kümelerin hem günlük yaşam kalitesine ve hem de yaşam şanslarına etkisi vardır.<sup>1</sup> (Erden'den aktarılmıştır.) Ülkelerin sınırları yavaş yavaş önemini yitirirken, küresel şehirlere göre konumun, gelişim açısından vazgeçilmezliği ortaya çıkmaktadır. Endüstriyel ekonomide, ülkelerin gelişmek, zenginleşmek için yaptıkları sanayileşme yarışı, yerini şehirlerin ekonomik gelişim için kendilerine global ağlarda bir yer bulma mücadelesine bırakmıştır.<sup>2</sup> Bu durumu bir nevi geçmişin kent devletlerinin gücü yeniden doğuşu olarak niteleyebiliriz.

Endüstriyel ekonomi, ülkeleri sanayileşmiş, sanayileşmekte olan ve tarım ülkeleri diye üç bölümde gruplandırılırken, yeni ekonomide de benzer bir sınıflandırma şehirler için yapılmaktadır.<sup>3</sup>

- a. Birinci grupta, endüstriyel ekonomide başarılı olmuş, ancak yeni ekonomiye uyum sağlayamamış şehirler mevcuttur. Örneğin: Detroit, Newscattle, Tourconig vb.
- b. İkinci grupta, eski düzende başarılı olmalarını sağlamış demografik ve ekonomik yapılarından dolayı yeni düzende de söz sahibi olan şehirler vardır. Örneğin: NewYork, Londra, Manchester, Dusseldorf vb.
- c. Üçüncü grupta, endüstriyel düzende pek başarılı olamamış, ama sanayi sonrası düzende başarılı olan şehirler vardır. Örneğin: San Francisco, Silikon vadisi, Stockholm, Bombay, Denver vb.

BİT, günümüzde kent yönetiminin hemen her alanında kendine yer bulmuştur. Çağdaş kent yönetimleri, klasik kent yönetimi yaklaşımlarının aksine, insan kaynakları yönetimi, stok yönetimi, taşınmaz malların yönetimi, yapım ruhsatları, imar uygulamaları, emlak vergisi, muhasebe bütçeleme teknikleri, kent içi ulaşım sistemleri vb. bir çok alanda BİT'den faydalanmaktadır. Bugün çağdaş toplumlarda kent yönetimi giderek veri tabanlarında derlenen bilgilerin analizine dayalı teknik bir konu haline dönüşmeye başlamıştır. Ancak bu anlamda yönetsel hizmetlerin verilmesi, kentsel ana alt yapıların kent bilgi sistemlerinin ve kentle ilgili dolaylı bilgi sağlayan diğer sistemlerin belirli standartlarda entegrasyonu sayesinde mümkündür.<sup>4</sup> Hall'a göre, gelecekte kentlerin global ekonomideki rekabet yetenekleri, onların bilgiyi üretme ve işleme kapasitelerine bağlı olacaktır.<sup>5</sup>

<sup>1</sup> Doğan, a.g.e., s.584

<sup>2</sup> İnternette Gelişimde Türkiye, a.g.e., s.19

<sup>3</sup> İnternette Gelişimde Türkiye, a.g.e., s.19

<sup>4</sup> Dursun, Yılmaz ve Ökmen, a.g.e., s.200

<sup>5</sup> Marın, a.g.e., s.740

İşte BT’da öncelikli konuma gelmek isteyen şehirler, bit olanaklarından olabildiğince faydalanacak yönetsel yapılarını oluşturmaları gerekmektedir. Özellikle ülkemiz için şehirlerde yönetim kademesi denildiğinde belediyeler anlaşılmaktadır. Bu açıdan bizde belediye hizmetlerinin elektronik ortama aktarılması faaliyetlerine odaklanacağız.

E-belediyecilik kavramının gelişimine bakıldığında doğal olarak, e-Devlet karamı ile paralellik arz etmektedir. Ancak kendine has yöresel özellikleri sebebi ile uygulamada farklı bir gelişim çizgisi izleyebilir.

II. Türkiye Bilişim Şurası, e-Belediye taslak Raporunda, e-Belediye şöyle tanımlanmıştır.<sup>6</sup> “Kente ilişkin verilerin güncel teknolojiye dayalı bilişim teknolojileri destekli çalışmalarla yönetilerek bu verilerden kent ve toplum yararına çeşitli bilgiler üretilmesi ve etkin bir biçimde vatandaşın hizmetine sunulmasıdır. “

Aynı raporda, e-Belediyeciliğin uygulanabileceği alanlarda sıralanmıştır.<sup>7</sup> Bunlar:

1. Harita, İmar Uygulaması ve Kadastro işlemleri: Alan Dengelemeleri, ifraz, tevhit parselasyon, ölçü krokisi hazırlama vb.
2. Şehir/Bölge planlama: Kent envanterinin toplanması, İmar planlarının çizimi, plan revizyonlarının veya değişikliklerinin yapılması vb.
3. Teknik Altyapı Hizmetleri ve Koordinasyonu: Altyapı yatırımlarının takibi güncelleme, yenilenen içme suyu, kanalizasyon, atık su şebekelerinin doğalgaz, elektrik, elekom, kablolu TV hatlarının sistem üzerinden görüntülenmesi, arızaların, etkilenme analizlerinin yapılması.
4. Park-Bahçe ve Yeşil Alanların Yapım ve Yönetim Hizmetleri: Peyzaj mimarlığı ile ilgili projelerin hazırlanmasını ve bunların arazi modelleri üzerinde sunumunun kolaylaştırılması vb.
5. Kriz yönetimi : Doğal afetler öncesi ve sonrası yapılacak hizmetlerin tasarlanması Gerekli malzeme ve teçhizatların sorgulanması, Risk analizleri ve kısa yol analizlerinin yapılması vb.
6. Kentsel Yönetim/Denetim: Binaların; kat sayıları, yapı sitemleri, kullanım amaçları, ısıtma sistemleri, asansör durumları gibi bilgilere göre sorgulanması, Yapı ruhsatı olmayan kaçak binaların sorgulanması vb.
7. Teknik ve Sosyal Altyapı yönetim ve denetimi:
8. Ulaşım: Ulaşım politikalarının oluşturulması için kurum ve kuruluşlar ile vatandaşların katılımını sağlayacak iletişim ortamının sağlanması.
9. Trafik: Şehir içi trafik sistemlerinin politikalarının oluşturulması, Oluşturulan ulaşım politikaları çerçevesinde geliştirilecek trafik sistemlerinin tüm sosyal tarafların ve vatandaşların katılımıyla gerçekleştirilmesi vb.
10. Adres Numarataj Bilgi Sistemi: Büroda yada arazi kontrollerinde ihtiyaç duyulan; adres, imar, parsel, malik, bina, bağımsız bölüm, işyeri ve diğer bilgilere kısa zamanda ulaşım, numarataj paftalarının hazırlanması, yenilenen cadde-sokak isimleri, kapı numaralarının kısa zamanda güncellenip sisteme entegre edilmesi.

<sup>6</sup> Türkiye Bilişim Derneği, e-Belediye Taslak Rapor (I), s.6, <http://www.bilisimsurasi.org.tr/e-turkiye/docs/e-Belediye14042004.doc>, Erişim Tarihi:28.01.2004

<sup>7</sup> Türkiye Bilişim Derneği, e-Belediye Taslak Rapor (I), a.g.e., ss.7-11



11. Abone Sistemi : Su ve Doğalgaz gibi abone bilgilerinin takibi, ödeme durumları kaçak kullanımların tespiti.

12. Numarataj

13. İmar Durumu/Çap İşlemleri/Yapı Ruhsatı/Yapı Kullanma İzin Belgesi

14. Fen işleri: Yapılan işlerin, çalışan işçilerin, harcanan malzemenin, araçların takibinin yapılması, bilgilerin rapor çıktılarının alınması vb.

15. Vergi ve Harçlar : Emlak vergisi, Çevre Temizlik Vergisi, İlan Reklam Vergisi vb. vergi ve harçların sayısal ortamda takibi ve ödenmesinin sağlanması.

16. Toplu Taşımacılık sistemleri : Ulaşım haritalarının hazırlanması vb.

17. Toplum sağlığı: Çevresel etki değerlendirme çalışmalarının yapılması, hastane, dispanser vb. birimlerin dağılımı ve kapasitelerinin izlenmesi vb.

18. Eğitim

19. Savunma ve Güvenlik

20. Ticaret ve sanayi: Serbest bölgeler, Tekno-kentler belirlenmesi vb.

21. Turizm

22. Hizmet Masaları: Vatandaşların problemlerini sorgulayarak, çözümü için gerekli işlemlerin yerine getirilmesini sağlayan Hizmet Masalarında belediyeye gelen tüm başvuruların tek merkezden değerlendirilmesi.

İmarla ilgili konumsal bilgilerin, internet üzerinden verilebilir olması, söz konusu belgelere ulaşmak için büyük kolaylık sağlamaktadır. Coğrafi Bilgi Sistemi(CBS) karmaşık planlama ve yönetim sorunlarının çözümlenebilmesi için tasarlanan; uzamdaki konumu belirlenmiş verilerin yönetimi, işlenmesi, çözümlenmesi modellenmesi ve görüntülenmesi işlemlerini kapsayan donanım, yazılım, işgören ve yöntemler sistemidir.<sup>8</sup> Bu sistem belediyelerde geniş kullanım alanına sahip bir boyut olarak gelişimini sürdürmektedir Ancak burada dikkat edilmesi gereken bir noktayı Karas, şöyle vurgulamaktadır.<sup>9</sup> “İnternet üzerinden bilgilere ve verilere erişim halk seviyesindedir. Dolayısıyla güvenlik mekanizmalarının iyi kurulması ile uygulamalarda sadece özelleştirilmiş bir takım sorgulara izin verilmeli, birimlerin veritabanlarını koruyucu duvar(firewall)’lar veya özel koruma prosedürleri tarafından korunmalıdır.” Halk seviyesinde sunulan sistemlerin fonksiyonları:

- a. Veriye sadece okuyucu olarak erişim,
- b. Menü ve mouse desteği ve kolay kullanıcı arayüzü,
- c. Programlı konumsal sorgulamalar,
- d. Programlı veritabanı sorgulamaları gerçekleştirecek şekilde olmalıdır.

Japan Research Institute tarafından, Japonya’da yapılan e-belediye temalı bir araştırma, ilginç sonuçlar vermesi açısından ve her ülkenin kendine has önceliklerini belirtmesi yönünden ilginçtir.<sup>10</sup> Araştırmaya katılan insanların %70’i, e-belediyecilik faaliyetlerini tam olarak anlamış değildir. Bilgiyi nereden elde edeceğini bilemeyenlerin oranı ise %55’tir. Araştırmaya katılanlar, e-belediyeciliğin

<sup>8</sup> Doğan, a.g.e., s.586

<sup>9</sup> İsmail Ragıp Karas, “Kent Bilgi Sistemleri ve İnternet”, <http://www.gyte.edu.tr/jeodezi/irk/online.htm> - 20k, Erişim Tarihi:03.01.2005

<sup>10</sup> Japan Research Institute , <http://www.jri.co.jp/english/press/2003/0317.pdf>, s.2, Erişim Tarihi:03.12.2004

e-uygulama, e-deklarasyon ve e-oylamada etkili olduğunu düşünmektedir. E-üretim, yerel kimlik kartı ve e-ödemede ise etkili olmadığı görüşü hakimdir. İnsanlar gelecekte, kişisel bilgi yönetimi ve ağ güvenliği konularında endişe duymaktadırlar. Bu oranlar sırasıyla.%82 ve %33. Hiçbir endişe duymayanların oranı ise %6.

E-Belediye çalışmalarında, AB'nin verdiği destek programları önem taşımaktadır. AB'nin Mainstream (1994-1999) programlarına ilaveten bir takım topluluk girişimleri, yatırımları bölgesel ve yerel seviyede mevcuttur.<sup>11</sup> Aşağıdaki Tablo bu programları ve AB bütçesinden bu programlar için ayrılan kaynak miktarını göstermektedir.

**Tablo 16. AB Girişim Fonları ve Bütçeden Aldıkları Pay**

PROGRAM	BÜTÇEDEN ALDIĞI PAY(MİLYAR €)
INTERREG	4.9
LEADER	2.0
EQUAL	2.8
URBAN	0.7

Kaynak: Lena Tshipouri, Final Report for the Thematic Evaluation of the Information Society, 2002, s.72

Bu programlardan Interreg III, AB'de bölgelerarası işbirliğini artırmayı hedefleyen topluluk girişimidir. Çalışmalar üç kategoride düzenlenmiştir. Kategori A'da belediyeleri ilgilendiren bölüm; kentsel, kırsal ve sahil gelişiminin desteklenmesidir. Urban II programı ise, ERDF tarafından desteklenen, AB kentsel bölgelerinde 2000-2006 yılları arasında sürdürülebilir gelişmeyi destekleyen bir programdır. 1994-1999 yılları arasında uygulanmış olan Urban I programının devamıdır. Sürdürülebilir kentsel gelişme için bilginin paylaşımının sağlanması ve ekonomik ve sosyal gelişme(küçük ve orta ölçekli kasabalarda) stratejilerin ve inovasyonun desteklenmesi amaçlarını güder.

AB ile bütünleşme sürecinde bulunan ülkemizin, yukarıdaki gibi bir takım programları kullanarak, e-Belediye çalışmalarını desteklemesi mümkündür. Ancak tek tek belediyelerin bu hizmetlerden yararlanmak ile uğraşması yerine ülke genelinde ortak bir kurumun veya bakanlığın çalışmaları koordine etmesi uygun mütalaa edilmektedir.

### 3.2. Dünyada E-Belediye Uygulamaları

Bu bölümde e-Belediyecilik hakkında kabaca bilgilendiğimiz varsayımından hareket ederek, Konunun zihinlerimizde daha iyi anlaşılması maksadı ile dünyadaki çeşitli belediyelerden örnekler vermeye çalışacağız. Verdiğimiz örnekler ışığında, ülkemizden vereceğimiz belediye örneklerinin yürütmüş oldukları çalışmalara kıyaslama yapma olanağımız olacaktır.

<sup>11</sup> Tshipouri, a.g.e., ss.72-74

### 3.2.1. Vilnius Şehri E-Belediye Çalışmaları

Vilnius, Litvanya'nın başkenti olan bir şehirdir. Vilnius belediyesi, Dünya Bankası işbirliği ile birlikte ülkede ve Avrupa'da ilk defa uygulanan bir sistemi başlatmıştır.<sup>12</sup>

Belediyenin, internet sitesini oluşturma tarihi Mayıs 2001 olarak belirtilmektedir. Belediye, hem turistlerin hem de yöre halkının birlikte kullanımına uygun bir internet sitesi oluşturmuştur. Site yöre halkının ve turistlerin basitçe kullanabileceği bir tarzda inşa edilmiştir. İçerik Litvanyaca ve İngilizce olarak biçimlendirilmiştir. Gelecekte içeriğin, Almanca, Fransızca, Rusça ve Polonya'ca sunumu içinde hazırlıklar sürmektedir.

İnternet sitesinde şehirdeki önemli aktiviteler, gelecek planları mevcut ve ziyaretçilerin fikir ve tavsiyeleri dikkate alınarak içerik güncellenmektedir. Ayrıca sanal bir bilgilendirme odası ile sıkça sorulan sorular cevaplandırılmaktadır. Belediye başkanın günlük programını ve toplantılarını internet üzerinden direk olarak yayınlanmaktadır.

Belediye, yaklaşık 25 milyon dolarlık yeni bir proje başlatmıştır. Projenin ismi "E-City 4 all"(herkes için e-şehir).<sup>13</sup> Projede ele alına başlıklar ise şöyle sıralanmıştır:

- a. M-Citizen: Mobil kullanıcılar için oluşturulan ve yönetime sivil katılımın desteklediği bir çalışma,
- b. E-Ticket: Bu çalışma ile mobil telefonlar(SMS) aracılığıyla, ulaşım ücretlerinin ödenebilmesi planlanıyor,
- c. Güvenli şehir: Vatandaşlar, mobil telefonlarını kullanarak(SMS) polis merkezini herhangi bir şüpheli durumda bilgilendirebilecek,
- d. Public transport timetables: Elektronik zaman tabloları ile taşımacılıkla ilgili her türlü haber eş zamanlı olarak duyurulması planlanmaktadır.
- e. Traffic information: Sürücülere, trafikte yaşanan sorunlar, eş zamanlı olarak SMS ile duyurulması planlanıyor.
- f. Public Internet centres: Posta hane ve kütüphanelere internet erişim noktaları konulması planlanıyor.

Çalışmalar kapsamında, Vilnius şehrinin yakınlarına bir ITC(Enformasyon Teknoloji Merkezi) kurulması planlanıyor. Bu alanın şehre yakın olması ve ticari faaliyetler için uygun bir alan olmasına dikkat edilmektedir. Alanın büyüklüğünün yaklaşık olarak 2000 m2 olması planlanmıştır. Litvanya Telekom Ticari Çözümler şirketi ve diğer BİT temelli şirketler bu alanda yüksek nitelikte ticari ürünler geliştirecekler. ITC'nin temel amacı, BİT desteklemek ve ilerlemesini sağlamak şeklinde belirtilmektedir.

<sup>12</sup> World Bank Report, <http://www.google.com.tr/search?hl=tr&ie=UTF-8&q=world+bank+vilnius+e-municipality&meta=>, Erişim Tarihi: 17.11.2004

<sup>13</sup> Vilnius City Knowledge Economy Development , <http://www.cities-lyon.org/fr/vilnius-knowledge-economy>, Erişim Tarihi: 21.02.2004

ITC'nin, BİT ticari danışmanlık, Üniversiteler ile yakın işbirliği, BİT'nin finansal endüstri ve diğer destek projeleri ile ilişkilerini geliştirmek gibi misyonları mevcuttur. Proje 2002 sonbaharında başlamıştır. ITC' yi oluşturan komisyonda Ekonomi Bakanlığı ve UAB Siaures Miestelis isimli bir belediye şirketi mevcuttur.

Vilnius belediyesi, dizayn ettiği bu site ile, Çek Cumhuriyetinde yapılan 5.Uluslararası "Kamu Yönetiminde İnternet" Konferansında ödüle layık görülmüştür.\*

### 3.2.2. E-Munis Projesi

E-Munis (Belediye Elektronik Enformasyon Hizmetleri) projesi,<sup>14</sup> En iyi pratikleri AB belediyelerine adapte ve transfer etmek maksadı ile oluşturulmuş bir konsesyum çalışmasıdır. Avrupa'da Bonn, Valladolid, Rijeka, Sofia ve Skopje belediyelerini kapsamıştır. Konsesyumda belediyelerden başka,

- Sofia, Skopje ve Valladolid'den BİT şirketleri,
- Almanya'dan Fhl-Sıt-Ibe BİT Ar-Ge Merkezi ve Yunanistan'dan CERTH Thessalonica Ar-Ge Merkezi,
- GISIG(Genova İtalya) ve
- Almanya ve Bulgaristan'dan danışma şirketleri yer almıştır.

Proje, 1999 Kasım-Haziran 2000 tarihleri arasında, fizibilite çalışmaları yazılım ve donanım tedariki ve BİT uygulamaları çerçevesinde ön çalışma ile başlamıştır. Eylül 2002'de projenin stratejik çalışmaları yapılmıştır. "SEEMUNIS" ana projesi başlığı altında:

- BİT stratejik organizasyon,
- E-Belediye,
- E-Hizmetler,
- Belediye ağ yapısı,
- Coğrafi Bilgi Sistemi,
- Değerlendirme ve eğitim.

Konuları üzerinde çalışmalar yapılmıştır.

Kasım 2001 ve Ekim 2003 tarihleri arasında, E-Munis projesi şekillenmiştir. Projenin liderliğini Fraunhofer Institute SIT-IBE Ar-Ge Merkezi üstlenmiştir. Çalışmalar ve analizler neticesinde 35 AB ve 25 SEE (projeye katılan belediyeler) belediyelerinden veriler toplanmıştır. Seçim kriterleri olarak, uygunluk, uygulanabilirlik, risklerinin dahil olduğu analizler yapılmış ve AB komisyonunun tavsiyeleri dikkate alınmıştır.

Çalışma ve analizler neticesinde elde edilen sonuçlar hem AB belediyeleri hem de SEE belediyeleri için ayrı olarak belirtilmiştir. AB belediyeleri için trendler:

- İnternet teknolojisi,
- CBS,
- İş kompenetleri ve

\* Vilnius şehri bilgi ekonomisi çalışmaları ve vizyon 2020 projeleri ile ilgili daha ayrıntılı bir çalışma için dipnottaki kaynağa başvurabilirsiniz.

<sup>14</sup> Bojil Dobrew, Mechthild Stoewer, E-Munis, ss.5-26, <http://www.unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UNTC/UNPAN009291.pdf>, Erişim Tarihi: 15.02.2004

- d. Uyumlu yönetim sistem dökümanları  
Olarak belirtilmiştir. Aksak yönler başlığı altında,
- E-Hizmetlerin güvenlik teknolojileri ile entegrasyonu,
  - E-Hizmetlerin yönetsel uygulamalara entegrasyonu,
  - Arzulu olmayan internet uygulamaları
- Şeklinde açıklanmıştır.

Projeye katılan şehirlerin mevcut durumlarının değerlendirilmesi neticesinde şehirlerin olumlu yönleri;

- Yerel Ağ Bağlantılarına(LAN) pc ile irtibatlı oldukları,
- Tüm şehirlerin internet bağlantıları mevcut olduğu,
- Genellikle sistemlerinde Microsoft teknolojilerini kullandıkları,\*
- Temel bilgilerin sağlandığı web siteleri mevcut olduğu belirtilmiştir.

Aksak yönleri ise;

- BİT stratejilerinden yoksunluk,
- Yönetim prosedürlerinde şeffaflıktan yoksunluk,
- BİT uygulamalarını gerçekleştirecek personel eksikliği ve
- Donanım ekipmanlarının yetersizliği.

Çalışma ve analizler neticesinde önerilen çözüm uygulaması aşağıdaki şekilde gösterilmiştir. Önerilen çözüm modelinde, Vatandaşlar, Ön ofis(e-hizmetler), Arka ofis(e-yönetim) ve belediye çalışanlarından oluşan bir yapı mevcuttur. Ön ofis olarak adlandırılan kısımda, kullanıcılar çeşitli PIAP'lar(örnek olarak kiosk verilmiş) vasıtası ile belediye web sitelerine ulaşacaklar ve arayüzler ile arka ofis olarak adlandırılan yönetim kısmı ile işlemlerini yürütecekleri belirtilmiştir. Arka yüzde ise kullanıcılardan gelen istek ve beklentilere göre, yönetim kademelerinin içinde ve gerekirse dış kaynak yardımı ile veri ve bilgiler organize edilecektir.

Oluşturulan bu belediye web sitelerinin,

- Tek duraklı olması,
- Hedef grupların belirtilmesi: Vatandaş, işletme, turist vb. ve bunların kullanacakları bilgilerin ayrı olarak sunulması,
- İçerik bilgilerinin sürekli olarak güncellenmesi

Önerilmektedir

Belediyece oluşturulacak bilgi sistemini,

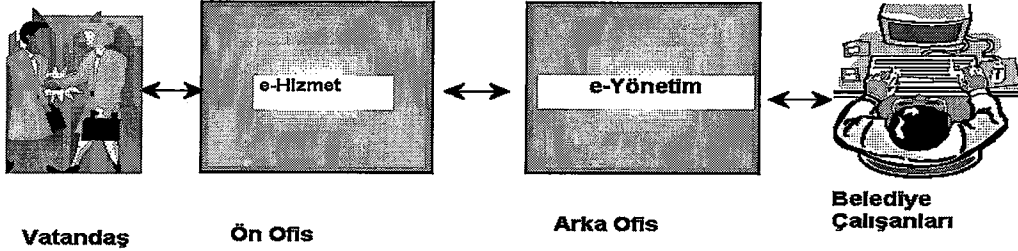
- Gelen istek bilgilerini,
- Yaşam olaylarını,
- Belediye organizasyonları hakkında bilgiyi,
- Formların dağıtımını ve
- İnteraktif şehir haritasını içermelidir.

\* Yalnız burada şu hususu vurgulamakta yarar görüyorum. Bilindiği üzere Microsoft'un Bazı Alanlarda tekel oluşturmasından kaynaklanan bir çok dava ile mücadele etmek zorunda kalmaktadır. Bu açıdan belediyelerin, tamamen ABD patentli bu şirketin teknolojisini kullanmaları ne derece de bir avantaj sayılabilir. Bu soruya verilebilecek cevapları okuyucunun yorumuna bırakmayı uygun görüyoruz.

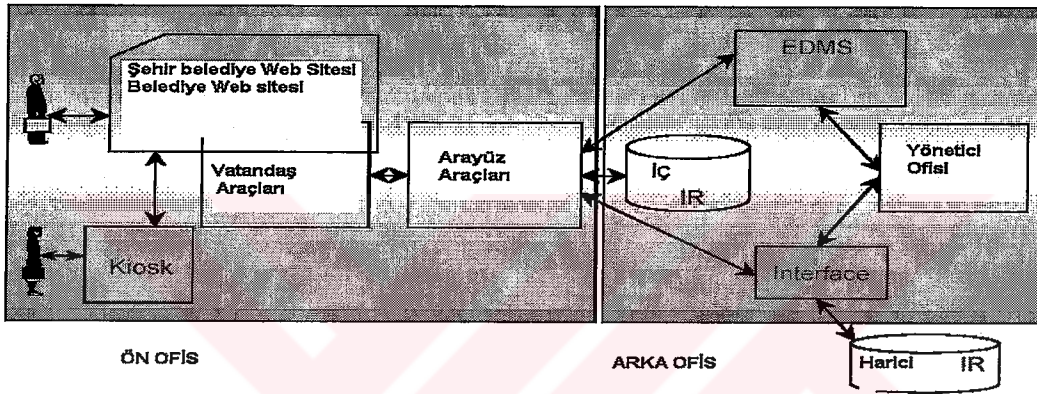


## Şekil 9. E-Belediye Yapılanması

### ÇÖZÜM



### SONUÇ



Kaynak: <http://www.unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UNTC/UNPAN009291.pdf>, s.13

### 3.2.3. Bologna Belediyesi E-İmza Çalışmaları<sup>15</sup>

İtalya'da, merkezi hükümet Haziran 2000'de, BİT'nin İtalya'da yaygınlaştırılması amacıyla, BT Eylem Planı'nı kabul etmiştir. Bu plan dört ana alan ile ilgili düzenlemeleri içeriyordu. Bu düzenlemeler; İnsan kapitali, e-Devlet, e-ticaret, ağlara ulaşım ve altyapı olarak sıralanmıştır.

Bu planda yerel yönetimler "*Front Office*" bölümünü, merkezi yönetim ise "*Back Office*" bölümünü oluşturuyordu. Kullanıcıların ağ üzerinden işlem yapabilmeleri için,

- Ulusal ağın(bir extranet, ülkesel, bölgesel, yerel yönetim yapılarını birbirine bağlar)
- Elektronik kimlik kartı (bu alanda İtalya Finlandiya'dan sonra ikinci en iyi performansla sahip ülkedir.)
- Dijital imza faaliyetleri elzemdir.

Yukarıda saydığımız üç oluşumun sağlanmış olmasının gerekliliği genel kabul görmektedir. Biz konumuz itibari ile burada dijital imzanın, genelde İtalya'da ve özelde Bologna belediyesindeki gelişimine değineceğiz.

<sup>15</sup> Boterman vd, a.g.e., ss.53-75

Dijital imzanın İtalya'da serüveni 1997 yılında 59 nolu (Bassani Kanunu olarak nitelenir) kanunu ile eyaletlerin elektronik Dokümanları yasal kabul etmeleri ile başlamıştır. Sonrasında 1997/513 sayılı Cumhurbaşkanı Kararı ile ülke genelinde kabul edilmiştir. Bu karar ile elektronik dokümanların, onay sistemlerinin, kamu-özel anahtar sistemlerinin, sertifikasyon hizmetlerinin, zaman pullarının, servis sağlayıcı sertifikalarının geçerliliği kabul edilmiştir. Uygulamada görülen aksaklıklar için 1999, 8 şubatında Bakanlar Konseyi'nden bir karar çıkartılarak bu aksaklıkların düzeltilmesi amaçlanmıştır.

Bologna Belediyesi, İtalya'da dijital imza hizmetlerini ilk uygulayan belediyedir. Proje, Bologna Belediyesi, Bilgi Sistem Yönetimi ile Şehir Konseyi Yönetim İnovasyon Biriminin ortak çalışmasıdır. Dijital imza, internet üzerinden çeşitli dokümanlara ulaşımında, belediye ofisleri ile irtibat sağlanmasında, bina ve inşaat işleri ile ilgili haberleşme, dijital haritaların yüklenmesi, vergi bilgilerine ulaşım gibi çok geniş bir yelpazede kendine kullanım alanı bulmuştur.

Bologna belediyesi, gelecekte 24x7 yani sürekli olarak vatandaşlara profesyonellere ve diğer kurumlara çevrimiçi olarak hizmet vermek için çalışmalarını yürütüyor.

Mühendis, mimar ve diğer profesyonel meslek sahipleri, inşaatların ve yapıların başlangıç ve bitiş tarihlerini e-mail mesaj üzerinden dijital imza kullanarak belediyeye ve birbirlerine iletebilmektedirler. Eğer herhangi bir hata yok ise, sistem e-mail ile onay mesajı yollayarak işlemi onaylamaktadır. Aksi durumda, meslek sahiplerine sistem tarafından bir uyarı mesajı yollanmaktadır.

Meslek sahiplerinin kullandığı diğer bir sistem, dijital haritalara çevrimiçi ulaşmaktır. Bologna ilinde meslek sahiplerinin %20'si bu hizmeti kullanmaktadır.

Vatandaşlar, genel kayıt ofisindeki bilgilere dijital imza ile ulaşmak isterlerse, belediyeden bir zarf içinde şifrelerini ve cd-rom'a kayıtlı bir yazılım almaktadırlar. Kullanıcılar, internet üzerinden kişisel ve kamu erişim anahtarlarını belediyeye gönderiyorlar. Belediye kamu anahtarlarını yerleştiriyor ve genel kayıt ofisinden elektronik sertifikayı dijital imzalı bir şekilde alıyor. Kamu anahtarları listede yayınlanıyor. Kişisel anahtar kullanıcı pc'sinin hard diskine kayıt ediliyor. Gelecekte kişisel anahtarların akıllı kartlara kayıt edilip kullanılması planlanmaktadır.

Projedeki ana sorunlar ise kullanıcıların BİT becerilerinden yoksun olmaları ve İtalya'da gereken düzenlemelerin yavaş ilerlemesi olarak tespit edilmiştir.

### 3.2.4. Makedonya Belediyeleri E-Model çalışmaları<sup>16</sup>

Bu bölümde, UNDP(Birleşmiş Milletler Kalkınma Örgütü) desteği ile Makedonya'daki belediyeler üzerinde yapılmış olan bir e-yönetişim çalışmasına değinmek istiyoruz.

BİT'nin Makedonya belediyelerinde mevcut yapısı ile ilgili bir durum değerlendirmesi şu başlıklar altında yapılmıştır.

- a. BİT uzmanlarının bilgi seviyesi,
- b. Komünikasyon altyapısı,
- c. Donanım ve yazılım ekipmanı,
- d. Bilgi sistemleri,
- e. Bilgisayar ağ altyapısı ve internet ulaşımı.

Hizmetlerin ve iş akışlarının tanımlanması ve mevcut ve gelecek süreçlerin analizi, Makedonya belediyelerinde Yerel Yönetim İçin Kanunlar(LLG) çerçevesinde değerlendirilmiştir.

Değerlendirme raporunda, BİT becerisi ile ilgili "0"dan "4"e kadar numaralandırma sistemi ile bir puan verilmiştir. ( 0=kötü,1=düşük,2=orta,3=iyi,4=çok iyi ) Bu kapsamda BİT becerisi Makedonya belediyeleri için 2.5 puan, yöneticiler için ise 2 puan olarak hesaplanmıştır.

Belediyelerde yapılan değerlendirmelerde belediyede yönetici pozisyonunda bulunan kişilerin BİT bilgisine sahip olmalarına rağmen, bu konuda herhangi bir stratejik planın belirlenmemiş olduğu tespit edilmiştir. Altyapı olarak incelendiğinde, belediyelerin BİT altyapılarının yetersiz olduğu tespit edilmiştir.(1.64 puan) Belediye meclisi üyeleri ve belediye çalışanlarının bilgisayar okuryazarlığı seviyesi 0.25 puan gibi çok düşük bir seviyede olduğu belirlenmiştir. Bu rakamın en azından 3 seviyesinde olmasının gerekliliğinin altı çizilmiştir. Belediye başkanlarının %58.87'si BİT altyapısını fazla kullanmadıklarını belirtmişlerdir. Komünikasyon altyapısı BİT altyapısından daha iyi durumdadır.(2.80 puan) Departman yöneticilerinin eğitim seviyeleri (3.76 puan) ile iyi bir seviyede olmasına rağmen, BİT becerileri (1.60 puan) seviyelerinde. Belediyelerde, e-mail sistem kullanımının düşük seviyede olduğu tespit edilmiştir.(1.22 puan) Raporda, e-mail sistemine önem verilmesi gerektiği belirtilmiştir.

BİT donanım altyapısı, belediyelerde eşit şekilde dağılmış olduğu belirlenmiştir. Bilgisayar ile donanmış ofis sayısı (2.37 puan)'lık bir rakama ulaşmıştır. İnternet ulaşımı ve LAN ağ yapısı seviyelerine baktığımızda, sırasıyla 1.78 ve 1.18 değerleri ile düşük bir seviye belirlenmiş olduğunu görmekteyiz. Raporda LAN ağ yapısı ve internet ulaşımı birinci öncelikli iyileştirilmesi gereken alan olarak belirlenmiş. BİT yazılım altyapısının da belediyelerde eşit bir şekilde dağıldığı tespit edilmiştir.

<sup>16</sup> UNDP, Local E-Governance in FYR Macedonia 2004, Recommendations and E-Model of Municipalities, ss:4-10, <http://www.undp.org.mk/e-governance/pdf-en/introduction.pdf>, Erişim Tarihi:18.05.2004

**Tablo 17. Belediyelerde BİT Altyapısının Kalitesi**

Altyapı Kalitesi	Belediye
BİT Becerisi	0.85
Komünikasyon	2.30
BİT Donanımı	1.18
BİT Yazılımı	1.33
Toplam	1.42

**Kaynak:** Local E-Governance in FYR Macedonia 2004, Recommendations and E-Model of Municipalities, <http://www.undp.org.mk/e-governance/pdf-en/introduction.pdf>, s.4

Belediyeler, tüm BİT özellikleri bütünü çerçevesinde değerlendirildiğinde en zayıf yön BİT becerilerinden yoksunluk olarak tespit edilmiştir. Daha sonra sırasıyla donanım, yazılım alt yapıları sıralanmaktadır. Komünikasyon altyapısı diğer alanlara göre daha iyi durumda olduğu raporda belirtilmektedir..

### 3.2.5. VOICE The Vijaywada On-line Information Center (Vijaywada Çevrim içi Bilgi Merkezi) <sup>17</sup>

Vijaywada, Andhra Pradesh eyaletinde bir milyon nüfuslu bir şehirdir. Bölgesel hükümetin yıllık bütçesi 1.5 milyar Rs.(Ruble)'dir. Gelirinin %70 vergilerden, kalanı borç ve yardımlardan oluşur.

Bu şehirde yaşayan insanlar bir çok zorlukla karşı karşıya kalmaktadırlar. Belediye'den doğum ve ölüm sertifikası alabilmek için memurlara rüşvet vermekte aynı zamanda kötü muamelelere maruz kalmaktadırlar. İstediklere belgeleri almaları birkaç kez belediyeyi ziyaret etmelerini gerektirmektedir.

Yukarıda sıralanan sorunlar neticesinde, BİT Federal Bakanlığı'nın %48 Andhra Pradesh eyalet hükümetinin %32 ve belediyenin %20 katkısıyla 1998 yılının haziran ayında başlayan VOICE projesi Aralık 1999'da sonuçlanmıştır. VOICE projesi iki parçadan oluşmaktadır;

1. Anahtar departmanlara dağıtılmış, otomasyona geçmiş, iş istasyonları ve
2. Müşteri(vatandaş) Arayüzü.

İnsanlar, şehrin çeşitli bölgelerinde kurulmuş 5 adet kiosk sayesinde işlemlerini gerçekleştirebilmektedirler. Bazı bilgilere, interaktif sesli cevap sisteminden ulaşılmaktadır. Merkezdeki bir server'a bağlı internet bağlantısı ile işlemlerini yapabilmektedirler. Lotus gibi yazılımlar sayesinde şikayet iş akışları ve Coğrafi Bilgi Sistemi aktif olarak kullanılmaktadır. CMC ltd. bir kamu sektörü yazılım şirketi

<sup>17</sup> Vijaywada On-Line Information Center, <http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/india.htm>, Erişim Tarihi :28.01.2004

olarak tüm bu uygulamaları geliştirip, Hindistan' da ki diğer birimlerde de uygulanmasına çalışmaktadır.

Proje sayesinde vatandaşlar belediye bütçesine çevrim içi olarak ulaşmaktadırlar. Ayrıca vergi ödemeleri, doğum ölüm sertifikaları ve şikayet kayıtları da çevrim içi olarak verilmektedir.

Projenin uygulanması aşamasında çeşitli sorunlarla karşılaşmıştır. Belediye vergi kazanç departmanı tarafından projeye oldukça güçlü bir direnç gösterilmiştir. Bu direncin başlıca sebebi rüşvet kaynağının kesilmesi olarak belirtilmiştir. Aynı zamanda memurların bir kısmı bilgisayarlaşmaya alışamadıkları için kağıt temelli iletişime devam etmek eğiliminde idiler. Ancak proje yürütücülerinin kararlı davranışları sayesinde bu engeller aşılmıştır.

Proje süresince çeşitli departmanlardan 1.5 milyona yakın kayıt girişi yapılmıştır. Bu bilgilerin derlenmesi oldukça uzun sürmüştür. Altmış memura profesyonel BİT uzmanları tarafından eğitimler verilmiştir. Memurlarla performans değerlendirme toplantıları düzenlenmiştir.

Projenin maliyeti 18.7 milyon Rs olmuştur. Bu maliyetin %48'si donanım, %32'si de yazılıma harcanmıştır. Belediyenin toplam harcamalarının yaklaşık %9'u bu proje çalışmalarına ayrılmıştır.

Projenin uygulanması neticesinde kirlilik azalmış, hizmetler çabuklaştırılmış ve belediyeye duyulan güven artırılmıştır. Bir yılda sistemden 15 bin doğum/ölüm sertifikası yayınlanmıştır. 2.100 bina onayı ve 224 bin vergilerle ilgili istek notları işlemleri yapılmıştır. Yaklaşık 7200 şikâyet kaydedilmiş ve bunların %97'si çözülmüştür.

Bu proje federal hükümet, eyalet hükümeti, belediye ve yazılım geliştirme şirketinin ortak çalışmasına örnek teşkil eden bir çalışma olmuştur. VOICE projesinin başarısı geliştirilip, diğer hükümet departmanlarına da tavsiye edilmiştir. (polis, yol taşıyıcıları, demiryolları ve kayıt departmanları)



## IV. BÖLÜM

### BİLGİ TOPLUMU SÜRECİNDE TÜRKİYE'DE E-DEVLET ve E-BELEDİYE

#### 4.1. Türkiye'de E-Devletin Gelişimi

Ülkemizde bilişim politikası tarihimize baktığımızda ilk olarak karşımıza,1980'lerin başında DPT ve TUBİTAK işbirliği ile hazırlanan Türk Bilim Politikası:1983 -2003 isimli doküman çıkmaktadır. Ne var ki bu çalışma kalkınma planlarında kendine yer bulamamıştır. 1985 yılında dönemin hükümetinin isteği üzerine, İTÜ'de oluşturulan bir komisyonca hazırlanan, Türkiye İleri Teknoloji Teşvik Projesi'nin kaderi de Türk Bilim Politikası'ndan farklı olmamıştır.

BİT alanında bir diğer önemli gelişme Bilim Teknoloji Yüksek Kurulu'nun 04.10.1983 tarihinde kurulmasıdır.<sup>1</sup> Kurulun amacı, Bilim ve teknoloji alanındaki araştırma ve geliştirme politikalarının ekonomik kalkınma, sosyal gelişme ve milli güvenlik hedefleri doğrultusunda tespit edilmesi, yönlendirilmesi ve koordinasyonunun sağlanması olarak belirlenmiştir. Kurulun yılda en az iki kez toplanması kararlaştırılmışsa da ne var ki bu devamlılık gerçekleştirilememiştir.\*

Şubat 1998'de Bilkent Üniversitesinde düzenlenen "Kamu Bilgisayar Ağları 98" konferansını takiben dönemin bakanlık müsteşarlarından oluşan bir Kamu Net Üst Kurulu'nun ve onun altında çalışacak bir teknik kurulun kurulmasına karar verilmiştir. Bu maksatla 19 Mart 1998 tarih ve 1998/13 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile Kamu Net Üst Kurulu ve onun alt yapısını oluşturacak Kamu Net Teknik Kurulu oluşturulmuştur.<sup>2</sup>

Bu üst kurulun temel hedeflerinden biri, Başbakanlık ve merkezi yönetim binaları arasında bir ağ oluşturarak bu ağ üzerinden kamu kurumlarının birbirilerinin veri tabanlarına erişmelerinin ve ortak kullanımının sağlanması ve Başbakanlığın etkin ve verimli bir yönetim yapısına kavuşturulmasıydı.<sup>3</sup> Yılda iki defa toplanması gereken kurul BTYK örneğinde olduğu gibi çalışmalarının sürekliliğini sağlayamamıştır.

Ülkemizde, internet hizmetlerini düzenlemek maksadı ile, 15 Ocak 1998'de Ulaştırma Bakanlığı'na bağlı bir üst kurulun oluşturulmasına karar verilmiştir. Bu kurulun görevi, Türkiye'de internetin, altyapıdan başlayarak tüm boyutları ile kısa orta ve uzun vadeli hedeflerini belirlemek, bu hedeflere ulaşmak için gerekli danışmanlık görevini yürütmek, uygulamada görülen aksaklıklar için öneriler

<sup>1</sup> Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu Kurulmasına İlişkin Kanun Hükmünde Kararname, 4.10.1983, No:18191, [http://www.yargitay.gov.tr/bilgi/kanun\\_liste/PC477.HM5.text.html](http://www.yargitay.gov.tr/bilgi/kanun_liste/PC477.HM5.text.html) - 9k, Erişim Tarihi:12.01.2005

\* BTYK'nın sekizinci toplantısı 15 Nisan 2002 tarihinde yapılmıştır.

<sup>2</sup> Uçkan, a.g.e., s.202

<sup>3</sup> Uçkan, a.g.e., s.202

oluşturmak ve konu ile ilgili birimler arasında eşgüdüm sağlamak olarak açıklanmıştır.<sup>4</sup>

Başbakanlığın 09.10.2001 tarih ve B.02.0.MÜS.0.13.00.00/352 sayılı genelgesi ile e-Avrupa+ projesi hedeflerine uyum sağlanması için, Başbakanlık müsteşarlığının koordinasyonunda “e-Türkiye “ çalışmaları başlamış, bu amaçla 13 adet çalışma grubu oluşturulmuştur.<sup>5</sup>

Uçkan, İnternet Kurulu'nun görevi tüm tarafların gerçektede etkin ve eşit katılımının sağlandığı bir örgütsel yapılanma ile internetin yaygınlaştırılması ve internetin gelişimine daha uygun bir hukuksal düzenleme ile politika ve projelerin koordinasyonu ile sınırlandırılmış olsaydı bir ölçüde kurulun etkinlik kazanabileceğini belirtmiş, ancak kurul, mevcut yapısı ile e-Türkiye girişimi içerisinde yaşanan kargaşalığı artırmaktan öteye gidememiştir.<sup>6</sup>

BTYK'nın, Ağustos 1997'deki toplantısında bir dizi kararlar alınmıştır. Alınan kararlardan üçü doğrudan bilgi altyapısı kurulmasına ilişkin kararlardır.<sup>7</sup> Bu üç karar:

- a. TUENA(Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı)hazırlanması,
- b. ULAKBİM(Ulusal Akademik Ağ ve Bilgi Merkezi) kurulması,
- c. Elektronik Ticaret Ağı Kurulması olarak açıklanmıştır.

Ülkemizde BT dönüşümü kapsamında yapılmış olan çalışmaların en önemlilerinden biri 1999 yılında Ulaştırma Bakanlığı koordinatörlüğünce TUBİTAK tarafından gerçekleştirilmiş olan TUENA çalışmasıdır.<sup>8</sup> Çalışma ile ülkemizin mevcut enformasyon altyapısı, dünyadaki eğilimler, dünyadaki eğilimler ışığında ülkemizin gelecekteki altyapısı, bu altyapı kurulurken ülke kaynaklarından ne kadar faydalanılacağı ve nasıl bir kurumsal yapılanma ile hedeflere ulaşılabileceğinin yanıtları aranmıştır.

TUENA raporunda, BALDEB izdüşümü yaklaşımı kullanılarak, Türkiye'nin 2005 ve 2010 yıllarındaki enformasyon imkânları hakkında tahminde bulunulmuştur.

<sup>4</sup> T.C Ulaştırma Bakanlığı İnternet Kurulu-çalışma ilkeleri,2001,http://kurul.ubak.gov.tr/ m01 .php , par.1., Erişim Tarihi:03.10.2004

<sup>5</sup> Uçkan, a.g.e., s.166

<sup>6</sup> Uçkan, a.g.e., s:201

<sup>7</sup> İnce, a.g.e., s.72

<sup>8</sup> TUENA Sonuç Raporu, a.g.e., s.4





Sekizinci beş yıllık kalkınma planında (2001-2005) BİT ile ilgili bir takım hedef ve eylemlere yer verilmiştir.<sup>10</sup> Örneğin, Ar-Ge faaliyetlerine GSYİH'dan ayrılan payın plan dönemi sonunda %1.5 seviyesine ve iktisaden faal olan on bin kişiye düşen tam zaman eşdeğer araştırmacı sayısının bir program dâhilinde 20 kişiye çıkarılması hedeflenmektedir.

Burada şu notu eklemek istiyoruz. Gelişmiş olarak nitelediğimiz ülkelerde telekom-bilişim sektörünün GSYİH'dan aldığı pay %10 seviyelerinde iken, biz de bu rakam %3,5 düzeylerinde kalmaktadır.<sup>11</sup> Planda ayrıca nitelikli ara eleman açığını giderecek tedbirlerin alınacağı, ulusal yenilik sisteminin tamamlanarak, sağlam bir bilim temelli ve belirli yenilik kapasitesine sahip olabilmek amaçlanmıştır. Planda teknopark ve teknoloji geliştirme bölgeleri kurulmasına ilişkin hukuki ve kurumsal düzenlemelerin yapılacağından söz edilmektedir. Planda, kişisel bilgisayar sahipliği oranları kapsamında tahmini olarak kentlerde, üst gelir diliminde hanelerin %40'ı toplam bilgisayar sayısının %77,5'ine, geri kalan %60'luk kısım ise %22,5'ine sahip olduğu bildirilmiştir. Raporda ayrıca haberleşme hizmet kapasitelerindeki gelişmeler ile ilgili olarak VII. ve VIII. Plan dönemleri ortalamaları kıyaslanmış, 1995 yılından itibaren alınan veriler ışığında 2005 yılı için tahminde bulunulmuştur. Buna göre 2005 yılında toplam internet kullanıcı sayısı on beş milyonu bulacaktır. 2000 yılında bu rakam bir milyon altı yüz bin olarak gerçekleşeceği tahmin edilmiştir. Gelecekte e-Devlet hizmetlerine ulaşımda bir araç olarak planlanan kablo tv aboneliği sayısı 2000 yılında bir milyon üç yüz bin kişi olarak gerçekleşeceği tahmin edilmiştir. 2005 yılında ise sayı dört milyon altı yüz bin kişiye ulaşacaktır. Bir başka e-Devlet ulaşım aracı mobil telefonlarda ise rakamın 2005 yılında analog olarak yüz kırk dokuz bine sayısal olarak otuz milyon beş yüz bine ulaşacağı tahmin edilmektedir.

<sup>10</sup> Uzun Vadeli Strateji ve 8.Beş Yıllık Kalkınma Planı 2001- 2005, ss.153-155, <http://www.vizyon2023.tubitak.gov.tr/kaynaklar/dpt.pdf>, Erişim Tarihi:28.03.2004

<sup>11</sup> Bilim Şurası Taslak Rapor, a.g.e., s.33



Tablo 19. Haberleşme Hizmet Kapasitesindeki Gelişmeler

	1995	1999	2000 (1)	2005 (2)	Yıllık Ortalama Yüzde	
					VII. Plan Dönemi	VIII. Plan Dönemi
Telefon Santral Kapasitesi (Bin Hat)	14.550	19.679	21.129	28.220	7,7	6,0
Telefon Abone Sayısı (Bin Adet)	13.227	18.054	19.510	26.000	8,1	5,9
Telefon Abonesi Yoğunluğu (Abone/100 kişi)	21,8	28,0	29,9	37,0	6,5	4,4
Telefon Trafik (Milyon Kontör)	64.057	115.318	120.000	205.000	13,4	11,3
Kırsal Telefon İrtibatı (Adet)	46.500	51.381	60.529	76.000	5,4	4,7
Ankesörlü Telefon Sayısı (Adet)	58.125	78.086	101.166	190.863	11,7	13,5
Şehirçi Telefon Dağıtım Tesisleri (Bin Çift Hat)						
- Prencipal Şebeke	22.392	30.050	32.173	39.700	7,5	4,3
- Lokal Şebeke	30.886	42.740	46.054	58.650	8,3	5,0
Şebekede Kullanılan Fiber Optik Kablo Uzunluğu (Km)	28.300	58.770	76.656	103.000	22,1	6,1
Mobil Telefon Abonesi						
- Analog (NMT 450)	103.833	121.517	126.000	149.000	3,9	3,4
- Sayısal (GSM)	332.000	7.500.000	12.000.000	30.500.000	104,9	20,5
Kablo TV Abonesi (Adet)	403.958	750.290	1.300.000	4.600.000	26,3	28,8
İnternet Kullanıcı Sayısı (Adet)	30.000	900.000	1.650.000	15.000.000	122,9	55,5

Not: (1) Gerçekleşme Tahmini  
(2) Tahmin

**Kaynak:** VIII. Beş Yıllık Kalkınma Planı, <http://www.vizyon2023.tubitak.gov.tr/kaynaklar/dpt.pdf>, s.154

Hemen belirtmekte yarar görüyoruz. Yukarıdaki tahmini verilerin gerçekleşme oranları ile ilgili olarak, DPT'nin yapmış olduğu bir araştırmada<sup>12</sup> internet kullanıcı sayısı 2003 yılında Altı milyon kişi olarak gerçekleşmiştir. 2004 yılında ise bu rakamın on milyon kişi olacağı tahmin edilmektedir. Sabit hat abonesi 2003 yılında 18.917 bin olarak gerçekleşmiştir. 2004 yılında bu rakamın 18.700 bin olması beklenmektedir. GSM abonesi sayısı 2003 yılında 28.036 bin olarak gerçekleşmiş, 2004 yılında ise 30.025 bin olarak gerçekleşmesi beklenmektedir. Kablo TV abone sayısı 2003 yılında 1.044 bin olarak gerçekleşmiş, 2004 yılında ise 1.250 bin olacağı tahmin edilmektedir. Görülen o ki 1998 yılında saptanmış Tahminlerin gerisinde bir gelişim çizgisi sergilenmektedir.

Uçkan ve Beceni, yapmış oldukları yönetim süreçlerinin bilgi ekonomisi süreçlerine uydurulması için, Türkiye'de iktidar koltuğunda bulunanların büyük önem taşıdıklarını belirterek, hükümetlerin temel görevlerini aşağıdaki gibi sıralamışlardır.<sup>13</sup>

1. Bilgi ekonomisi ve toplumu için gereken yasal altyapının sağlanması,
2. Ulusal bilim ve teknoloji politikalarının devamının sağlanması,
3. Ulusal inovasyon sisteminin devamının sağlanması,
4. Ulusal enformasyon altyapısının devamının sağlanması.

Bu dönüşümü, hükümetlerin mevcut yapıları ile sağlayamayacaklarını belirten Uçkan ve Beceni, kamu yönetiminde iki stratejik önceliğin yerine getirilmesini önermektedirler.

1. Mikro ve makro seviyede sosyal ve ekonomik yapıları, bilgi temelli

<sup>12</sup> Milliyet Gazetesi, 1 Kasım 2004, s.5

<sup>13</sup> Özgür Uçkan, Yasin Beceni, A Strategic Approach to Turkey's Transition Process Into Knowledge Economy, [http://www.edevlet.net/eTürkiye/eTurkey-KEF\\_Uckan-Beceni.pdf](http://www.edevlet.net/eTürkiye/eTurkey-KEF_Uckan-Beceni.pdf)



Politikalarla yeniden düzenlemek,

2. Katılımcı, demokratik yönetim ağlarını kullanarak, bilgi ekonomisi altyapısının süreçlerini ve enformasyon toplumu organizasyonunu işbirliği içerisinde gerçekleştirmek.(s:4)

Yönetim yapılarının e-yönetişime dönüşümünde iki dayanak bulunduğunu belirtilmektedir.

1.Dönüşüm başlangıç süreçlerini e-Avrupa+ aksiyon planının gereklerine uydurulmalıdır.

2.Kurumların yapıları ulusal çıkarları korumalıdır ve kamu yatırımları aşağıdaki yatırımlardan oluşmalıdır.

- a. Dış teknolojilere daha az bağımlılık,
- b. Açık kaynak yazılımını kullanmak,
- c. Ülkedeki yazılım sektörünü desteklemek,
- d. Dijital bölünmeyi önleyecek mekanizmalar geliştirmek,
- e. Dijital literatürü kazanmak,(Bilgisayar okur-yazarlığı)
- f. Bölgesel gelişme hedeflerine uygun birbiri ile irtibatlı, esnek, tahmin edilebilir, minimal ölçülerde, hızlı sonuç alabilecek pilot projeler üretmek.(s:5)

Ülkemizde karşılaşılan aksaklıkların düzeltilmesi amacıyla, kamu yönetiminin yeniden yapılandırılması faaliyetleri sürdürülmektedir. Bu faaliyetlerdeki amaç, genelde ülke yönetiminde çağdaş yapısal değişimleri gerçekleştirmek, özelde yönetimi bilgi teknolojisi üzerine uyarlamaktır.<sup>14</sup>

Başbakanlıkça, kamu kurum ve kuruluşlarını bilgi temelli yapıya kavuşturmak için, kamu kurum ve kuruluşlarının yetki ve sorumluluğunda üretilen konumsal, konuma bağlı tanımsal ve sözel verilerin dağıtılmış bilgi sistemleri ortamında ulaşılabilir ve kullanılabilir olmasını sağlamak üzere bir dizi çalışma yürütülmektedir. Bu çalışmaların sürdürülebilmesi maksadı ile Başbakanlık Yönetim Bilişim Sistemi Merkezi (BYBS) oluşturulmuştur.<sup>15</sup>

Kamu, özel sektör, üniversiteler, sivil toplum kuruluşlarının ortak çalışması ile üretilen ve Türkiye Bilişim Derneğinin koordinatörlüğünde yürütülmüş olan e-Türkiye girişim eylem planında, ülkemizde BT olma yolunda gerekli hukuksal altyapının sağlanması için bir takım öneriler getirilmiştir.<sup>16</sup> Bu öneriler:

- a. Elektronik İmza Kanunu,
- b. Kişisel Verilerin Korunması Hakkında Kanun Tasarısı,
- c. Ulusal Bilgi Güvenliği Kanun Tasarısı Taslağı,
- d. 4077 Sayılı Tüketicilerin Korunması Hk. Kanun Tasarısı,
- e. Türk Ceza Kanunu Değişiklik Tasarısı Taslağı,
- f. Borçlar Kanununda Değişiklik Tasarı Taslağı,
- g. Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu Değişiklik Tasarısı Taslağı,

<sup>14</sup> Gtörol Banger,e-Türkiye:Yönetimin Etkinleştirilmesi, <http://www.bybs.gov.tr>, s.5, Erişim Tarihi: 06.04.2004

<sup>15</sup> Banger, a.g.e., s.8

<sup>16</sup> Başbakanlık e-Türkiye, Herkes İçin Bilgi Toplumu,e-Türkiye Girişim Eylem Planı Taslak, 2002 <http://www.edevlet.net/raporveyayinlar/e-TurkiyeEylemPlani2002.pdf>, s.14, Erişim Tarihi:25.04.2005

- h. İnternet Servis Sağlayıcıların görev, yetki ve sorumlulukları ile denetimlerinin nasıl yapılacağına ilişkin yasa tasarısı taslağında çeşitli düzenlemelerin yapılması.

Bu öneriler ışığında, ülkemizde e-Devlet politikalarına yasal zemin hazırlayacak olan düzenlemelere baktığımızda, başlıca düzenlemeler olarak Elektronik İmza ve Bilgi Edinme Kanunu görüyoruz. Elektronik İmza Kanunu No:5070,15.01.04 tarihinde kabul edilmiştir. Kanunun yayımlandıktan altı ay sonra yürürlüğe gireceği belirtilmiş ve kanunun hükümlerini Bakanlar Kurulunun yürüteceği belirtilmiştir. Kanunda, Elektronik Hizmet Sağlayıcıları adlı bir oluşumdan söz edilmekte olup, bu oluşumların Telekomünikasyon Kurumu'(TK)ndan sertifikalarını alarak, elektronik sertifikaları kullanıcılara ulaştıracaklardır. Kanunda aynı zamanda sağlayıcıların TK'na karşı idari ve kanuni olarak sorumlu olacakları hükmü getirilmiştir.<sup>17</sup>

Bu alanda bir diğer gelişme 24 Ekim 2003 tarihinde, R.G.: 25259 yayımlanan ve 24 Nisan 2004'de yürürlüğe giren Bilgi Edinme Hakkı Yasası'dır.<sup>18</sup> Kanunun amacı, demokratik ve şeffaf yönetimin gereği olan eşitlik, tarafsızlık ve açıklık ilkelerine uygun olarak, kişilerin bilgi edinme hakkını kullanmalarına ilişkin esas ve usulleri düzenlemektir. Yasa'da hangi şartlarda bilgi edinilebileceği ve hangi şartlar oluşursa bilgi edinmenin sınırlanabileceği vb. konular yer almıştır. İleride çıkarılacak yönetmeliklerle kanunun içi doldurulacaktır.

Bilgi edinme hakkının getireceği faydaları şu başlıklar altında sıralamıştır:<sup>19</sup>

- a. Yönetimin BİT teknolojilerinden daha fazla yararlanmasını sağlar,
- b. TKY'nin kamu yönetimine uygulanmasını kolaylaştırır,
- c. Halkın siyasallaşmasını sağlar ve siyasal kültürü geliştirir,
- d. Yönetimin hesapverebilirliğini artırır,
- e. Halkın yönetime katılımını sağlar,
- f. Yönetime egemen olan gizlilik kültürünü ortadan kaldırır ve açık yönetim sağlar,
- g. Devlet ve vatandaş arasındaki temel güç dengesizliğini yıkar,
- h. Demokrasiyi geliştirir,
- i. Yönetime ve halka yeni sorumluluklar yükler,
- j. Eşitlik ilkesinin uygulanmasını sağlar,
- k. Yönetimin eylem ve işlemlerinin toplum gözünde daha meşru görülmesini sağlar.

Bilgi Edinme Kanun madde 16'da "devletin emniyetine, dış ilişkilerine, milli savunma ve milli güvenliğine açıkça zarar verecek ve niteliği itibari ile devlet sırrı olan gizlilik dereceli bilgi ve belgeler bilgi edinme hakkı dışındadır." hükmü konulmuştur. Gerçekten bu madde tartışmalıdır. Bilgi edinme hakkının kanun ile

<sup>17</sup> Elektronik İmza Kanununun, 15.01.2004, No:5070, <http://www.tbb.org.tr/turkce/mevzuat/5070/e-imza%20kanunu.doc>, Erişim Tarihi:15.02.2004

<sup>18</sup> Bilgi Edinme Hakkı Yasası, 2003, <http://www.belgenet.com/yasa/k4982.html>, Erişim Tarihi:19.03.2004

<sup>19</sup> Fulya Akyıldız, "BT Yönetim Anlayışının Gerçekleştirilmesi için zorunlu Bir Hak:Bilgi Edinme Hakkı", ss.451,452, 3.Ulusal Bilgi Ekonomi ve Yönetim Sempozyumu, Eskişehir, 26-27 Kasım 2004

tescil edilmesi büyük bir gelişmedir. Ancak getirilen sınırlamanın hangi tür bilgilerin devletin güvenliğine tehdit olarak algılanacağı önemli bir konudur. Eğer devlet işine gelmeyen her türlü belgeyi güvenlik vb. kisvesi altında kamuoyundan saklayacaksa bu kanunun etkinliği gösteriştten öteye geçemez. Türkiye’de siyasilere olan güven zaten kısıtlıdır ve bu yüzden “madde 16” bizde şüphelere neden olmakta ve yukarıda sayılan bilgi edinme hakkının getireceği yararlar ile çelişmektedir.

Kamu kurum ve kuruluşları ile kamu kaynağı kullanan kuruluşların yapacakları ihalelerde uygulanacak esas ve usulleri düzenleyen Kamu İhale Yasası’da, 4 Ocak 2003’te kabul edilmiştir. Bu yasa ile kamu kurumlarının yapacakları ihalelerde saydamlık, eşitlik ve rekabet ortamının yaratılması beklenmektedir.<sup>20</sup>

Ülkemizi BT ereklerine taşınmasında teknolojik alt yapısını oluşturan temel kuruluş TT’dur.. Türkiye’de şu an hali hazırda iki adet internet omurgası mevcuttur. Bunlar TURPAK ve TT NET’den oluşmaktadır. Bu iki kuruluş da kamusaldir. TURPAK, eğitim kurumlarını birbirine bağlayan ve kar amacı gütmeyen bir kuruluştur. TT NET ise yurtiçi ve yurt dışı internet erişimini sağlamaktadır.<sup>21</sup> TT internet erişimini yaygınlaştırmak için, 2004 yılı içinde yeni yatırımları hızlandırmıştır. Beş yüz noktaya yerleştirilecek olan hostpot’lar (erişim noktaları) ile bilgisayar kullanıcıları sokakta, parkta, üniversite kampüsünde, alışveriş merkezlerinde veya otellerde kablosuz olarak internete erişebileceklerdir.<sup>22</sup>

TT, bilindiği üzere teorikte olmasa da pratikte telekom pazarında tekel konumunda olan bir kuruluştur. Bu yüzden bu kuruluşun BT dönüşümünde yapacağı çalışmalar Türkiye’nin gelişmiş ülkelerini yakalamasında önem arz etmektedir. TT,E-Türkiye uygulamalarına katkıda bulunduğu üç projesi mevcut.Bu projelerden bir tanesi, kamu kuruluşlarının e-Devlete geçişini kolaylaştıracak ve e-vatandaşın oluşmasına katkıda bulunacak olan TT İnternet Veri Merkezleri Projesidir. Bu merkez tarafından verilmesi düşünülen hizmetler ise altı ayrı proje başlığı altında sıralanmıştır ve projeler üstünde çalışmalar devam etmektedir.<sup>23</sup>

1. TT Kurumsal Mail/Mesajlaşma Hizmetleri Projesi,
2. TT Kurumsal Barındırma Hizmetleri Projesi,
3. TT Portal Hizmetleri Projesi,
4. TT Uygulama Servisleri Sağlayıcıları HizmetleriProjesi,
5. TT Onay Kurum Projesi,
6. TT Free Mail Projesi.

Türkiye’de şu an iktidar partisi olan Ak Parti, seçim bildirgesinden itibaren Türkiye’nin BT olma yolunda hedeflerini ortaya koymuştur.(Zaten hemen tüm partiler benzer hedefleri vurgulamışlardır.) Parti, başlatacakları e-dönüşüm projesi ile şeffaf, bütünsel, eşitlikçi, basit iş süreçlerine sahip bir devlet yapısı oluşturabilmek için çalışmaların yapılacağını beyan etmiştir. Bu çerçevede, BİT politikaları, AB

<sup>20</sup> tele-kom, Şubat 2003, s.31

<sup>21</sup> İletişim Altyapı Çalışma Grubu, a.g.e., s:36

<sup>22</sup> Milliyet Gazetesi,12 Nisan 2004, s.12

\* 1 Ocak 2004’ten itibaren TT’un telekom pazarında tekel konumu sona ermiş ve Pazar özel sektöre açılmıştır.

<sup>23</sup> Türk Telekom Eylül 2002, Sayı:9, s.26

perspektifi çerçevesinde belirlenecek, yerel bilgi beceriler küresel düzeye taşınacak ve toplumun bilgi açığı kapatılacaktır. Dönüşüm projesinin hayata geçirilmesi için e-dönüşüm görev gücü kurularak ulusal bir vizyonun benimseneceği, stratejik eylem planı hazırlanacağı yasal düzenlemelerin yapılarak, konunun bütün karar alma ve iş süreçlerine uygulanacağı belirtilmiştir. Bu amaçla farklı kuruluşlarca yürütülen e-Devlet, e-Türkiye, Kamu-Net gibi çalışmalar “*e-Dönüşüm Türkiye*” projesi altında birleştirilecektir.

4 Aralık 2003 tarihinde, 2003/48 sayılı Başbakanlık genelgesi ile e-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı yayınlanmıştır. Eylem planında 27 Şubat 2003/12 sayılı genelge ile e-Dönüşüm Türkiye Projesinin amaçları, kurumsal yapısı ve uygulama esaslarının belirlendiği ve projenin koordinasyonu için DPT Müsteşarlığının görevlendirildiği vurgulanmıştır. (DPT içinde Bilgi Toplumu Dairesi kurulmuştur.) Belirlenen hedefler doğrultusunda DPT Müsteşarlığının koordinatörlüğünde, sekiz çalışma grubu ile yürütülen çalışmalar sonucu, 2003-2004 yıllarını kapsayan kısa dönem eylem planı hazırlanmıştır. E-Dönüşüm projesinin hayata geçirilmesi maksadı ile Başbakan Yardımcısı ve Devlet Bakanı Abdülatif Şener başkanlığında, e-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu oluşturulmuştur.

E-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı’nda, (2003-2004)<sup>24</sup> BT stratejisi, teknik alt yapı ve bilgi güvenliği, eğitim ve insan kaynakları standartlar e-Devlet, e-Sağlık, e-Ticaret ana başlıkları altında yapılması planlanan çalışmalar sorumlu ve ilgili kuruluşlar ile hedef olarak saptanmış tarihler verilmiştir. Çalışmanın sonunda, BT stratejisi ve e-Devlet ile ilgili ayrıntılı çalışmalara yer verilmiştir. Burada kısaca bahsetmek istediğimiz husus, Türkiye’nin e-Avrupa+ süreçleri ile entegrasyonu konusunda teorikte planlamaların yapıldığı ancak her zamanki gibi bu planların yürürlüğüne sağlanıp, sağlanamayacağıdır. Bir başka deyişle uygulamanın devamlılığı sorundur. Çünkü hedefler, AB’nin de zorlamasıyla oldukça iddialı olarak verilmiş ancak alınan mesafeler hiç de iç açıcı sonuçlar vermemiştir.

Temmuz 2004’de, e-Dönüşüm Türkiye projesi değerlendirme raporu No:2 yayımlanmıştır. Raporda, BT stratejisinin oluşturulması için sorumlu kuruluş, DPT koordinatörlüğünde “BT Dönüşüm Politikası” belgesi e-dönüşüm icra kurulunca kabul edilmiş olduğu belirtilmiştir. KDEP 36 No’lu eylem planı ile, e-Devlet en iyi hizmet sunum örneklerinin yaygınlaştırılması eylem adı içeriğinde, belediyeler için en iyi hizmet sunumu faaliyetlerinin, eylem içerisinde ayrıca belirtilmesi kararlaştırılmıştır.<sup>25</sup>

E-Devlet Proje ve Uygulamaları çalışmasında, kamu yatırım programlarına teklif edilen BİT yatırımlarının, 2004 yılı yatırım programı döneminden itibaren e-Dönüşüm Türkiye Projesi’nin koordinasyonu amacıyla Bilgi Toplumu Dairesi tarafından değerlendirilip, görüş ve öneriler ile ilgili birimlere iletileceği belirtilmiştir. Böylece bu döneme kadar birbirinden bağımsız ve kurum önceliklerini dikkate alarak yürütülen kamu yatırımlarının, bütünsel bir yaklaşımla, sağlıklı bir izleme değerlendirme sürecinden geçirilerek oluşturulacak politikalar çerçevesinde

<sup>24</sup> E-Türkiye Kısa Dönem Eylem Planı, 2003-2004 Ek:1, <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/kdep.asp>, Erişim Tarihi:07.03.2004

<sup>25</sup> E-Türkiye Kısa Dönem Eylem Planı, a.g.e.

doğru yönlendirilmesinin yanı sıra, bilgi paylaşımını esas alan, mükerrerlikten kaçınan ve ulusal öncelikleri gözetten bir yaklaşımla yürütülmesi mümkün hale geleceği vurgulanmıştır.<sup>26</sup>

DPT Bilgi Toplumu Dairesince, Nisan 2004 yayınlanan “*e-Devlet Proje ve Uygulamaları*” adlı raporda, AB kabul ettiği on dört kamu hizmeti bazında ülkemizde yürütölen çalışmaların bir kıyaslaması aşağıda tabloda verilmiştir.<sup>27</sup>

Aşağıdaki tablodan da göröldüğü zıyade, vatandaşa ve iş dünyasına yönelik bu on dört maddelik kıyaslamada, ülkemizde çoğu hizmetin henüz elektronik ortamda sunulamadığı ancak buna rağmen bazı hizmetlerde belli bir mesafenin alındığı bazılarında ise (özellikle üç büyük ilimizde) sunumuna başlandığı (motorlu taşıt vergisi ödeme gibi) görölmektedir

Uygulaması yapılan e-Devlet projelerinden bir tanesi, Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Müdürlüğünün uygulamaya başladığı Kimlik Paylaşım Sistemidir. Bu proje ile kamu kurum ve kuruluşlarının, MERNİS (Merkezi Nüfus İdare Sistemi) verilerine ulaşım imkanı sağlanacaktır.(s:10)

---

<sup>26</sup> e-Devlet Proje ve Uygulamaları,DPT Bilgi Toplumu Dairesi,2004 Türkiye İktisat Kongresi, s.3, <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/yayin/eDevletProjeveUygulamalari.pdf> -, Erişim Tarihi:03.03.2004

<sup>27</sup> e-Devlet Proje ve Uygulamaları,DPT Bilgi Toplumu Dairesi, a.g.e., s.119



Tablo 20. Türkiye’de Kamu Hizmetlerinin Çevrim İçi Sunum Aşamaları

	KAMU HİZMETİ TANIMI	ÜLKEMİZDEKİ UYGULAMA/ HAZIRLIK DURUMU
<b>VATANDAŞA YÖNELİK HİZMETLER</b>		
1.	Gelir vergileri: bildirim ve değerlendirme	Henüz yok, ancak 22 ilde sorgulama yapılabiliyor.
2.	İş kurumları aracılığıyla iş arama hizmetleri	Mevcut, ancak interaktif değil ve sorgulama yapılamıyor.
3.	Sosyal güvenlik katkısı (sigorta primleri) - İşsizlik yardımı - Sağlık sigortası - Öğrenci yardımı	<ul style="list-style-type: none"> <li>İşsizlik sigortası ve sağlık sigortası ile ilgili her türlü bilgiye ulaşmak mümkün, ancak çevrimiçi işlem yapılamıyor.</li> <li>Öğrenci burs ve kredi başvurusu sonuçlarına ve borç durumlarına ilişkin bilgilere ulaşılabilir. Ancak çevrimiçi başvuru yapılamıyor.</li> </ul>
4.	Kişisel belgeler (pasaport ve sürücü belgesi)	Ankara, İstanbul ve İzmir illerinde pasaport başvurusu yapılıyor ve ilgili birime gidilerek alınabiliyor. Sürücü belgesi uygulaması yok.
5.	Araç ruhsatı (yeni ve kullanılmış)	Henüz yok.
6.	İnşaat ruhsatı başvurusu	Henüz yok.
7.	Polise ihbarda bulunma (örneğin, hırsızlık için)	Ankara, İstanbul ve İzmir illerinde mevcut.
8.	Halk kütüphaneleri (kataloglar, arama araçlarının mevcudiyeti)	Milli Kütüphane web sitesinden katalog tarama ve kitap ayırma işlemleri gerçekleştirilebilmektedir.
9.	Belgeler (doğum ve evlilik): başvuru ve alma	Henüz yok.
10.	Yüksek öğrenime kayıt / üniversiteler	Üniversite kaydı yapılmıyor. Bazı üniversitelerde ders kayıt sistemleri kullanılıyor, ancak genel değil.
11.	Taşınma bildirimi (adres değişikliği)	Henüz yok.
12.	Sağlığa ilişkin hizmetler (değişik hastanelerin hizmetleri hakkında interaktif tavsiye alma; hastanelerden randevu)	Henüz yok.
13. (*)	Trafik ceza puanı öğrenme ve trafik para cezası ödeme	Trafik ceza puanı sorgulaması yapılabiliyor ve trafik para cezası ödenebiliyor.
14. (*)	Motorlu taşıt vergisi ödeme	Motorlu taşıt vergisi ödenebiliyor.
<b>İŞ DÜNYASINA YÖNELİK HİZMETLER</b>		
1.	Çalışanlar için sigorta primleri	Çevrimiçi ödeme yapılamamaktadır. 1 Mayıs 2004'ten itibaren SSK'da bildirimler internet üzerinden gönderilebilecek, borç, tahakkuk ve tahsilat bilgilerine ulaşılacak ve çevrimiçi ödeme yapılabilecektir.
2.	Kurumlar vergisi: bildirim, onaylama	Henüz yok, ancak 22 ilde sorgulama yapılabiliyor.
3.	Katma değer vergisi: bildirim, onaylama	Henüz yok.
4.	Yeni şirket kaydı	Henüz yok.
5.	İstatistik birimine veri iletimi	Henüz yok.
6.	Gümrük bildirimleri	Diğer kurumlarda istenen belgeler dışında otomasyona geçilmiş durumda.
7.	Çevre ile ilişkili izinler (raporlama dahil)	Henüz yok, ancak gerekli belgeler indirilebiliyor.
8.	Kamu alımları	Bazı kurumlarda ihale ilanları yayımlanıyor. Ancak, çevrimiçi kamu alımı hizmeti yok. DMO'nun elektronik satış hizmeti mevcut.

(\*) Ülkemiz için önemli görülen bu hizmetler, AB listesinde yer almamaktadır.

**Kaynak:** E-Devlet Proje ve Uygulamaları, DPT Bilgi Toplumu Dairesi, Türkiye İktisat Kongresi 2004, s.3, <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/yayin/eDevletProjeveUygulamaları.pdf> –

Aşağıdaki tablo’da ülkemizde yürütülen e-Devlet çalışmalarının bir dökümü verilmiştir.

Tablo 21. Türkiye’de Uygulanan e-Devlet Projeleri

e-Devlet Projeleri	
<b>Tarım Bakanlığı</b>	<b>Sağlık Bakanlığı</b>
MIS (Management Information System) Projesi	TSİM Projesi
TAP (Tarımsal Araştırma Projesi)	ÇKYM Projesi
TUYAP (Tarımsal Uygulama, Araştırma ve Yayım Projesi)	HBS Projesi
<b>Millî Eğitim Bakanlığı</b>	<b>İçişleri Bakanlığı</b>
MEB-NET (MEB Yönetim Bilgi Sistemi)	İLEMOD Projesi (İl Envanterinin Modernizasyonu)
MEB-SIS (İLSIS, OKULSIS, PERSIS Projeleri)	MERNİS Projesi
BİLDEMER (Bilgisayar Destekli Meslek Rehberliği Projesi)	<b>Emniyet Gn.Md.</b>
DÖNERSİS Projesi	POL-NET 2000 Projesi
Etkileşimli Uzaktan Eğitim Kablo Yayıncılığı Uygulamaları Projesi	Mobil Bilgisayar Projesi
Açık Öğretim Lisesi Projesi	<b>Adli Sicil Gn. Müd</b>
EMP (Eğitimde Modernizasyon Projesi)	Adli Sicil Projesi
<b>Çalışma Bakanlığı</b>	<b>Sanayi Bakanlığı</b>
SSK Projesi	Elektronik Ticaret Projesi
Bağ- Kur Projesi	KOSBİLTOP (Küçük ve Orta Ölçekli Sanayi Bilgi Toplama Projesi)
<b>Orman Bakanlığı</b>	<b>KOSGEB</b>
Coğrafi Bilgi Sistemleri Projesi	KOBİ- NET
<b>Maliye Bakanlığı</b>	<b>Posta İşletmesi Gn. Md.</b>
Maliye Bakanlığı Projesi	Havale Çek Tahsil at Gişeciliği Projesi
GELNET Projesi (Gelirler Projesi)	OCR Projesi (Optik karakter Tanıma)
VEDOP (Vergi Dairesi Otomasyon)Projesi	Elektronik Tartı ve Bilgisayar Projesi
Saymanlık Projesi	İnternet Projesi
Emekli Sandığı Projesi	<b>Karayolları Gn.Md.</b>
Hukuk Bilişim Sistemi Projesi	Yol Bilgi Ağı Projesi
TAKBİS (Tapu Kadastro Bilişim Sistemi) Projesi	Otomatik Geçiş Sistemi Projesi (OGS)
Millî Emlak Projesi	Trafik Yönetim Sistemi Projesi (TYS)
<b>Dış Ticaret Müsteşarlığı</b>	Acil Haberleşme Sistemi Projesi
İHRACAT- NET Projesi (Dış Ticaretin İzlenmesi)	Coğrafi Bilgi Sistemi Projesi
<b>Hazine Müsteşarlığı</b>	<b>TCDD Gn.Md.</b>
HAZİNE- NET Projesi	Rezervasyon ve OMIS (Operasyonel Yönetim Bilişim Sistemi) Projesi
<b>TÜBİTAK- BİLTEN</b>	CTC (Merkezi Trafik Kontrol Projesi)
ETSOP (Elektronik Ticaret Stratejik Odak Noktası Projesi)	<b>THY Gn.Md.</b>
<b>Gümrük Müsteşarlığı</b>	Elektronik Bilet Projesi
BİLGE- EDİ Projesi	<b>Turizm Bakanlığı</b>
GİBOS Projesi	TURİZM-NET Projesi
<b>T.C. Merkez Bankası</b>	TURSAB Projesi
EFT-I Projesi	Yurtdışı Bürolara Otomasyon Projesi
EFT-II Projesi	Devlet Malzeme Ofisi
EMKT (Elektronik Menkul Kıymet Sistemi Projesi)	Elektronik Satış Merkezi
Ulusal Veri Tabanları Projesi	Özürlüler İdaresi Başkanlığı

<b>e-Devlet Projeleri</b>	
<b>TOBB</b>	Özürülere yönelik Bilgi Erişim sistemi
Borsalararası Bilgi Ağı Projesi	Emekli Sandığı Genel Müdürlüğü
Odalararası Bilgi Ağı Projesi	Sağlık Projesi
<b>İGEME</b>	<b>Türk Telekom A.Ş.</b>
GTP-NET Projesi (Küresel Ticaret Noktası Projesi)	
Coğrafi Bilgi Sistemleri Projesi	KOBİ- NET
<b>Maliye Bakanlığı</b>	<b>Posta İşletmesi Gn. Md.</b>
Maliye Bakanlığı Projesi	Havale Çek Tahsil at Gişeciliği Projesi
GELNET Projesi (Gelirler Projesi)	OCR Projesi (Optik karakter Tanıma)
VEDOP (Vergi Dairesi Otomasyon)Projesi	Elektronik Tartı ve Bilgisayar Projesi
Saymanlık Projesi	İnternet Projesi
Emekli Sandığı Projesi	<b>Karayolları Gn.Md.</b>
Hukuk Bilişim Sistemi Projesi	Yol Bilgi Ağı Projesi
TAKBİS (Tapu Kadastro Bilişim Sistemi) Projesi	Otomatik Geçiş Sistemi Projesi (OGS)
Milli Emlak Projesi	Trafik Yönetim Sistemi Projesi (TYS)
<b>Dış Ticaret Müsteşarlığı</b>	Acil Haberleşme Sistemi Projesi
İHRACAT- NET Projesi (Dış Ticaretin İzlenmesi)	Coğrafi Bilgi Sistemi Projesi
<b>Hazine Müsteşarlığı</b>	<b>TCDD Gn.Md.</b>
HAZİNE- NET Projesi	Rezervasyon ve OMIS (Operasyonel Yönetim Bilişim Sistemi) Projesi
<b>TÜBİTAK- BİLTEN</b>	CTC (Merkezi Trafik Kontrol Projesi)
ETSOP (Elektronik Ticaret Stratejik Odak Noktası Projesi)	<b>THY Gn.Md.</b>
<b>Gümrük Müsteşarlığı</b>	Elektronik Bilet Projesi
BİLGE- EDİ Projesi	<b>Turizm Bakanlığı</b>
GİBOS Projesi	TURİZM-NET Projesi
<b>T.C. Merkez Bankası</b>	TURSAB Projesi
EFT-I Projesi	Yurtdışı Bürolara Otomasyon Projesi
EFT-II Projesi	Devlet Malzeme Ofisi
EMKT (Elektronik Menkul Kıymet Sistemi Projesi)	Elektronik Satış Merkezi
Ulusal Veri Tabanları Projesi	Özürüler İdaresi Başkanlığı
<b>TOBB</b>	Özürülere yönelik Bilgi Erişim sistemi
Borsalararası Bilgi Ağı Projesi	Emekli Sandığı Genel Müdürlüğü
Odalararası Bilgi Ağı Projesi	Sağlık Projesi
<b>İGEME</b>	<b>Türk Telekom A.Ş.</b>
GTP-NET Projesi (Küresel Ticaret Noktası Projesi)	

**Kaynak** :Türkiye II. Bilişim Şurası Ar-Gear-Ge Grubu Çalışma Raporu, ss.14-15, [http://www.bilisimsurasi.org.tr/arge/docs/arge\\_rapor\\_20040430.doc](http://www.bilisimsurasi.org.tr/arge/docs/arge_rapor_20040430.doc)

Çalışmada, ülkemizde halen kamu hizmeti sağlayan kurum ve kuruluşlara ait 3054 web sitesi bulunduğu belirtilmiştir. Bu sitelerin dağılımı ise, merkezi idareye bağlı kamu kuruluşlarına ait “gov.tr” uzantılı 1767, yerel yönetimlere bağlı “bel.tr” uzantılı 161, ilköğretim ve liselere ait “k12.tr” uzantılı 911, askeri hizmetlere ait “mil.tr” uzantılı 8, üniversite ve enstitülere ait “edu.tr” uzantılı 174 ve asayiş hizmetlerine ait “pol.tr” uzantılı 33 adet şeklindedir.(s:19)

Çalışmada, BİT projelerine 2002 yatırım programında toplam 203 proje için 286.013 milyar TL(158,8 milyon ABD doları), 2003 yılında,204 proje için 369.321 milyar TL(208,6 milyon ABD doları), 2004 yılında ise, 211 proje için 451.181 milyar TL(281,3milyon ABD doları) ödenek ayrıldığı belirtilmiştir.(s:119)

BİT yatırımlarının toplam kamu yatırımları içindeki payı, 2002 yılında %2,9 2003 yılında %3,0 ve 2004 yılında ise %3,8 olarak gerçekleşmiştir.(s:119)

BT dönüşümü ve e-Devlet uygulamalarında, Türkiye'nin insan yapısı bu dönüşüm ve uygulamalara ne kadar hazırlıklı sorusu? AB ülkelerine göre oldukça uzun bir mesafe yol almamız gerektiği cevabını almamızı sağlıyor. DİE'nin Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanımı Araştırması 2004'de<sup>28</sup>vermiş olduğu bilgiler bizim için son derece değerli verilerdir.

**Tablo 22. Hanelerde Bilişim Teknolojileri Ekipman Durumu**

EKİPMAN	Bilişim Teknolojilerine Sahip Hane Oranı %	İnternete Araçlara Sahip Oranı %	Bağlı Aile
Kişisel bilgisayar	9.98	5.86	
Taşınabilir bilgisayar	0.85	0.55	
El bilgisayarı	0.13	0.06	
Cep/Araç telefonu	53.64	2.08	
Televizyon(uydu yayını+kablo TV	92.19	0.13	
Oyun konsolu	2.85	0.24	

**Kaynak:** DİE Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanımı Araştırması 2004, <http://www.die.gov.tr/istatistik>

Bu veriler ışığında, hanelerde bilişim teknolojileri ekipman durumuna baktığımızda, kişisel bilgisayar sahipliği oranının %9.98 ile düşük bir seviyede olduğunu görüyoruz. Taşınabilir ve el bilgisayarı sahipliği oranının ise daha emekleme dönemini yaşadığı görülmekte. Cep telefonu sahipliği oranının ise %53.64 ile iyi bir seviyede olduğu ve e-Devlet ve e-Belediyecilik faaliyetlerinde üzerine odaklanılması gereken alan olma potansiyeli taşıdığı gözükmemektedir. Televizyon sahipliği oranı ile birlikte değerlendirilen kablo Tv aboneliği sayısı bize fazla detaylı bir bilgi vermemektedir. Ancak ileride dijital televizyon teknolojilerinde yaşanacak ilerlemelerle birlikte, bu alanında potansiyel e-Devlet ve e-Belediyecilik erişim alanı olması beklenmektedir.

Aynı araştırmada katılımcılara interneti kullanma amaçları sorulduğunda katılımcıların %45.39'u kamu kurum ve kuruluşları ile iletişimde bulduklarını belirtmişlerdir. Bu başlık altında ise, kamu kurum ve kuruluşlarından bilgi edinmek isteyenlerin oranı %43.03, resmi formları/dokümanları indirenlerin oranı %20.69 doldurulmuş form gönderenlerin oranı ise %10.37'dir.

<sup>28</sup> DİE, Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması 2004, <http://www.die.gov.tr/istatistik>, Erişim Tarihi:02.02.2004

Araştırmada, BİT’den cinsiyet farklılığına ve çeşitli yaş gruplarına göre yararlanma oranlarını gösteren bir tablo mevcuttur.

**Tablo 23. Cinsiyet Farklılığına Göre Bilgisayar ve İnternet Kullanma Oranları**

Yaş Grubu	Toplam Birey Sayısı		Bilgisayar Kullanan		İnternet Kullanan	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
16-24	5.649.460	5.172.198	1.190.189 %21.07	2.296.676 %44.40	900.807 %15.95	1.980.67 %38.30
25-34	6.265.551	6.405.911	820.720 %13.10	1.691.562 %26.41	618.500 %9.87	1.375.61 21.47
35-44	4.706.242	4.744.685	331.914 %7.05	909.061 %19.16	231.758 %4.92	659.161 %13.89
45-54	3.438.470	3.539.837	94.751 %2.76	456.925 %12.91	57.100 %1.66	328.384 %9.28
55-64	2.180.003	2.096.418	14.539 0.67	83.860 %4.00	13.965 %0.64	55.901 %2.67
65-74	1.522.437	1.318.274	1686 %0.11	10.495 %0.80	842 %0.06	11.643 %0.88

**Kaynak:** DİE Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanımı Araştırması 2004, <http://www.die.gov.tr/istatistik>

Yukarıdaki tabloya göre, genç yaş grubunda aradaki fark azalmakla birlikte (16-24 yaş grubu), tüm yaş gruplarında bilgisayar ve internet kullanım oranlarında erkeklerin kadınlara göre üstünlüğü mevcuttur. BT dönüşümünde, ülkemizin belirleyeceği politikalarda kadın nüfusu ön plana çıkaran projelere ağırlık verilmesi gerekmektedir. Böylelikle dijital bölünmenin bir boyutu olan cinsiyet ayrımının önüne geçilmiş olacaktır.

AB yeni üye olmuş ve bizim gibi aday ülkeler içerisinde eğitim ve beceri altyapısı yönünden Türkiye’nin konumu iyi değildir. BT dönüşümü çerçevesinde bize göre yapmamız gereken acil yatırımlar insan üzerine odaklanmalıdır. Çünkü artık geleceğin belirleyicisi bilgidir. Bilginin çoğalması da insana yapılacak yatırımlarla sağlanacaktır. Nitekim İntel şirketi icra kurulu başkanı Craig R.Barrett “Ben Türkiye’de devlet olsaydım, en önemli yatırımlarım iletişim altyapısı ve eğitim olurdu” diyerek BT’da eğitimin önemini vurgulamıştır.<sup>29</sup>

İnsanlarımızı BT’na taşıyacak yapılanmanın oluşmasında her şeyi devletten bekleyen anlayışın terk edilmesi son derece önemlidir. STK’lar, devletin bu alandaki görevlerini üstlenecektir. Yeni liberal söyleminde vurguladığı şekilde STK’lar minimal devlet anlayışının dışında kalan tüm alanlarda bu boşluğu dolduracak yapılardır.

STK’ların rolü hakkında sıradaki girişim, ilerisi için bu kurumların BT olma yolundaki rolleri açısından iyi bir örnektir. TBV (Türkiye Bilişim Vakfı) ve BMD

<sup>29</sup> Bthaber 10-16 Kasım 2003, Sayı:445, s.14



(Bilişim muhabirleri Derneği) tarafından düzenlenen II.Basın Bilişim Okulu eğitimleri(6-24 Ekim 2003 tarihleri arası) ile, Türkiye'nin BT dönüşümüne bilişim basınının katkısı amaçlanmıştır.<sup>30</sup>

Türkiye'de yürütülen e-Devlet çalışmalarının diğer ülkelerle bir kıyaslaması, Economist Intelligence Unit tarafından merkez Avrupa'da gerçekleştirilmiş ve e-Devleti hayata geçirebilecek ve sürdürülebilir olmasını sağlayacak teknik altyapı, eğitim ve beceri altyapısı, ticari ve yasal düzenlemeler, devlet politika ve vizyonu e-demokrasi, kamu hizmetlerinin vatandaşla ve işletmelere çevrimiçi sunumunun karşılaştırmalı bir analizi verilmiştir.<sup>31</sup>

**Tablo 24. Economist Intelligence Unit Merkez Avrupa E-Devlet Sıralaması,2004**

Economist Intelligence Unit Central Europe e-government rankings, 2004

Kategori sonuçları	Başarı Oranı	Bağlantı ve Teknik Altyapı	İş ve Yasal çevre	Eğitim ve Beceri	Devlet Politikaları ve Vizyon	e-Demokrasi	Vatandaşın Kamu Hiz. Erişimi	İş çevrelerin Kamu Hiz. Ulaşımı
Kategori ağırlığı		0.20	0.10	0.10	0.15	0.15	0.15	0.15
Estonya	5.97	3.37	6.80	7.67	6.50	4.60	5.38	7.52
Çek Cumhuriyeti	5.67	3.98	6.95	7.33	6.10	3.60	5.68	7.57
Slovenya	5.33	3.68	6.60	7.33	5.00	2.90	6.79	6.68
Polonya	4.74	2.43	6.60	6.67	5.30	2.90	5.98	5.33
Macaristan	4.69	3.15	6.66	7.00	5.50	3.30	5.00	4.19
Türkiye	4.64	2.67	4.23	5.67	4.90	4.20	5.70	6.00
Litvanya	4.62	2.24	6.36	6.33	4.70	2.60	5.00	7.08
Latonya	4.58	2.34	6.32	6.67	5.00	2.60	4.79	6.35
Slovakya	4.44	2.80	6.28	6.67	3.80	2.90	4.46	6.08
Romanya	3.99	1.43	5.42	5.33	4.70	2.60	4.08	6.16
Bulgaristan	3.71	1.92	5.50	5.67	3.10	2.60	3.95	5.08

Source: Economist Intelligence Unit

**Kaynak:** E-Government in Central Europe, Rethinking Public Administration [http://www.bilgitoplumu.gov.tr/yayin/Economist\\_2004\\_EGOV.pdf](http://www.bilgitoplumu.gov.tr/yayin/Economist_2004_EGOV.pdf), s.10

Araştırmada hükümetlerin, e-Devlet çalışmalarını hayata geçirmekte göstermiş oldukları çabaların, ülkeler bazında bir analizi verilmiştir. Türkiye'nin bu alandaki notu, eğitim ve beceri notu ile kıyaslandığında daha iyi durumda olmasına rağmen, çok da iyi sayılmaz. Türkiye'nin AB'ne yeni üye olmuş bazı ülkeleri yakalayabilmesi için, BT sahiplenme misyon ve vizyonunu sürekli olarak geliştirmelidir.

Hizmetlerin çevrimiçi olarak vatandaşlara sunulmasında Türkiye, merkez Avrupa'da ki diğer ülkelerle kıyaslandığında, oldukça iyi bir konuma gelmiştir. Türkiye bu değerlendirmede kendisine Slovenya, Estonya ve Polonya'dan sonra \*dördüncü sırada yer bulmuştur.

<sup>30</sup> Bthaber 15-21 Aralık 2003, Sayı:449, s.20

<sup>31</sup> E-Government in Central Europe,Rethinking Public Administration, a.g.e., s.10

\* Ancak burada şunu belirtmek istiyorum. Bugün on milyon nüfuslu Polonya'nın bile leh klavyesi dünya standardı kabul edilirken, Türkiye'nin hala uluslararası firmalar tarafından üretilen Türkçe klavyesi yoktur.

Teknik altyapı açısından yol almamız gereken mesafede oldukça fazladır. Türk Telekom'un özelleştirilme çalışmaları ve bu alanda yeni hizmet vermeye başlayan özel sektör operatörleri ile birlikte, geleceğin bu alanda parlak olduğunu söyleyebiliriz.

E-Demokrasi alanında, Türkiye, kendine Estonya'dan sonra ikinci sırada yer bulmuştur. Bu alandaki çalışmalar merkez Avrupa içerisindeki ülkelerle kıyaslandığında umut vericidir.

Türkiye, ESIS (Avrupa Araştırma Bilgi Toplumu) projesi kapsamında bir dizi projeyi hayata geçirmiştir.<sup>32</sup> Bu projeler: Köy Genel Bilgi Anketi, Türkiye Arazi Örtüsü Belirleme Projesi ve Deprem Kimlik Bilgi Sistemidir. Konumuzla ilgili olarak biz son iki projeden kısaca bahsetmek istiyoruz.

Arazi Örtüsü Belirleme Projesi, ülkedeki arazi kaynaklarının optimal kullanımını sağlamak, bölgeler arasındaki arazi örtüsünü nicel olarak karşılaştırarak ülke için tarım, çevre, şehirleşme politikalarının belirlenmesine yardımcı olacaktır. Bu proje 1998 yılında başlamıştır.

Bir diğer proje Deprem Kimlik Bilgi Sistemi projesidir. Projenin amacı, aileler hakkında bilgi içeren değişik kaynaklardan derlenen veri ile bir bilgi sistemi oluşturmak, önce aile reislerine sonra diğer aile fertlerine kimlik kartı verilen kimlik kartları yardımı ile belirli dağıtım merkezlerinden yapılan yardımların dağıtımını düzenlemek ve takip etmek olarak belirtilmiştir. Sistem bütünü ile tamamlanmış durumdadır.

TÜSİAD tarafından düzenlenmiş olan bir ankette, halkın kamu hizmetleri konusunda bilgilendirme ve söz hakkına ilişkin bir araştırma yapılmış<sup>33</sup> ve katılımcılar bir takım sorular yöneltilmiştir. Yurttaşların görüş ve eleştirilerinin dikkate alınması, kamu kurumlarının daha iyi işlemlerini sağlamak bakımından etkili olur mu? Sorusuna katılımcıların %74,8'i katılıyor/kesinlikle katılıyor, %20,5 kısmen katılıyor, %4,6'sı katılmıyor/hiç katılmıyor cevabını vermişlerdir. Kamu kurumlarına ilişkin bilgilere herkesin serbestçe erişebilmesine etkili olur mu? Sorusuna, %67,6 katılıyor, %24,7 kısmen katılıyor, %7,6'sı katılmıyor cevabını vermişlerdir. Yurttaşların mevcut bilgilendirme düzeyi, kamunun işleyişine daha etkin olmak için yeterli midir? Sorusuna, %51,8'i katılıyor, %31,2'si kısmen katılıyor, %17'si katılmıyor cevabını vermişlerdir.

Yurttaşların en çok söz sahibi olmayı istediği alanlar ise şöyle sıralanmıştır:

- |                     |        |
|---------------------|--------|
| a. Yerel yönetimler | %8,7,  |
| b. Eğitim           | %14,6, |
| c. Sağlık           | %14,9, |
| d. Adalet           | %4,7,  |
| e. Diğer            | %2,5.  |

<sup>32</sup> ESIS 2, <http://europa.eu.int/ISPO/esis/efault.htm>, Erişim Tarihi:01.04.2004

<sup>33</sup> TÜSİAD Kamu Reformu Araştırması, Aralık 2002, Yayın No:TÜSİAD-7/2002+12/335) ss.5-38

Genel Kamu hizmetleri alanında ise:

a. Denetim, yolsuzlukla mücadele	%11,2,
b. Demokrasi	%12,2,
c. Siyasi süreçler	%10,8,
d. Yurttaşların bilgilenmesi ve güçlenmesi	% 7,3,
e. Ekonomi	%18,7,
f. Genel olarak yönetim	%12,4,
g. Diğer	%3,1

olarak belirtilmiştir.

Araştırmada, halka en yakın yönetim birimi olan yerel yönetimlerde vatandaşların söz sahibi olma konusundaki oranı bizi düşündürmektedir. Dünyada gelişen trend, temsili demokrasiden katılımcı demokrasiye doğru yol alırken Türkiye’de halkın yerel yönetimlere katılmadaki isteksizliği bizi kaygılandırmaktadır. Çünkü sonraki bölümde verilecek olan e-Belediye uygulamalarında, katılıma isteksiz olan vatandaşlar ile bir ilerleme beklemek yanlış olacaktır.

#### 4.2. Türkiye’de E-Belediye Uygulamaları

Ülkemizde e-Belediye hizmetlerinin tarihi çok eskilere dayanmamakla birlikte bu alanda kamu-özel işbirliği ile atılan adımlar ilerisi için umut vermektedir. Yerel Yönetimler kapsamında TODAİE (Türkiye Ortadoğu Amme Enstitüsü) ve DPT (Devlet Planlama Teşkilatı) ile birlikte başlatılan Yerel Net ve Yerel Bilgi çalışmaları oldukça önemli verilere kavuşmamızı sağlamış ve sağlamaktadır.<sup>34</sup>

Çalışma, 3064 belediye (toplam belediye sayısının %96’sı) üzerinde 20 Ekim 2001 tarihi itibari ile yapılmıştır. DPT yıllık yatırım programına aldığı ”Yerel Yönetimler için Eğitim Malzemeleri Geliştirme Projesi” çerçevesinde “Yerel Net” adlı bir iletişim ağı kurulmuş ve “yerel.net.org.tr.” adresinden hizmet vermeye başlamıştır. Oluşturulan bu ağ ile, Türkiye’de yerel yönetim sisteminin hem hizmet içi eğitimini görmek, hem de yerel yöneticilere uygulamalarda yardımcı olmak, halkı yerel yönetimlerle buluşturmak ve yerel yönetimlere merkezi bir kılavuzluk hizmeti görmek amaçlanmıştır.(s:7)

İkinci olarak, İçişleri Bakanlığı’nın talebi ile İçişleri Bakanlığı Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü, internet üzerinden yerel yönetim-merkezi yönetim arasındaki veri alışverişini sağlamak, hem belediye, hem il, hem de ülke genelinde analiz yapabilecek bir veri tabanına sahip olabilmesi amaçlanmıştır. Bu maksatla 4 Nisan 2001 tarihinde Yerel Bilgi Projesi oluşturulmuştur.(s:7)

Yerel Net, yerel yönetimler sisteminin kendisine ilişkin veri ve bilgileri toplama işini yaparken, Yerel Bilgi, merkezi yönetim ile yerel yönetimler arasındaki ilişkilerin internete taşınma görevini üstlenmiştir.(s:8)

Belediyelerin, Yerel Net’i kullanabilmeleri için kendilerine bir şifre verilmiş ve belediyelerin bu kullanıcı şifrelerini kullanarak bilgilerini sistem üzerinde

<sup>34</sup> Birgül,Ayman Güler, E-Türkiye:Yerel Yönetimler, 2001, <http://inet-tr.org.tr/inetconf7/> oturumlar /yerel-yonetimler.doc, Erişim Tarihi:11.11.2004

güncelleyebilmeleri sağlanmıştır. Yerel Net'de; belediye başkanı ve meclis üyelerinin fotoğrafları, seçim sonuçları, yerel gazetelerden alınan bilgiler kanun, mevzuat vb. bilgiler bulunmaktadır.(ss.13-14) Bu projede, belediyelerden herhangi bir ücret alınmamaktadır.

Yerel Net ve Yerel Bilgi projelerinin maliyetlerinin, sağladıkları fayda ile kıyaslandığında, gerçekten düşük kaldığı belirtilmiştir. Yerel Net projesinin maliyeti 2001 yılı rakamları ile 90 milyar TL. olarak gerçekleşmiş, Yerel Bilgi Projesi ise 48 bin ABD dolarına mal olmuştur.(ss.16-19) Bu projelerde maliyeti düşürmek için açık kaynak yazılımları kullanılmıştır.

Yerel Bilgi projesi ile belediyelerin bilişim altyapılarına ilişkin şu verilere ulaşılmıştır.<sup>35</sup>

- a. En az bir bilgisayarı olan belediye oranı %80 (toplam belediyeler içinde)
- b. İnternet bağlantısı olan belediye oranı%75
- c. Bilgi işlem birimi olan belediye oranı %15
- d. Yerel bilgisayar ağı olan belediye oranı %45'tir.

İş ve işlemlerde bilgisayar kullanma oranı:

- a. Muhasebe %70,
- b. Bütçe %67,
- c. Personel %54
- d. Hizmet yönetimi %43,
- e. İmar yönetimi %12 olarak tespit edilmiştir.

Çalışmada belediye hizmetlerinin internete taşınma sürecinin beş aşamadan oluştuğu belirtilmiştir.(s:2) Bu aşamalar:

1. Bilgisayarlaşma,
2. Otomasyon,
3. İnternet kullanıcılığı,
4. Web sitesi oluşturma ve
5. Yönetimi internete taşıma.

Aynı çalışmada, firmalardan yazılım ve donanım desteği alan belediyelerin toplam belediyeler içinde oranı %63, otomasyon amaçlı yazılım paketi kullanım oranı da %38 olarak belirtilmiştir.

Yerel yönetimlerde etkin bir e-Devlet yapılanmasının kurulabilmesi için üç temel ilkenin yerine getirilmesi gerektiğini belirtmişlerdir.<sup>36</sup>

1. Yerel yönetimlerin referans alabileceği etkin bir e-devlet çerçevesinin oluşturulması gerekmektedir.
2. Yerel yönetimlerin, elektronik araçlara adaptasyonu sorunu, teknolojiden öte bir şeydir. Yeni örgütsel yapılanmalar, beceriler, yeni liderlik biçimleri ve hatta belki amaçların yeniden tanımlanması gerekmektedir.

<sup>35</sup> E-Belediye Taslak Rapor, a.g.e., s.5

<sup>36</sup> Baştan ,Ökmen, "Yerel Yön.BİT Altyapısı ile İlgili Temel Sorunlar", Dursun, a.g.e., s.209



3. E-Devlet, sadece bilgisayar teknolojisinin potansiyel kullanım alanlarının yeniden tanımlanması değil, karar alma, politik gücün paylaşımına gönüllü olma ve birçok bürokratin alışık olmadığı ofis yönetim biçimlerinin yeni kalıplarını benimsemeyi de gerektirecektir.

Cömert ve Akıncı, Trabzon belediyesi üzerinde yapmış oldukları bir çalışmada e-devlet ve e-belediyecilik hizmetlerinin, birbirine pek çok yönden benzediği, benzer yapılar ve benzer problemler ile karşı karşıya olduklarını vurgulamışlardır.<sup>37</sup> Çalışmalarında beş farklı problemi tanımlamışlardır. Bu problemler:

1. Otokontrol mekanizmasının eksikliği,
2. Yüksek ekonomik kayıplar,
3. Yüksek hizmet maliyetleri,
4. Düşük hizmet kalitesi,
5. Ve düşük etkinlik olarak sıralanmıştır.

Ülkemizde kırdan kente göç, son dönemlerde eski hızını kaybetmiş gözükse bile, devam etmektedir. Bu yoğun nüfus sirkülasyonu belediyelerimizin hizmet alanı güçleriyle ters orantılı olacak şekilde artırmaktadır. VIII. beş yıllık kalkınma planında, belediye sınırları içinde yaşayan nüfusun toplam nüfusa oranının %87,2'ye ulaşacağı tahmin edilmektedir. Yukarıda sıralanmış problemler dizisinin salt belediyelerimizin kendi başlarına üstesinden gelemeyecekleri sorunlardır.

Yeni Belediye Kanunu No:5215'in, 13 no'lu maddesinde hemşehri hukuku bölümünde "herkesin ikamet ettiği beldenin hemşehrisi olduğu, hemşehrilerin belediye karar ve hizmetlerine katılma, belediye faaliyetleri hakkında bilgi edinme ve belediye idaresinin yardımlarından yararlanma hakları vardır."<sup>38</sup> hükmü konularak katılımın altı çizilmiştir.

Bu noktada, yurttaşların yerel yönetimlerle ilgili önemli buldukları konuların sıralandığı bir değerlendirmeyi vermeyi uygun buluyoruz.<sup>39</sup> Yurttaşlar kendileri için en önemli konunun belediyeye geldiklerinde dostça davranan güler yüzlü personel olduğunu belirtmişlerdir.(%74) Personelden sonra önemli konular şöyle sıralanmıştır. Bilgi verme ve danışmanlık (%53), çabukluk (%46), desantralizasyon (%35), anlaşılabilirlik (%34), bekleme süresi (%34), uygun çalışma saatleri (%34), esneklik (%33), ulaşılabilirlik ve işyerinin refahlığı (%29).

Yukarıda sıralanan öncelikler de göstermektedir ki e-Belediye çalışmaları yurttaş odaklı bir yerel yönetim sisteminin hemen hemen tüm beklentilerine cevap verebilecek bir oluşumdur. Yeter ki tüm yurttaşları bu oluşumun içine katabilecek bir yapı oluşturulsun.

<sup>37</sup> Çetin Cömert, Halil Akıncı, *Web Services: An E-Government Perspective*, ss.2-3, [http://www.fig.net/pub/morocco/proceedings/TS5/TS5\\_5\\_gomert\\_akinki.pdf](http://www.fig.net/pub/morocco/proceedings/TS5/TS5_5_gomert_akinki.pdf), Erişim Tarihi:09.09.2003

<sup>38</sup> 5215 Sayılı Belediye Kanunu,Kabul Tarihi:9.7.2004, <http://www.trabzon-bld.gov.tr/Dokuman/BelediyeKanunu.html> - 101k

<sup>39</sup> Çukurçayır(a), a.g.e., ss.71-72



Ülkemizde e-Belediyeciliğin uygulanmasını engelleyecek faktörler, II. Türkiye Bilişim Şurası e-Belediye Taslak Raporu'nda şöyle sıralanmıştır.<sup>40</sup>

- a. Bilişime yapılan ilk yatırım maliyetlerinin yüksekliği,
- b. Bilgisayar donanımlarının demirbaş statüsünde işlem görmesi,
- c. Hukuki ve teknik alanlarda yasa ve mevzuatlardaki yetersizlik: mevzuatın teknolojik gelişmelere ayak uyduracak şekilde yenilenmemesi, Belediye mevzuatı bilgi teknolojilerinin ihtiyaçlarını karşılayamaması,
- d. Yerel yönetim kademelerinde bilgi eksikliği nedeni ile yeniden yapılanma programlarına, e-dönüşüm politika ve projelerine temkinli yaklaşım,
- e. Personelde yeni teknoloji uygulamalarına karşı direnç, eğitim ve iletişim ihtiyacı,
- f. Geleneksel siyaset, politika yapma biçimleri ve farklı parti üyeliklerinden gelen yöneticiler arasındaki anlaşmazlık ve çatışmalar,
- g. Bürokratik engeller, (hâlihazırda ki matbu formların birçoğu bilgisayar çıktılarının formatına uygun değildir. Müfettişlerin bu formlar dışındaki çıktıları kabul etmemeleri, belediyenin, bilgisayar kullanımından aldığı verimi azaltmaktadır.)

Yukarıda sıralanan sorunları önleyecek çözüm önerileri E-Belediye Taslak Raporu'nda ise şöyle belirtilmektedir.<sup>41</sup>

1. Bilgisayar donanımı ve yazılımında KDV oranının düşürülmesi, bilgi teknolojilerinin kullanımını teşvik edecek ve kolaylaştıracaktır.
2. Belediyelerde kullanılacak belediye otomasyon sistemi niteliğindeki yazılımların, Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü'nün belirleyeceği standartları desteklemesine önem verilmelidir.
3. Hazır yazılımların üreteceği raporlar, belediye müfettişleri tarafından kabul edilebilmelidir. Böylece, belediye çalışanları, bilgisayar kullanarak aldıkları bazı özel raporları ve cetvelleri, yeniden matbu formlara el ile girmek zorunda kalmayacaktır.
4. Belediyelerde, bilgisayar donanımlarının ve yazılımlarının alımı, bakımı güncelleştirilmesi ve verimli kullanılabilmesi ile ilgili işlemler için, mevzuata gerekli ilaveler yapılmalı ve bilgi teknolojileri ayrı bir kalem olarak ele alınmalıdır.
5. Bilişim sektörünün en önemli özelliği, sürekli gelişmeyi ve hareketi sağlayan bir dinamizm üzerine kurulu olmasıdır. Bu sektörün gelişimi yakından takip edilmeli ve belediye mevzuatında gerekli düzenlemeler sektördeki gelişmelere paralel olarak vakit kaybetmeden yapılmalıdır.
6. Kentsel faaliyetlerin sağlıklı bir şekilde yerine getirilebilmesinde, konumsal bilgiye sahip olmak bu türden bilgileri etkili bir biçimde kullanmak büyük önem taşımaktadır. Özellikle yerel yönetimler açısından ihtiyaç duyulan planlama, mühendislik projeleri ve

<sup>40</sup> e-Belediye Taslak Rapor, a.g.e., ss.11-12

<sup>41</sup> e-Belediye Taslak Rapor,a.g.e., ss.12-13

uygulamaları bilgilerine hızlıca erişmek gerektiğinde bu bilgileri kullanarak yeni bilgiler üretmek, bunların takibi ve kontrolünü yapmak düzenli ve planlı bir kentleşme için vazgeçilmez unsurlardır. Bunları gerçekleştirebilmek için Kent Bilgi Sistemleri (KBS)'lerin kurulması gerekmektedir.

7. Yerel yönetimlerde oluşturulacak KBS'leri, yönetim birimlerinin ortak kullanımına açık, birimler arası bilgi ve bilgisayar çevre birimleri, donanım paylaşımını mümkün kılan, planlama, yönetim ve halkla ilişkiler faaliyetlerini düzenleyen, bunlara ve çözümlerine hız, doğruluk, güvenilirlik ve verim katan tarzda olmalıdır.
8. Belediye gelirlerinin yönetimi ile ilgili kanun ve yönetmelikler, internet üzerinden tahsilatı zorlaştırmaktadır. Yeni çıkacak Mahalli İdareler Yasası'nın bilgi teknolojileri ile ilgili düzenlemeleri en etkin şekilde içermesine azami özen gösterilmelidir.
9. Belediyeler, ancak devlet bankalarıyla çalışabilmektedir. Devlet bankalarının altyapısının bilgi teknolojilerine uygun olarak yenilenmesi gereklidir. Ayrıca son teknolojiyi kullanan özel bankaların, belediyelerle çalışmasına izin verecek ve bu çalışmayı cazip hale getirecek yasal düzenlemelerin yapılması gerekmektedir.
10. Bütün belediyelerde bilgi işlem altyapısının kurulması gerekmektedir.
11. Belediye yazılımı geliştiren kurumlar, altyapılarını internet desteği verecek şekilde düzenlemelidir.

#### 4.2.1. İstanbul Büyükşehir Belediyesi (İBB) E-Belediye Çalışmaları

İstanbul, on milyonu aşan nüfusu ile büyük bir metropol kenttir. Bu metropolün ihtiyaç duyduğu hizmet ve yatırımların gerçekleştirilmesi ve bir dünya kenti kimliğine kavuşturulması için İBB kilit bir rol üstlenmiştir. Bu metropolün 2000 yılı bütçesi 2.8 milyar dolardır ve İBB'ne bağlı 16 Daire Başkanlığı, 67 Uygulamacı Müdürlük, genel organizasyon yapısı içerisinde halen İSKİ ve İETT olmak üzere iki ayrı genel müdürlük faaliyet göstermektedir.<sup>42</sup>

İstanbul Büyük Şehir Belediye'sinde, e-Belediye çalışmaları, Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı tarafından yürütülmektedir. Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı, Bilgi İşlem Müdürlüğü ve Bilgi İşlem Koordinasyon Müdürlüğü olmak üzere iki alt bölümden oluşmaktadır. Bu kurumların görev ayrımları ise şöyledir.

Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı : Büyükşehir belediyesinin bilişim stratejilerinin belirlenmesi,

Bilgi İşlem Koordinasyon Müdürlüğü: Kent Bilgi Sistemi, Kent Bilgi Bankası Projesi çalışmalarını yürütme ve proje kapsamında koordinasyon sağlama,

Bilgi İşlem Müdürlüğü: Bilişim teknolojilerinin takibi ve yeni teknolojilerin kurum yapısına göre uyarlanması, teknik altyapının kurulması ve işletilmesi faaliyetlerini üstlenmiştir.(s.171)

Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı tarafından geliştirilen ve üzerinde halen çalışmaların yürütüldüğü başlıca proje ve programlar aşağıda verilmiştir.(ss.172-173)

<sup>42</sup> Murat Erdal, "Elektronik Bilgi Çağında Kamu Yönetimi ve Bir Yerel Yönetim Uygulaması", **Elektronik Devlet Paneli**, İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi, 2003

- a. Emlak otomasyonu,
- b. Mesken ve gecekondü Müdürlüğü otomasyonu,
- c. Beyaz masa otomasyonu,
- d. Park bahçeler otomasyonu,
- e. Çevre koruma programı,
- f. İlaç tahakkuk programı,
- g. Eczaneler için ilaç tahakkuk programı,
- h. Sekreter randevu takip otomasyonu,
- i. Tüketici şikayetlerinin kaydını tutan zabıta tüketici programı
- j. Garaj otomasyonu,
- k. İmar denetim programı,
- l. Yanıcı parlayıcı takip programı,
- m. Teftiş müdürlüğü evrak ve müfettiş görev takip programı,
- n. Eğlence vergisi takip programı,
- o. Pano ve bez afiş takip programı,
- p. Belediyelerin gelirlerinin takibini yapan banka ile otomatik tahsilat programı,
- q. İcra takip programı,
- r. Zabıta GSM kayıt ve evrak takip programı,
- s. Müze otomasyonu,
- t. Müşavirlik Hukuk Programı,
- u. Çevre koruma takip programı,
- v. Veri ambarı projesi

Belediye tarafından yürütülmekte olan e-belediye proje ve uygulamalarının temel yapı taşları aşağıdaki şekildedir.

**Veri Ambarı Projesi:** Belediye ve bağlı tüm şirketleri ile genel müdürlükleri kapsamakta olan bu proje, kurumlar arası sayısal data altyapısının kurulması, bilgi alışverişinin kesintisiz bir şekilde sağlanması, muhasebeleşmiş tüm bilgilerin İBB bilgi işlem merkezinde bir veri tabanında toplanması, güncel halde tutulması ve bu bilgilerden üst yönetim tarafından istenilen her formda raporun alınması amaçlanmıştır.

**Felaket Önleme Sistemi Projesi,**

**MIS(Yönetim Bilgi Sistemi):** İBB tarafından yürütülen yatırım projelerinin izlenmesi ve özellikle üst yönetimin kararlarına destek olacak nitelikte anlamlı verilerin üretilme projesidir.

**DSS (Karar Destek Sistemi):** Bu projenin düzenli çalışması, MIS projesi ile entegrasyonu, ilgili tüm birimlerin kullanım ve katılımlarının sağlanması, veri havuzundaki bilgilerin düzenli ve sürekli raporlanması, bu bilgilerin yaygın bir şekilde kullanılarak tepe yöneticilerine doğru, hızlı ve etkin karar almalarını sağlayacak karar destek sisteminin oluşmasının sağlanması hedeflenmektedir.

**Kent Bilgi Sistemi:** İBB ve ilçe belediyelerinin mücavir alan sınırları içerisinde, diğer kamu kuruluşları ile koordineli olarak, her türlü hizmetin (planlama, altyapı, ulaşım, sağlık vb.) hızlı, ekonomik, sağlıklı ve koordinasyona dayalı verilebilmesi için İBB bünyesinde kurulmakta olan kent bilgi bankasıdır.(s.173)

Sayısal olarak belediyeye bağlı tüm kurumlar, kendi aralarında her türlü veri haberleşmesi (dosya transferi, e-posta ve web tabanlı uygulamalar vb.) yapabilmektedirler. İBB'si tüm birimlere internet erişimi sağlayabilecek bir yapıya

kavuşmuştur. Bilgi İşlem Merkezi ve dış birimler arasında yüksek hızlı iletişim altyapısı ve güçlü ana bilgisayar (server) desteği ile kurumsal bazda tek yerden yönetilebilir, daha efektif ve daha etkin hizmet alınabilmektedir.(s.174)

Güvenlik konusunda firewall server (koruyucu duvar) yapısı oluşturulmuştur. İnternet üzerinden belediye bilgisayar sistemine gelen ve giden tüm e-postalar ve dosyalar virüs taramasından geçirilmektedir. Belediye birimlerinin ihtiyaç duyduğu tüm uygulama yazılımları bilgi işlem müdürlüğü bünyesinde geliştirilmekte ve ihtiyaç analizleri yapılmaktadır.(s.174)

İBB, web sitesi ([www.ibb.gov.tr](http://www.ibb.gov.tr)) 1997 yılı Aralık ayında faaliyete geçmiştir. Dinamik ve sürekli güncellenen bir sitedir. Belediyenin halkla ilişkilerini birebir hale getirmeyi ve belediye hizmetlerini şeffaflaştırma yolunda önemli adımlar atan site İngilizce ve Türkçe yayın yapmaktadır. Web sitesi aracılığı ile aşağıdaki amaçların gerçekleştirilmesi hedeflenmektedir.

- a. İBB faaliyetlerinin kamuoyu tarafından sürekli ve güncel olarak izlenmesini sağlamak,
- b. Belediyenin ve İstanbul'un ulusal ve uluslar arası ölçekte, en düşük maliyetle ve etkin şekilde tanıtımını sağlamak,
- c. Belediyenin, tüm basın ve yayın kuruluşlarına hızlı, doğru ve güvenilir şekilde bilgi ve veri aktarımı yapabilmesine imkan verme, bu kuruluşlarla elektronik posta sistemine dayalı olarak hızlı iletişim gerçekleştirmek.
- d. İnternet teknolojilerini kullanarak belediye-halk ilişkisini daha etkileşimli bir zemine taşımak.
- e. Bir dünya kenti olan İstanbul'un gündeminin çok yönlü ve güncel olarak web sitesinden izlenmesini sağlamak.
- f. İstanbul ile ilgili kent verilerinden oluşan bilgi bankasının geliştirilmesine yönelik çalışmaları sürdürmek.

Web sitesinde yayınlanan konu başlıkları iki ana bölümde verilmiştir. (ss:175-177) Birinci bölümde:

- a. Başkana ait bilgiler (öz geçmiş, başkanın günlüğünden, başkan hattı),
- b. İBB yönetimi (organizasyon yapısı, belediye meclisi, meclis komisyonları, genel müdürlükler, şirketler)
- c. Bütçe (İBB bütçe verileri, krediler)
- d. Yatırımlar (yatırım programları, projelerde son durum, ulaşım ve altyapı yatırımları, su ve atık su yatırımları, doğalgaz, çevre ve rekreasyon yatırımları, tarihi eserler)
- e. Kent planlaması-İmar (nazım planı ve İstanbul, yeni iskan alanları, deprem dosyaları)
- f. Sosyal Hizmetler (sağlık, itfaiye, eğitim spor hizmetleri)
- g. Kültür Hizmetleri,
- h. Güncel(başkanın programları, belediye gündemi, meclis gündemi, kültür takvimi)
- i. İhale ve Duyurular,
- j. Basın ve Halkla İlişkiler,
- k. İBB Hizmet Hattı (beyaz masa, zabıta, tüketici hattı, İBB telefon rehberi)

- l. Faaliyet Raporları ve Sunular,
- m. Mevzuat,
- n. Belediye Bilgi Bankası,
- o. Veriler ile belediye(dünden bu güne seçilmiş veriler),
- p. Site Planı ve Arama.

İkinci bölümde ise:

- a. Kent rehberi,
- b. Ulaşım,
- c. Hava Durumu,
- d. İstanbul Platformu,

Bilgileri sunulmuştur. Ayrıca bu bölümde, şehir planından trafik görüntüleri vb. değişik bilgilere ulaşılabilmektedir.

Büyükşehir belediyesinin enformasyon, bilgi işlem vizyonu; uzun dönemli taleplere cevap verebilecek şekilde yapılanmaya yönelik olup, sadece Büyükşehir belediyesine ait değil, bütün ilçe belediyeleri, diğer yerel yönetimler ve ilgili kamu idari birim ve üniteleri ile etkileşimin kesintisiz sürdürülebileceği ağ yapısına ulaşılmasıdır. Bu vizyona yönelik olarak öncelikli hedef, kurumun bilişim teknolojilerindeki ihtiyaçlarını kendi bünyesi içerisinde kendi kaynaklarıyla çözümler üretmek, buna yönelik yazılım ve donanımları tedarik etmek, otomasyon gereksinimlerini karşılamaktır.(s.179)

#### 4.2.2. Kadıköy Belediyesi E-Belediye Çalışmaları

Kadıköy Belediyesi tarafından yürütülen çalışmalar, iki temel proje çerçevesinde gerçekleşmektedir.<sup>43</sup> Birincisi, belediyenin kendi bünyesindeki BİT teknolojilerinin kullanımının yaygınlaşmasıyla, belediyeçilik hizmetlerinin etkin ve verimli hale getirilmesinin amaçlandığı “Kent Bilgi Sistemi Projesi”dir. Diğer temel proje ise, Kadıköy Belediyesi’nin 2000 yılında uygulamaya koyduğu “Küresel Dönüşüm ve Yönetişim Projesi”dir. Bu proje ile halkın belediye bünyesindeki her türlü sürece çevrim içi olarak aktif olarak katılımının sağlanması ve böylece üretilecek politikaların halkın iradesini yansıtmayı amaçladığıdır.

Proje kapsamında, çevrim içi olarak belediyenin web sitesinden sunulan hizmetler Uçkan tarafından şu şekilde özetlenmiştir.<sup>44</sup>

1. Tüm yerel yönetim hizmetleri ile ilgili olarak ayrıntılı bilgi akışının sağlanması,
2. Sorgulama, eleştiri, öneri, değerlendirme, bilgi alma ve başvuruların bütününe çevrimiçi ortamda yapılması,
3. Tüm sosyal, eğitsel, kültürel etkinliklerin internet üzerinden duyurularak, Kadıköylülerin doğrudan bilgilendirilmesini sağlamak.
4. Her türlü mal, hizmet, inşaat ihalesinin internet üzerinden duyurularak başvuruların çevrim içi olarak yapılmasının sağlanması.
5. Belirli bir taşınmazla ilgili ada, pafta, parsel bilgilerinin girilmesiyle söz konusu taşınmazla ilgili “İmar Durum Bilgisi”nin alınabilmesi,

<sup>43</sup> Uçkan, a.g.e., s.299

<sup>44</sup> Uçkan, a.g.e., ss.299-300



6. Kadıköylülerin, emlak ve çevre vergilerini internet üzerinden kredi kartı ile ödeyebilmeleri,
7. Mavi masa uygulaması ile her türlü öneri, değerlendirme ve başvuru bilgilerinin elektronik ortamda alındığı, yönlendirildiği, tanımlandığı “Hemşehri İlişkileri Yönetimi”nin gerçekleştirilmesi,
8. Kadıköy Belediyesi, çalışanlarına ve daha sonra gereksinim duyulursa tüm Kadıköylülere, mesleki teknik eğitim, bilişim iletişim, yabancı dil, çocuk sağlığı vb. bir çok alanda e-Eğitim verilmesi.
9. Kadıköy Belediyesi sınırları içindeki tüm kurum ve kuruluşları faaliyet alanlarına göre sınıflandıran ve bu kurum kuruluşlar hakkında bilgi vererek, söz konusu kuruluşların hizmetleri ile Kadıköylüleri buluşturan “Elektronik Hizmet Rehberi”nin hayata geçirilmesi.

Kadıköy belediyesinin web sitesine girdiğinizde ([www,kadikoy-bld.gov.tr](http://www.kadikoy-bld.gov.tr)) Ana menü olarak, Kadıköy başlığı altında; geçmişteki ve günümüzdeki Kadıköy hakkında, fotoğraflar eşliğinde bilgiler veriliyor. Kurumsal yapı başlığı altında ilçenin yapısı, planı, organizasyon şeması, belediye meclis ve encümeni hakkında bilgilere ulaşabiliyorsunuz. Hizmetler başlığı altında; Aile Danışma Merkezi, Gençlik Merkezi, Kültür Merkezleri, Kütüphane, Sağlık Merkezleri, Zemin ve Beton Test Laboratuvarları, Hayvan Barındırma Merkezi, Yuva Hizmetleri, Katı Atık Dönüştürme Merkezi hakkında bilgilere ulaşabiliyorsunuz. Projeler başlığı altında; Kurumsal Dönüşüm Projesi, Afet Yönetim Projesi, Kent Bilgi Sistemi projesi hakkında açıklamalar mevcut. Bunun dışında sitede, gazete haberlerinin sunulduğu” e-Gazete” bölümü, vizyondaki sinema filmlerinin ve salonların telefon numaralarının bulunduğu ”sinema” bölümü, belediye başkanı ile canlı iletişim(chat) yapmak için akıllandırılmış bir bölüm bulunmaktadır. Yalnız belirtmekte yarar görüyoruz. Başkanla, günün belli bir saatinde iletişim yapma imkanı mevcut. Ayrıca e-bilgi edinme bölümü ile Bilgi Edinme Kanununa ulaşabiliyorsunuz. E-Rehber ile yararlı telefonlar hakkında bilgi alabiliyorsunuz.<sup>45</sup>

#### 4.2.3. Diğer E-Devlet ve E-Belediyecilik Uygulamaları

Bu bölümde sizleri, kamu kurum ve kuruluşları, özel sektör işbirliği ile yürütülmekte olan projeler ve STK’larının toplumu, BİT temelli bir yapılanmaya götürmek için yürüttüğü uygulamalar hakkında kısaca bilgilendirmek istiyoruz. Bu projeler, ülkemizin BT olma yolundaki en büyük engeli kültür değişikliği alanında son derece faydalı olacak projelerdir. Her şeyi devletten bekleyen bir anlayış yerine BİT alanında yetişmiş insan gücünden oluşan bu özel sektör kuruluşları ve STK’lar “özel sektör için ekonomik, STK’lar için sosyal boyutta” kendilerine ve ülkemize fayda sağlayacak projelerdir.

Turkcell, içeriği İBB ve taksiciler odası tarafından sağlanan ve infotech şirketi tarafından gerçekleştirilen bir çalışma ile, İstanbul’un trafik durumu ile ilgili bilgileri kısa mesajla kullanıcılara yollamaktadır. Bu hizmetlerin karşılığında iki kontör ücret alınmaktadır.<sup>46</sup>

<sup>45</sup> Kadıköy Belediyesi Web Sitesi, [http:// www,kadikoy-bld.gov.tr](http://www.kadikoy-bld.gov.tr), Erişim Tarihi:03.03.2004

<sup>46</sup> Bthaber, 29 Eylül-05 ekim 2003, Sayı:439, s.11

Hewlett Packard, Şişli Belediyesi ve Teknar spotun işbirliği ile, Şişli Belediyesi Sürekli Eğitim Merkezi açılmıştır. Eğitim merkezinde gerçekleştirilecek olan “bilgisayar uzmanlığı kursu” ile bilgi ve eğitimin kişilere en hızlı ve kolay yoldan verilmesi hedeflenmiştir. Kurs kapsamında, temel dos ve donanım teknikleri eğitimi, temel network eğitimleri, web tasarım teknikleri eğitimi ve müşteri ilişkileri eğitimi verilmektedir. Kursu başarı ile tamamlayan öğrencilere Tekno-Spot bünyesinde çalışma olanağı sağlanmaktadır.<sup>47</sup>

Kandilli rasathanesi, bir GSM şirketi(Aria, yeni ismi ile Avea) ile birlikte olası bir depreme karşı acil müdahale desteği oluşturmuştur. Sistem şöyle çalışmaktadır Kandilli Rasathanesi, İstanbul'un yoğun yerleşim, sanayi ve ticaret bölgelerinden seçilmiş konumlara yüz adet deprem kayıt cihazı yerleştirmiştir. Bu cihazların olası bir depremlerle tetiklenmesi sonucu kaydedilen deprem hareketleri, her bir cihazda ayrı olarak değerlendirilmekte ve elde edilen veriler Avea GSM şebekesi üzerinden tasarlanan veri iletim modeli ile, kısa mesajlar halinde Kandilli Veri İşlem Tahlil Merkezine aktarılmaktadır. Böylece depremin İstanbul'da nerede, ne kadar hasar yaptığı ve can kayıpları tahmini olarak hesaplanıp, İstanbul Acil Müdahale ve İlk Yardım Hattı sağlıklı verilerin ulaştırılması planlanmaktadır.<sup>48</sup>

Gesa satış ve pazarlama müdürü Kağan Ören, “*t-Belediye*” uygulaması ile ilgili olarak bir açıklama yapmıştır. Belediyeler, bu ürün sayesinde hizmetlerini vatandaşlara, telefon üzerinden ulaştırabilme imkânına kavuşmuş olmaktadırlar. T-Belediye sistemi; santral altyapısını kullanarak GSM modül, faks modül, veritabanı, exchange server gibi bileşenlerle bütünleşik çalışarak, belediyelerin bünyelerindeki memurlar aracılığıyla vermekte oldukları vergi borcu sorgulama ödeme, dilek ve şikayetlerin alınması, anket ve kamuoyu araştırmaları vb. servisleri insansız olarak vermektedir. Kullanıcılar, sistemden istedikleri bilgileri/hizmetleri telefon aracılığı ile alabilecekleri gibi, e-posta, faks veya SMS olarak da buldukları yerlerden alabilmektedirler. Sistemin şikayet bölümü sayesinde belediyelerin beyaz/mavi masa uygulamaları mesai saati dışına taşınarak, verilen hizmetin kesintisiz olması sağlanmaktadır.<sup>49</sup>

Netaş, Boğaziçi Üniversitesi ve Ortadoğu Teknik Üniversitesi ile birlikte Telecom-Net eğitimlerine başlamıştır. Otuz saatlik dersler sonunda bilişim sektörüne nitelikli insan kaynağı sağlamak amaçlanmaktadır.<sup>50</sup> Kanımızca, belediyeler bu tür kuruluşlara personellerini gönderip eğitim almalarını sağlayabilirler.

Turkcell, MNG bilgisayar ve Şişli belediyesi işbirliği ile başlatılan yeni bir uygulama ile şişli ilçesine bağlı emlak ve çevre vergisi mükellefleri, cep telefonlarından mükellef sicil numaralarını girip, kısa mesajla borçlarını öğrenebiliyorlar. Ayrıca borç ödemesini de yapabiliyorlar. Ödeme yapabilmeleri için kredi kartı numaralarını kısa mesajla gönderiyorlar. Turkcell kurumsal hizmetler bölüm yöneticisi Hakan Erenoğlu, bu işlemler esnasında belediyelerden hiçbir ücret alınmadığını, maliyetlerin kullanıcılara yüklendiğini belirtmiştir. Borç öğrenmek için

<sup>47</sup> Telekom Dünyası, Temmuz 2003, s.50

<sup>48</sup> tele-kom, 7Eylül 2002, s.109

<sup>49</sup> Bthaber, 20-26 Ekim 2003, Sayı:442, s.12

<sup>50</sup> Bthaber, a.g.e., s.20

bir SMS kontör, ödeme başarılı olursa 8 SMS kontör daha ücret alındığı belirtilmektedir. Belediye kredi kartı ekstralarını makbuz olarak kabul etmektedir.<sup>51</sup>

Superonline internet servis sağlayıcı şirketi, Türkiye Sakatlar Derneği üyelerine internet ve web tasarımı kursları veriyor. Kurslar 15 Aralık 2003'de başlamıştır. Projenin amacının, engelli vatandaşların bilgisayar becerilerini geliştirip, kendilerine iş olanakları yaratmalarını /yaratılmasını sağlamak olarak açıklanmıştır.<sup>52</sup>

Turkcell, infotech şirketi ile işbirliği yaparak, akıllı ulaşım sistemleri üzerine çalışmalar yapıyor. Bursa ilinde uygulanmaya başlayan bir proje gerçekten ilginçtir. Halk otobüslerinin duraklardan hareketlerini ve güzergahlarını düzenlemek ve kontrol etmek, toplu taşıma sisteminin verimliliğini artırmak için hayata geçirilen bu projede otobüsler özel bir araç terminali, GPRS anteni, GPS alıcıları ile donatılmıştır. Tüm duraklar ve güzergah bilgileri sayısal haritalar üzerine işlenmiştir. Bu sistem sayesinde otobüslerin hareket planı aracın konumu ile karşılaştırılarak kontrol edilebiliyor. Böylelikle aracın güzergah dışına çıkıp çıkmadığından, belli bir alandaki hızına kadar pek çok veri toplanabiliyor.<sup>53</sup>

Yukarıda sıralamış bulunduğumuz projelerin dışında, başarılı e-Devlet ve e-Belediye uygulamalarını ödüllendirmek maksadı ile, TÜSİAD ve TBV tarafından, eTürkiye(eTR) kongresi düzenlenmeye başlanmıştır. Bu ve benzeri düzenlenecek kongre ve seminerlerle özelde bu alanda faaliyet gösteren kurum ve kuruluşların konuya ilgilerini artıracak, kıyaslama imkanı yaratacak ve başarılı bulunan projeler ödüllendirilerek motive olmaları sağlanmış olacak, genelde ise ülkemizin BT olma yolundaki hedeflerinin yakalanmasına katkı sağlanacaktır.

<sup>51</sup> Bthaber, 3-9 Kasım, Sayı:444, s.4

<sup>52</sup> Bthaber, 22-28 Aralık 2003, Sayı450, s.28

<sup>53</sup> Vatan Gazetesi, 14 Kasım 2004, s.7

## V. BÖLÜM

### YALOVA BELEDİYESİ E-BELEDİYE ÇALIŞMALARI

#### 5.1. Yalova İlinin Genel Görünümü ve Yalova Belediyesi Paydaşları

Yalova Belediyesinin çalışmalarına geçmeden önce, e-Belediye çalışmalarında pilot il olarak seçilmiş Yalova'nın genel bir profilini vermek istiyoruz. DPT, 2003 yılında, Türkiye'de, iller bazında sosyo ekonomik gelişmişlik düzeylerinin incelendiği bir çalışma gerçekleştirmiştir.<sup>1</sup> Bu çalışmaya göre, Yalova ilinin sosyo ekonomik sırası seksen bir il içinde sekizinciliktir. Görüldüğü üzere Yalova e-Belediyecilik uygulaması gibi belli bir sosyo-ekonomik düzey gerektiren bir çalışmada ülkemiz şartlarında uygun bir il olarak gözükmektedir.

Yalova'nın, 2000 yılı rakamları ile toplam nüfusu 168.593 kişidir. Şehirleşme hızı %58.52'dir. İstihdam göstergelerine baktığımızda, tarım iş kolunda çalışanların toplam istihdama oranı %38.50, sanayi iş kolunda çalışanların toplam istihdama oranı %13.71, ticaret iş kolunda çalışanların toplam istihdama oranı ise %10.81 olarak belirlenmiştir. Eğitim göstergelerine baktığımızda, okur yazar nüfus oranı %92.93 olarak tespit edilmiştir. Türkiye ortalamasına bakıldığında ( %87.30) Yalova ili kendine beşinci sırada yer bulmuştur. Mali göstergelere baktığımızda, kişi başına düşen GSYİH 2.910 milyon TL. ile Türkiye ortalamasından (1.837 milyon TL) yüksektir ve kendine üçüncü sırada yer bulmuştur.

Yalova ilinin, gelir ve eğitim göstergeleri ışığında, e-Belediye çalışmalarında pilot il olarak seçimi isabetlidir. Ancak istihdam göstergeleri incelendiğinde nüfusun büyük bir kısmının tarım sektöründe çalıştığı görülmektedir. Tarım sektörü, BİT sektörüne yabancı bir sektörümüzdür. Bu açıdan tarım sektöründe çalışanların bilgisayar okur-yazarlığı oranında düşük olacağını düşünmekteyiz.

---

<sup>1</sup> Yalova İli Gelişmişlik Performansı, <http://www.dpt.gov.tr/bgyu/ipg/marmara/yalovaper.pdf>, Erişim Tarihi:03.01.2004



Tablo 25. Yalova İli Gelişmişlik Performansı

## YALOVA İLİ GELİŞMİŞLİK PERFORMANSI

Sosyo-ekonomik Gelişmişlik Sıralaması (2003) (81 il içinde) 9							
	DEĞİŞKEN	YIL	BİRİM	YALOVA	MARMARA BÖLGESİ	TÜRKİYE	SIRA (81 il içinde)
<b>DEMOKRAFİK GÖSTERGELER</b>							
1	Toplam Nüfus	2000	Kişi	168.593	17.363.027		77
2	Sehrileşme Oranı	2000	Yüzde	58,52	78,01		27
3	Yıllık Ortalama Nüfus Artış Hızı	1980-2000	Birde	22,13	25,03		17
4	Nüfus Yoğunluğu	2000	Kişi/Km <sup>2</sup>	199	241		7
5	Doğurganlık Hızı	2000	Çocuk Sayısı	1,83	1,81		73
6	Ortalama Hanehalkı Büyüklüğü	2000	Kişi	3,79	3,63		70
<b>İSTİHDAM GÖSTERGELERİ</b>							
7	Tarım İskolunda Çalışanların Toplam İstihdama Oranı	2000	Yüzde	38,50	26,57		78
8	Sanayi İskolunda Çalışanların Toplam İstihdama Oranı	2000	Yüzde	13,71	26,67		18
9	Ticaret İskolunda Çalışanların Toplam İstihdama Oranı	2000	Yüzde	10,81	14,39		9
10	Mali Kurumlar İskolunda Çalışanların Toplam İstihdama Oranı	2000	Yüzde	3,31	8,37		4
11	Ücretli Çalışanların Toplam İstihdama Oranı	2000	Yüzde	61,27	62,23		9
12	Ücretli Çalışan Kadımların Toplam İstihdama Oranı	2000	Yüzde	10,28	14,83		9
13	İşverenlerin Toplam İstihdama Oranı	2000	Yüzde	2,73	4,21		9
<b>EĞİTİM GÖSTERGELERİ</b>							
14	Okur Yazar Nüfus Oranı	2000	Yüzde	92,93	92,40		5
15	Okur Yazar Kadın Nüfusun Toplam Kadın Nüfusuna Oranı	2000	Yüzde	88,87	86,14		8
16	Üniversite Bitirenlerin Okul Bitirenlere Oranı	2000	Yüzde	8,67	9,93		8
17	İlköğretim Okullaşma Oranı	2000-2001	Yüzde	112,17	115,85		2
18	Liseler Okullaşma Oranı	2000-2001	Yüzde	54,87	47,05		2
19	Meslek Liseleri Okullaşma Oranı	2000-2001	Yüzde	31,60	29,35		13
<b>SAGLIK GÖSTERGELERİ</b>							
20	Bebek Ölüm Oranı	2000	Birde	43,00	39,36		97
21	Onbin Kişiyeye Düşen Hekim Sayısı	2000	Kişi	11	16		19
22	Onbin Kişiyeye Düşen Diş Hekimi Sayısı	2000	Kişi	3	4		6
23	Onbin Kişiyeye Düşen Eczane Sayısı	2000	Adet	1	1		68
24	Onbin Kişiyeye Düşen Hastane Yatağı Sayısı	2000	Hastane Yatağı	12	20		86
<b>SANAYİ GÖSTERGELERİ</b>							
25	Organize Sanayi Bölgesi Parsel Sayısı	2000	Parsel	0	3.425		81
26	Küçük Sanayi Sitesi İşyeri Sayısı	2000	Adet	0	12.708		80
27	İmalat Sanayi İşyeri Sayısı	2000	Adet	28	5.608		48
28	İmalat Sanayi Yıllık Çalışanlar Ortalama Sayısı	2000	Kişi	6.166	399.073		29
29	İmalat Sanayi Kurulu Güç Kapasite Miktarı	2000	Beygir Gücü	137.170	5.483.113		28
30	Fert Başına İmalat Sanayi Elektrik Tüketimi	2000	Kws	3.690	872		1
31	Fert Başına İmalat Sanayi Kalma Değeri	2000	Milyon TL	1.037	766		5
<b>TARIM GÖSTERGELERİ</b>							
32	Kırsal Nüfus Başına Tarımsal Üretim Değeri	2000	Milyon TL	549	1.181		73
33	Tarımsal Üretim Değerinin Türkiye İçindeki Payı	2000	Yüzde	0,17	16,13		80
<b>İNŞAAT GÖSTERGELERİ</b>							
34	Daire Sayısı	2000	Adet	80.284	5.620.091		47
35	Borulu Su Tesisatı Bulunan Daire Oranı	2000	Yüzde	100	80		1
<b>MALİ GÖSTERGELER</b>							
36	Gayri Sali Yurt İçi Hasıla İçindeki Payı	2000	Yüzde	0,38	07,11	10.900	80
37	Fert Başına Gayri Sali Yurt İçi Hasıla	2000	Milyon TL	2.910	2.537	1.837	3
38	Banka Şube Sayısı	2000	Adet	21	30.93	25	66
39	Fert Başına Banka Mevduatı	2000	Milyon TL	701	1.916	1.63	5
40	Toplam Banka Mevduatı İçindeki Payı	2000	Yüzde	0,19	52,22	10.910	42
41	Toplam Banka Kredileri İçindeki Payı	2000	Yüzde	0,10	31,20	10.910	60
42	Kırsal Nüfus Başına Tarımsal Kredi Miktarı	2000	Milyon TL	101	102		26
43	Fert Başına Sınal, Ticari Ve Turizm Kredileri Miktarı	2000	Milyon TL	137	993		17
44	Fert Başına Balediye Giderleri	2000	Milyon TL	76	121		14
45	Fert Başına Genel Bütçe Gelirleri	2000	Milyon TL	221	1.125		11
46	Fert Başına Gelir Ve Kurumlar Vergisi Miktarı	2000	Milyon TL	120	262		6
47	Fert Başına Kamu Yatırımları Miktarı	1995-2000	Milyon TL	84	177		83
48	Fert Başına Taşvık Belgeyi Yatırım Tutarı	1995-2000	Milyon TL	2.953	4.772		18
49	Fert Başına İhracat Miktarı	1995-2000	ABD Doleri	91	5.342		47
50	Fert Başına İthalat Miktarı	1995-2000	ABD Doları	4.880	10.470		12
<b>ALTYAPI GÖSTERGELERİ</b>							
51	Kırsal Yerleşmelerde Asfalt Yol Oranı	2000	Yüzde	84,30	74,22		4
52	Yeterli İçme Suyu Gösterülen Nüfus Oranı	2000	Yüzde	78,74	81,39		88
53	TGK Asfalt Yol Oranı	2000	Yüzde	98,95	95,92		29
<b>DİĞER GÖSTERGELER</b>							
54	Onbin Kişiyeye Düşen Özel Otomobil Sayısı	2000	Adet	475	879		46
55	Onbin Kişiyeye Düşen Motorlu Kara Taşıtı Sayısı	2000	Adet	743	1.234		43
56	Fert Başına Elektrik Tüketim Miktarı	2000	Mws	4	2		3
57	Fert Başına Telefon Kontür Değeri	2000	Adet	3.794	3.025		2
58	Yaşlı Kartlı Kişi Oranı	2000	Yüzde	12	6		60

Kaynak: Yalova İli Gelişmişlik Performansı, [http://www.dpt.gov.tr/bgyu/igp/marmara/yalova\\_per.pdf](http://www.dpt.gov.tr/bgyu/igp/marmara/yalova_per.pdf)



### 5.1.1. Yalova İli Altyapı Verileri

Bu bölümde, Yalova Belediyesinin vermiş olduğu, e-Belediye faaliyetlerine ulaşabilmek ve kullanabilmek için gerekli olan, halkın bilgisayar okuryazarlığı ve ilin teknik altyapı verilerini ulaşılabildiğimiz ölçüde sunmaya çalışacağız. Ne yazık ki Türkiye, her ne kadar e-Türkiye çalışmalarına başlamış ve bunu AB nezdinde teyit etmiş olsa da, şehirler bazında temel BİT göstergelerinin sunulduğu bir istatistik çalışmaya rastlayamadık. Bizde özellikle teknik verileri Yalova ilinde yüz yüze yapmış olduğumuz görüşmelerle bir noktaya kadar elde ettik. Bilgisayar okuryazarlığı hakkında verileri de, Devlet İstatistik Enstitüsü'nün vermiş olduğu çeşitli veriler ışığında yorumlama şansımız oldu.

Bilindiği üzere 1 Ocak 2004'de, Telekom piyasası kâğıt üzerinde özelleşmiş olsa da Türk Telekom şirketi bu piyasada tekel konumunu sürdürmektedir. Bu yüzden aktaracağımız veriler bu şirkete ait veriler olacaktır. Ocak 2005 itibari ile Yalova ilinde toplam ADSL(Geniş bant) bağlantı sayısı 1474 adettir. Bu bağlantıları hızlara göre ayırdığımızda ise :

1. 256 Kbps 1234,
2. 512 Kbps 197,
3. 1 Mbps 33,
4. 2 Mbps 10,

şeklinde bir dağılım ortaya çıkmaktadır. Dial-up bağlantı olarak nitelendiren çevirmeli bağlantı şeklindeki abone sayısı ise 911 kişidir. Yani özel internet sağlayıcılar tarafından sunulmuş internet hizmetleri dışında, Yalova ilinde toplam internet abone sayısı 2385 kişidir.

Türk Telekom santrallerine bağlı toplam abone sayısı ise 2001 yılından itibaren şu şekilde oluşmuştur.

1. 2001 68.883 kişi
2. 2002 71.078 kişi
3. 2003 67.268 kişi
4. 2004 67.065 kişi
5. 2005 67.194 kişi

Türk telekomun, Kablo Tv abone sayısı ise, Ocak 2005 rakamları ile 4696 kişidir. 2000 rakamları itibari ile Yalova ilinin toplam nüfusu 168.593 kişidir.<sup>2</sup> Nüfus oranı ile kıyaslandığında telefon hat kapasitesi oldukça yeterli gözükmektedir. İnternete bağlanma oranı ise hem ADSL hem de çevirmeli bağlantı toplamı baz alınsa da oldukça düşük gözükmektedir. Gelecekte kablo üzerinden dijital televizyonlarla internete bağlanma çalışmalarının sürmesi, bizim kablo tv aboneliği verilerini almamıza neden olmuştur. Ancak kablo tv abonelik sayısı da toplam nüfusla kıyaslandığında düşük seviyede kalmaktadır. Cep telefonu üzerinden çevrim içi belediye hizmetlerine ulaşım imkânı, cep telefon abone sayısındaki hızlı artış ile orantılı bir şekilde artmaktadır. Bu yüzden biz gprs vb. uygulamalar ile cep telefonu sağlayıcı şirketlerin e-belediye hizmetlerine odaklanmasını uygun mütalaa ediyoruz.

<sup>2</sup> Yalova İli Gelişmişlik Performansı a.g.e.

Evlerinde internet aboneliği olmayan vatandaşların ve özellikle gençlerin internete erişim olanaklarını artırmak maksadı ile oluşumları yasalaşan internet kafelerin, Yalova il merkezindeki sayısı, belediye ruhsat işlerinden aldığımız bilgiler doğrultusunda ve 17 Şubat 2005 itibari ile otuz adet olarak belirtilmiştir.

BİT teknolojilerin toplumda yayılmasında en etkili araç olarak gördüğümüz STK'larının Yalova ilindeki sayısı ise, Yalova İl Dernekler Müdürlüğünden aldığımız bilgiler ışığında iki adettir. Hemen belirtelim ki bu dernekler direk olarak BİT alanında hizmet vermemektedirler. Dolaylı yoldan topluma yetkinlik kazandırmayı amaçlayan derneklerdir. Bu derneklerden, Yalova Gelişim Derneği amacı: Yalova ilinin ekonomik, sosyal ve kültürel dokusunun geliştirilmesi ve çağdaş yaşamın desteklenmesi olarak özetlenebilir. Yalova Gelecek Hareketinin amacı ise:

1. Yerel kalkınma modeli çerçevesinde ekonomik ve sosyal kalkınmayı sağlamak.
2. Sosyal hayatın vazgeçilmez değerlerinden olan kültür değerlerini araştırmak ve geliştirmek.
3. Toplum hayatında hoşgörüyü, sevgiyi, dayanışmayı ve dostluğu geliştirmek olarak belirtilmiştir.

E-Belediye çalışmalarında pilot il olarak seçilmiş bir ilde salt BİT teknolojileri ve bilgisayar okuryazarlığı konularına odaklanmış STK olmaması gerçekten düşündürücüdür. Oysa ki bir toplumda değiştirilmesi en zor ve geç olan özellik kültür değişikliğidir. 1998 yılında başlanmış olan bir çalışmada, öncelikli olarak üzerinde odaklanılması gereken husus sürecin uzunluğu göz önüne alındığında kültürel yapıdaki değişime odaklanmak olmalıydı.

Topluma bilgisayar okuryazarlığı kazandırılması ile ilgili olarak Yalova ilinde yapılan çalışmalar araştırıldığında halk eğitim merkezinin ve özel kursların vermiş oldukları bilgisayar kurslarının yanında, Yalova Yerel Gündem 21 Genel Sekreterliğinin vermiş olduğu bilgisayar operatörlüğü kursu projesi bulunmaktadır. Bu proje, Mayıs-Aralık 2004 tarihleri arasında bilişim kenti Yalova vizyonundan hareketle, Yerel Gündem 21 En İyi Projeleri kapsamında Yalova Belediyesi Sağlık İşlerine bağlı KASEM'de toplam 254 kişiye verilmiştir.

Aşağıdaki iki bölümde Yalova Belediyesinin e-belediye çalışmalarına doğrudan olmasa da dolaylı etkisi olan çalışmalara değinilecektir.

### **5.1.2. Yalova İl Milli Eğitim Müdürlüğü**

Yalova ilinde, topluma bilgisayar okur-yazarlığı kazandırabilmesi için temel görev eğitim teşkilatına düşmektedir. Bilgi Toplumu olabilmek için temel görev eğitimden geçmektedir. İlköğretimden başlayarak okullarımızın bilgisayar altyapısına kavuşması, öğretmeninden öğrencisine bilgisayar okur-yazarlığı kazandırılması temel yapı taşlarıdır.

Yalova ilinde toplam okul sayısı 726, toplam öğrenci sayısı 112.856 ve toplam öğretmen sayısı 5234'tür.<sup>3</sup> Yani nüfusun 168 bin civarında olduğu düşünüldüğünde toplam nüfusun yaklaşık üçte ikisi öğrencidir. Öğrencilerin BİT becerilerin kazanabilmesi sadece Yalova'da değil, ülkemizin bütününde son derece önemlidir. Çağımız bilgi çağıdır. Sanayi çağının kol gücü gerektiren işleri yerini, hizmet işçilerine bırakmıştır. Hizmet işçileri de kalifiye, entelektüel birikimi gelişmiş kişilerdir. Bu açıdan öğrencilerimize bilgisayar kullanma becerisi kazandırılması hayati önem kazanmaktadır. Tabiatıyla öğrencilerimizi eğitecek öğretmenlerinde bu vasıflara sahip olması gerekmektedir. Milli Eğitim Bakanlığının bu maksatla başlatmış olduğu öğretmenlere uygun ödeme şartları ile taşınabilir bilgisayar verilmesi projesi ülkemiz açısından olumlu bir gelişmedir.

Aşağıda aktaracağım bilgiler Yalova Milli Eğitim Müdürlüğü'nün internet ortamında bizimle paylaştığı bilgilerdir.<sup>4</sup>

#### Eğitim Çalışmaları :

- a. 2002 – 2003 Öğretim yılında 1620 personelden 1100'ü bilgisayar kullanım kursundan geçirilmiştir.
- b. 2003 - 2004 Öğretim yılı başında 400 öğretmenimiz bilgisayar kullanım kursundan geçirilmiştir.
- c. 2003 Aralık ayı sonu itibariyle kurstan geçmeyen personel kalmamıştır.
- d. Tüm okullarımızda bulunan web sitelerinin güncellenmesi amacıyla her okuldan 3'er öğretmen web tasarım kursundan geçirilmiştir.
- e. Web tasarım kursu çalışmaları 2003 - 2004 Öğretim yılında da devam etmektedir.
- f. Bilgiye ulaşmanın kolay ve hızlı yolu olan İnternet kullanımını yaygınlaştırmak amacıyla 324 öğretmen İnternet kullanım kursundan geçirilmiştir. Yapılan planlamalar sonucunda, Yalova ilinde 2003 – 2004 öğretim yılı sonunda iyi derecede internet kullanmasını bilmeyen öğretmen kalmaması planlanmaktadır.
- g. Okullarda bulunan bilgisayar laboratuvarlarının aktif ve etkin kullanılması amacıyla Yalova Belediyesi ile işbirliği yapılarak 953 kişi okullardaki bilgisayar laboratuvarlarında bilgisayar kullanım kursundan geçirilmiştir. Okullarda bulunan öğrencilerin yaklaşık %30'nun internet ve bilgisayar kullanımını bildiği tespit edilmiştir. Bir buçuk yıl içerisinde yeni kurulan bilgisayar laboratuvarları ve ADSL hızlı internet hatları aktif kullanılarak tüm öğrencilerin bilgisayar ve internet kullanım kursları düzenlenecektir. Bu kurslar sonucunda Bilgisayar ve internet kullanımını bilmeyen öğrencinin kalmaması hedeflenmektedir.
- h. Yalova ilindeki bilgisayar sahibi öğretmen sayısının arttırmak amacıyla diz üstü bilgisayar alım kampanyası düzenlenmiştir.

Halen 542 olan bilgisayar sahibi öğretmen sayısının bu kampanya sonunda 1100 'a çıkarılması hedeflenmektedir.

<sup>3</sup> İbrahim Güran Yumuşak, "Beşeri Kalkınma İndeksi ve Türkiye Analizi", [http://: bilgi.yonetimi.org/cm/pages/mkl-gos.php?nt=169](http://bilgi.yonetimi.org/cm/pages/mkl-gos.php?nt=169), Erişim Tarihi:02.05.2005

<sup>4</sup> Yalova Milli Eğitim İl Müdürlüğü, [http:// yalova.meb.gov.tr/](http://yalova.meb.gov.tr/) - 20k, Erişim Tarihi:23.12.2004

- a. E-dönüşüm projesi kapsamında, okulların bilgisayar laboratuvarları, ders saatleri dışında öğrenci velilerine açılacak ve bilgisayar ve internet kullanım kursu verilecektir. 2004 yılı sonuna kadar, on bin velinin kurstan geçirilmesi düşünülmektedir. Kurslar, tüm okullarda 16/02/2004 tarihinden itibaren start almıştır.
- b. Tüm okul ve kurumlarımızda yazışmalar elektronik ortamda yapılmaktadır.
- c. Eğitimin ayrılmaz bir parçası olan ölçme ve değerlendirme çalışmalarını yapmak üzere Bilgi İşlem Merkezi kurulmuştur.

### 5.1.3. Uludağ Üniversitesi Yalova Meslek Yüksek Okulu

1998 senesi mayıs ayında Yalova'da yapılan kongrede dönemin valisi Nihat Özgöl tarafından, Yalova Meslek Yüksek okulunda bilişimle ilgili 3 bölüm açıldığı ve AB'liğine Yalova'da bilişim eğitimi verecek bir sürekli eğitimin merkezi açılması ile ilgili projenin gönderildiği açıklanmıştır.<sup>5</sup>

Meslek yüksek Okulunda, Bilgisayar Teknolojisi ve Programlama programı gündüz ve gece (ikinci öğretim) bölümleri açılmıştır. Gündüz bölümü kontenjanı 80 ikinci öğretim kontenjanı 40 kişidir.<sup>6</sup>

### 5.2. Yalova Belediyesi e-Belediye Çalışmaları

Bilgi ve iletişim toplumunda bir şehrin rekabet avantajı ve öğrenme sürecinde ihtiyaç duyduğu bilgi türlerini, Geyik ve Coşkun şu başlıklar altında ifade etmişlerdir:<sup>7</sup>

- a. Bilişsel bilgi,
- b. Teknik bilgi,
- c. Sistem bilgisi.

“Şehirler içi bilişsel bilgi, şehrin önde gelenlerinin neyi bilmesi gerektiğini ifade etmektedir. Bunun için, bir şekilde o şehirde yaşayanlar, şehrin önderleri, resmi ve resmi olmayan kurumlar ve şehirde inisiyatif sahipleri arasında şehrin geleceğine ilişkin ortak bir resmin oluşması ve bu geleceğe hangi yollardan ulaşılabileceğine dair ortak bir aklın, eylem setinin ve iradenin sağlanması gerekmektedir. Şehirler açısından teknolojik bilgi, şehirde yer alan firmaların sahip olduğu teknik bilgiyi (know-how), yapabilme becerisini ifade etmektedir. Sosyolojik anlamda şehirleri ilgilendiren bilgi ise sistem bilgisidir. Sistem bilgisi, şehrin tüm birimlerinin öğrenmenin niçin gerekli olduğu konusunda paylaştığı görüş ve bunun nasıl gerçekleştirileceğine dair bilgidir. Bazı şehirlerin diğerlerinden daha rekabetçi olmasının arkasındaki nedenlerden bir tanesi de o şehirlerde oluşturulan bazı kurumlar ve işletmeleri destekleyen, işi önemseten bir yerel girişimci kültürün oluşturulmasıdır. Bu noktada özellikle sanayi ve ticaret odaları ile iş dünyasının değişik kesimlerin oluşturduğu dernek ve kuruluşlar, sivil inisiyatifler, sendikalar ve esnaf sanatkâr odaları akla gelmektedir. Tüm bu kuruluşların şehrin öğrenmesi konusuna duyarlı olmalıdırlar ve öğrenen bir şehri nasıl oluşturabilecekleri

<sup>5</sup> <http://www.activefinans.com/activeline/sayi20/e-turkiye.html>,

<sup>6</sup> ÖSYM Yüksek Öğretim Programları ve Kontenjan Kılavuzu, Ankara, 2003, s.48

<sup>7</sup> Mahmut Geyik ve Recai Coşkun, “Şehirlerarası Rekabette Bilginin Yeri”, ss.681-682, 3.Ulusal Bilgi Ekonomi ve Yönetim Kongresi, Eskişehir, 26-27 Kasım 2004

konusunda çalışmalarda bulunmaları gerekir. Bu bağlamda, yerel yönetimlerin ve valiliklerin yatırımcılara yaklaşımı, ticaret ve sanayi odalarının yeni yatırımların şehre akması için inisiyatif alma eğilimleri, organize sanayi bölgelerinin varlığı ve buralarda yatırımcılara sunulan fırsatlar, şehrin genel olarak yatırım konusunda talepkar olmaları ve arsa/ofis fiyatları vb. faktörler şehrin rekabet gücünü belirler.”

Konuya girişten sonra, biz bu çalışmada bilgi ve iletişim toplumu olma yolunda Yalova şehrinin, e-Yalova çalışmaları kapsamında Yalova Belediyesi e-Belediye çalışmalarına odaklanacağız.

Ülkemizde, belediye hizmetlerinin internet ortamına aktarılması çalışmaları henüz emekleme aşamasındadır. Belli başlı birkaç belediyenin ciddi çalışmalarının dışında birçok belediyenin yalnızca, etkileşimden uzak bir web sayfası mevcuttur. Ancak e-Belediyecilik yalnızca bir web sayfasından ibaret değildir. E-Devlet çalışmalarının gelişim şemasında gördüğümüz şekilde bilgi verme aşamasından başlar ve tüm hemşerilerin çevrim içi olarak ödeme yapabilme, tartışmalara katılabilmek, belediyenin alacağı kararlarda aktif rol oynayabilme aşamasına kadar devam eder. Bu bağlamda, ülkemizde gelişmeler bir yandan sevindirici olmakla beraber, çalışmaların yönetim geleneğimizin alışık olduğu bir anlık parlama anlayışını aşması gerekliliği de ortadadır. Onun içindir ki e-Belediye çalışmalarına başlayan birkaç pilot ilimizin başarısı, diğer belediyelerimize de örnek teşkil edecektir. Bu maksatla Yalova Belediyesinin e-Belediye çalışmaları mercek altına yatırılmıştır.

Yalova Belediyesi dönüşüme karar verdikten sonra, dönüşümü gerçekleştirmek için öncelikli olarak TKY çalışmalarını belediyede başlatmıştır. Ekip olarak misyon vizyon ve ilkelerini belirlemiştir.

Belediyenin vizyonu; “Yalova’yı modern bir dünya kenti haline getirmek ve örnek bir yerel yönetim olarak tanınmak”tır.

Belediye’nin misyonu ise ;

1. Yalova halkının mutluluk ve huzuru için daha kaliteli hizmet sağlamak,
2. Yalovalıları Belediye yönetimine ortak etmek,
3. Belediye ile yaşanan ve yaşanabilecek sorunlara en kısa zamanda çözüm getirmek,
4. Halkın Belediye’ye olan güvenini artırmak,
5. Yalova’nın Türkiye’de ve Dünya’da tanıtımını sağlamak.

Şeklinde belirlenmiştir.

Belediyenin, bu vizyon ve misyon’u gerçekleştirebilmek için belirledikleri ilkeler ise:

1. Katılımcılığı temel alan yerel demokrasinin geliştirilmesi,
2. Yerel yönetimlerin eski kurumsal yapılarının çağdaştırılması (Yeniden yapılanma),
3. Hizmet anlayışının kökten değişmesi,
4. Mali kaynakların çeşitlendirilmesi ve iyi kullanılması,
5. İnsan kaynaklarının niteliğinin yükselmesi,



6. Yeni bir yerel yönetim kültürü yaratılması. Şeklinde tanımlanmıştır.<sup>8</sup>

1998 senesinin mayıs ayında, Yalova ilinde gerçekleştirilen Yalova Kongresi Bilişim şehri Yalova projesinin başlangıç noktasını oluşturmaktadır.<sup>9</sup> Kongre’de demokratik katılımın en üst düzeyde olması ve il bazında tüm yerel güçlerin (sivil-resmi) bir araya gelmesi sağlanmıştır. Kongrenin amacı; şehrin gelişiminin ne yöne doğru olacağı sorusuna cevap aramaktır. 2000 yılının haziran ayında 1999’daki alınan kararlar çerçevesinde bir program oluşturulmaya başlanmıştır. Programı geliştirip ve projeleri tanımlamak ve yönetilmesini sağlamak için “Proje Ofisi” kurulmuştur. Üç aylık bir çalışmadan sonra 21.YY. programı ortaya çıkartılmıştır. Bu programın ana teması bilgi çağı dönüşümüdür. Bu program içindeki proje grupları üçe ayrılmaktadır:

- a. İnternet Şehri Yalova Projesi,
- b. Üniversiteler Şehri Yalova Projesi,
- c. Turizm Şehri Yalova Projesi.

Konumuzla ilgisi sebebiyle biz birinci proje üzerinde duracağız. Bu projenin amacı bilgi toplumuna geçişte, uygulamaya yönelik ve kendi içinde süreklilik sağlayacak bir sistemin kurulmasına ilişkin sonuçlar elde etmektir.

2000 yılı itibari belediye, bir özel şirket olan Universal şirketinin yardımı ile kendi web sitesini oluşturmuş ve belli bir süre için (yaklaşık on gün) su faturalarının çevrim içi ödenebilmesi mümkün olmuştur. Ancak yasal mevzuat gereği o dönem için bu uygulama sona ermiştir.

Daha sonraki dönemde, belediye başkanı yurt içinde ve yurt dışında belediyenin çalışmalarını tanıtmaya odaklanmıştır. Bu amaçla, 26 Ağustos 2002 tarihinde Güney Afrika’nın Johannesburg kentinde, Dünya Zirvesi Toplantısında, Yalova ilinde uygulanan projeler hakkında bilgi vermiş ve tanıtımını yapmıştır. Bunun yanı sıra Yalova, Dünya Sağlık Örgütü’nün bir organizasyonu olan “Dünya Sağlıklı Şehirler Ağı”na üye kabul edilmiştir. Bu ağ’da, üye şehirler ortak projeler üretip uygulamakta ve bilgi alışverişinde bulunmaktadır. Yalova, MCAPS olarak tabir edilen çok şehirli eylem planlarından “Aktif Yaşam” grubunda yer almıştır. 24 Ekim 2002 tarihinde, İtalya’nın Bologna kentinde düzenlenen, Küresel Şehirler Diyalogu’na davet edilen dönemin belediye başkanı Yakup Koçal, Yalova ilinin tanıtımını yapmıştır. Aynı zaman da Yalova ili, Telecities üyesi bir şehrimizdir. Telecities, elektronik, iletişim ve bilgisayar konularını içeren telematik alanında talepleri inceleyip bu talepleri AB’ne yansıtan kuruluştur. Telematik projelerini destekler, Bu projelere fon bulunmasını sağlar.<sup>10</sup>

Koçal, Yalova Belediyesi’nin Avrupa Birliği ‘TELECITIES’ üyeliği sayesinde, üretecekleri projelerden dolayı yılda 4–5 milyon dolarlık kaynak aktarılmasını hedeflediklerini belirtmiştir.<sup>11</sup>

<sup>8</sup> Yalova Belediyesinde Yeni Yüzyıla Uyum, Yalova Belediyesi, ss.14-15

<sup>9</sup> Yakup Koçal, Yerelden Ulusala Bilişim Eylem Planı II.Baskı, Diner Yay., İstanbul, 2002, s.33-35

<sup>10</sup> Yalova Belediyesi, Gelecek Şimdi Başlıyor, Milsan A.Ş., İstanbul, 2003, ss.101-103

<sup>11</sup> Zaman Gazetesi, 12.07.2003, <http://www.zaman.com.tr/2003/07/12/marmara/h6.htm>, Erişim Tarihi:12.10.2004

Yakup Koçal, Yalova Belediyesi e-Belediye çalışmalarının tanıtımında yurt dışında oynadığı rolü ne yazık ki Yalova şehrin bünyesinde gerçekleştirilememiştir. Bu yorumda bulunmamamızın nedeni, Yalova'da vatandaş ile yaptığımız söyleşilerdir. Ne yazık ki halkın büyük bir bölümü bu uygulamalardan habersizdir. Bu uygulama tabana yayılmamıştır.

Toplumda yeterince tartışılmamış, toplumsal bir haklılık ve destek sağlayamamış, belediye başkanı ve siyasi kariyeri ile özdeş kılınmış ve dönemleri dışına taşmış bazı projelerin, yeni dönemde sürdürememeleri ve sorgulanma riski olduğu vurgulanmaktadır.<sup>12</sup>

Belediye'de, kurumsal dönüşümü yakalayabilmek ve vatandaşlara daha kaliteli hizmet sunabilmek için, Çağdaş Kent Yönetim Projesi uygulamaya konulmuştur. Bu projede :

- a. Hizmet Masaları,
- b. İnteraktif Sistem,
- c. TS-EN-İSO-9002 (Belediye Hizmetleri Kalite Güvence Sistemi)

yer almaktadır.

Yalova Belediyesi web sitesinin özelliklerine geçmeden önce, e-belediye çalışmalarında kritik rol oynayan etmenlere değinmek istiyoruz. Bu etmenler: Liderlik, İnsan Kaynakları başlıkları altında sunulacaktır.

### 5.2.1. Liderlik

Yalova Belediyesinde değişimin mimarı dönemin Belediye Başkanı Y.Koçal ın kısa bir biyografisini vermek istiyoruz. Aralık 1958'de Yalova ilinde dünyaya gelen Y.Koçal, öğrenimine Atatürk İlkokul'unda başlamıştır. Orta ve liseyi İstanbul Erkek Lisesi'nde okuyan Koçal, 1983 yılında Boğaziçi Üniversitesi Endüstri Müh. Bölümünden mezun olmuştur. Askerlik görevini Muş-Malazgirt de Topçu Asteğmen olarak yapmıştır. TUFAG (Folklor)derneğinin kuruluşundan itibaren görev yapmış olan Koçal,Yalova Ticaret Odası'nda meclis üyeliği ve 1992-1995 yılları arasında Yönetim Kurulu Başkanlığını Yürütmüştür. 1995 Mart ayında Anavatan Partisi ilçe Başkanlığına getirilmiş, Yalova'nın il olmasından sonra Anavatan Partisi İl Başkanlığı görevini yürütmüştür. Mahalli gazetelerde yüzün üzerinde makalesi ve 1996 yılında "Verimlilik ve gönüllülük Işığında Yerel Kalkınma" ve "Dünya Kenti Yalova İçin Postmodern Alternatif Siyaset" adlı iki kitabı yayınlanmıştır." 1984 yılından beri inşaat sektöründe müteahhit olarak çalışmış olan Koçal, 1992 yılında Öncü Kolejliler Kurucuları arasında yer almış ve Öncü Eğt.A.Ş.'nin ve Kolej Spor Kulübünün Yönetim Kurulu Başkanlığını Yapmıştır. 1999 Yerel Seçimlerinin sonucunda Anavatan Partisinden Yalova Belediye Başkanlığına seçilmiştir.(Oyların %24.30'nu alarak) İngilizce ve Almanca bilen Koçal evli ve üç çocuk babasıdır.<sup>13</sup>

Bibliyografisinden anladığımız kadarı ile, Yakup Koçal'ın teknoloji kökenli olması bilim ve iletişim sektörüne sıcak bakmasını sağlamış ve belediye'de verimliliği artırabilmek için bilim ve teknolojiyi belediyeye uygulamaya çalışmıştır. Belediye başkanlarının çoğunda gördüğümüz spor kulübü başkanlığı misyonunu da

<sup>12</sup> Korel Göymen, Türkiye'de Kent Yönetimi, Boyut Yay., İstanbul, 1997, s.79

<sup>13</sup> Koçal, a.g.e., ss.101-103

üstlenmiştir. Öncü Eğt. A.Ş.'nin kuruluşunda yer almış olması eğiticilik yönteminin de ağır bastığını göstermektedir.

Y.Koçal, belediye'de değişime inanmış olduğu ve bu değişimi başarmak için ekibine güvenen bir kişilik sergilediğini, belediye'de yaptığımız söyleşiler esnasında çalışanların beyanlarından çıkarıyoruz. Louis Patter'in dediği gibi "*If ain't broke, break it*"(Henüz kırılmadıysa siz kırın)<sup>14</sup> Başlattığı e- belediyecilik çalışmaları Türkiye'de öncü olmuştur. Doğal olarak doğru yada yanlış yapılan işler olmuştur. Bu çalışmanın amaçlarından biriside uygulanan bu projenin artılarını ve eksilerini belirleyip, bundan sonra uygulanacak projelere örnek teşkil etmesini sağlamaktır. Başlatılan çalışma, iyi niyetle başlatılmış ve şahsi menfaatlerin ötesinde kamunun menfaatinin ön plana çıktığı bir çalışmadır. Y.Koçal'ın, belediyede başlatmış olduğu Toplam Kalite Yönetimi faaliyetleri çok yerinde bir karar olmuştur. Kanımızca e-belediyecilik gibi üstyapı olarak niteleyebileceğimiz bir kavramın Toplam Kalite Yönetim(TKY) gibi bir temele(altyapıya) ihtiyacı vardır.

Yalova Belediyesinde liderin değişmesi ile,yani 2003 yılında gerçekleştirilen yerel seçimlerde belediye başkanının değişmesi neticesinde,bu değişimin getirdiği ve belediyelerde her seçim döneminde yaşanan kaos ortamının oluşması e-Belediyecilik faaliyetlerinin de aksamasına sebep olmuştur. Göymen bu değişim dönemlerini şöyle açıklamaktadır:<sup>15</sup> "Belediye içinde her görev değişiminin doğal sonucu olarak eskiler ve yeniler vardır. Başlangıçta ilişki genellikle kuşku tabanına oturmuştur. Görev dönemleri başında olağan olan personel hareketliliği ve görev değişiklikleri bu kuşkuyu yoğunlaştırmaktadır. Eskilerin edindikleri tecrübeleri, yeni belediye başkanı ve çevresine anlatmaları bir eğitim sürecini gerektirir. Bu eğitime-egitilme etkileşiminin sonucunda tarafların görev anlayışlarının, amaçlarının ve hızlarının uyup uymadığı anlaşılabilen yollar ya birleşmekte ya da ayrılmaktadır. Diğer bir grup personel için belediye ümitsizdir. Kadrolar, insanlar gelir geçer ama belediye hep aynı kalır. Bu bir doğal kuraldır. Değiştirmeye çalışmak anlamsızdır! Bu eski ama hala çalışan çark, değişiklik yapmak isteyen çoğu iyi niyetli kimseleri yutmuştur."

### 5.2.2. İnsan Kaynakları

Yalova Belediyesi içerisinde, e-Belediye çalışmalarını yürüten ekip asıl olarak Bilgi İşlem Birimidir. Aslında e-Belediye çalışmaları topyekün bir ekip işidir. Salt bir birimin tek başına çalışarak bu işlemleri gerçekleştirebilmesi mümkün değildir. Ancak konumuzun sınırları itibari ile biz Bilgi İşlem Birimi çalışanları üzerinde odaklanacağız.

Belediyenin insan kaynakları departmanından aldığımız bilgiler ışığında, Bilgi İşlem Birimi'nde toplam çalışan sayısı bölüm müdürü ile birlikte dokuz kişidir. Çalışanların eğitim durumu dağılımına baktığımızda Bilgi İşlem Birimi müdürü inşaat mühendisi, bir adet bilgisayar mühendisi, dört adet bilgisayar programcılığı bölümü mezunu, bir adet Anadolu Meslek Lisesi bilgisayar bölümü mezunu, iki adet lise mezunu (bir kişi özürlü kadrosunda) şeklindedir. Lise mezunu personel idari işler kadrosunda çalışmaktadır. E-Belediye çalışmalarının gelişim süreci için Bilgi İşlem

<sup>14</sup> Erengül, a.g.e., s.35

<sup>15</sup> Göymen, a.g.e., s.45

Müdürlüğü personel sayısı yeterli değildir. Her ne kadar Universal şirketinden teknik destek alınmış olsa da, sistemin işleyişi için mevcut personel yetersiz kalmaktadır. Belediyede yaptığımız söyleşiler ışığında belediyede yeni başkan dönemi ile birlikte personel sayısında bir azalma olduğu anlaşılmıştır. Belediyenin personel politikası belediye başkanın görüş ve beklentileri doğrultusunda elbetteki değişecektir. Bizim burada asıl üzerinde durmak istediğimiz husus, belediyenin bir seçim yatırımına kurban edilmeden, daha önceki belirlenmiş ve başlanmış çalışmalar doğrultusunda aynı kararlılıkla devam edilmesidir. Aksi takdirde daha önce yapılan yatırımlar boşa gidecek hepsinden öte, içte belediye çalışanlarının, dışta ise halkın ve projeyi yakından izleyen çevrelerin konuya olan güven ve beklentileri sarsılacaktır.

Belediye çalışanlarına halka daha iyi hizmet anlayışı ve yönetişimin gereklerini yerine getirebilmek için bir takım eğitimler verilmiştir. Konumuz sınırları ile ilgili olarak çalışanlara verilen eğitimlerden bazıları şunlardır:

- a. Kalite Sistem Dökümü eğitimi, (30.03.2000) ORGEMER tarafından verilmiştir.
- b. ISO 9000 ve Toplam Kalite Yönetimi eğitimi, KALDER tarafından verilmiştir. (09.02.2001)
- c. ISO 2002 Standartları ve Kalite Kavramı eğitimi, KALDER tarafından verilmiştir. (15.11.2001)
- d. Hizmet Kalitesinde İletişimin Önemi eğitimi, yönetim danışmanı Ömer Uzun tarafından verilmiştir. (07.02.2002)
- e. Hizmet Kalitesinde İnsanın Önemi eğitimi, yönetim danışmanı Ömer Uzun tarafından verilmiştir. (02.12.2002)
- f. Toplam Kalite ve Efor Mükemmellik Modeli Özdeğerlendirme eğitimi Tuğrul Çelebi (KALDER) tarafından verilmiştir. (09.05.2002)
- g. Kent Bilgi Sistemi Eğitimi, Universal şirketi ve belediye çalışanları tarafından verilmiştir. (25.11.2004)
- h. E-Belediye Otomasyonu eğitimi Murat Bozacı tarafından verilmiştir. (02.08.2004)

### 5.2.3. Belediye Web Sayfası İçeriği

İnteraktif Belediyecilik anlayışı ile “[www.yalova-bld.gov.tr](http://www.yalova-bld.gov.tr)” adresinden 7x24 yani yedi gün 24 saat işlem gerçekleştirebilinmesi hedeflenmiştir.<sup>16</sup> Yalova Belediyesi internet adresine girildiğinde, karşınıza ilk olarak ana sayfa çıkmaktadır. Ana sayfa, dinamik ve statik bölümlerden oluşmaktadır. Dinamik bölüm, verilerin sürekli güncellendiği, statik bölüm ise dinamik bölüme oranla verilerin pek değişmediği yapı olarak adlandırılmaktadır. Örneğin belediyenin adres ve telefon numarasının bulunduğu bölüm statik bir bölümdür. Belediyenin internet sitesinde ulaşabileceğiniz özellikler aşağıda sıralanmıştır.

- a. Ana sayfada, üye girişi yapabileceğiniz bir bölüm mevcuttur.
- b. Duyurular başlığı altında, bir bölüm aracılığı ile evlenen ve vefat eden hemşerilerin listesi, Günlük su analiz raporu vb. bilgiler yayınlanmaktadır.

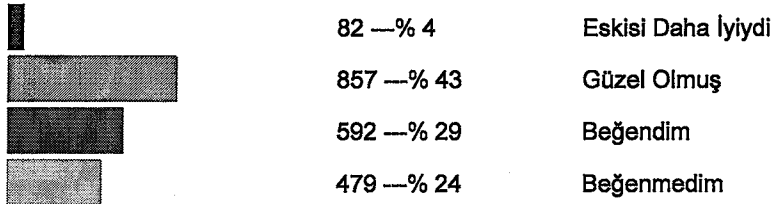
<sup>16</sup> Yalova Belediyesi, [http:// www.yalova-bld.gov.tr](http://www.yalova-bld.gov.tr), Erişim Tarihi:16.04.2005



- c. Haber arşivleri başlığı altında; Yalova ile ilgili derlenmiş çeşitli haberlere ulaşabilmektesiniz.
- d. Ana sayfada ayrıca, Yalova başlığı ile Yalova iline ait çeşitli fotoğraflar yayınlanmakta, Milletvekillerinin isimleri, İlçeler, Önemli telefonlar, Yalova şehri (bu bölümde, Yalova ilinin tarihi, coğrafi konumu, genel özelliklerine ulaşılmaktadır.) alt başlıklarına ulaşılmaktadır.
- e. Belediye başlığı altında; idari kadro, mal beyanları, belediye tarihi (bu bölümde kardeş şehirler başlıklı bir bölüme ulaşabilmektesiniz.), Hizmet Merkezleri (bu başlık altında muhtar evleri, KASEM[Kadın Spor Eğitim Merkezi],huzur evleri, aşevi ve kreşler ile ilgili bölümlere ulaşabilmektesiniz), iletişim alt başlıklarına ulaşabiliyorsunuz.
- f. Yönetişim,
- g. E-Kent başlığı ile KBS ile derlenecek veriler yayınlanacak. Bu kısmın yapım aşaması Şubat 2005 itibari ile devam etmektedir.
- h. Linkler başlığı altında, çeşitli kamu kurum ve kuruluşlarına derneklere ulaşabilmek için ara yüzler oluşturulmuş, ayrıca deniz feribotlarının kalkış geliş saatleri, döviz kurları, milli piyango sonuçları, telefon faturası ve vergi numaralarının öğrenilebileceği bölümler mevcuttur.
- i. Yalovalılar başlığı altında; hava durumu, Nöbetçi eczaneler, Haber arşivi bölümlerine ulaşılabilmektedir.
- j. Belediye ile ilgili gelişmelerden haberdar olabilmek için e-mail listesi oluşturulmuştur.
- k. Ayrıca farklı konularda anket doldurabileceğiniz, anketler kısmı mevcuttur.
- l. Bilgi Edinme başlığı altında ise Bilgi Edinme Kanuna ulaşılabilmektedir.
- m. Şikayet ve öneriler başlığı altında ise, vatandaşlar belediyede ilgili birimlere müracaatta veya şikayette bulunabilmektedir.

Yalova Belediyesi web sayfasında, anketler bölümünde, belediye yeni web sayfasını beğeniyormusunuz? Şeklinde bir anket yapılmaktadır. Aşağıda aktaracağımız veriler bu anketin Şubat 2005 itibari ile gerçekleşen katılımcı sonuçlarını içermektedir.<sup>17</sup> Bu sonuçlar sırası ile %43 yeni web sayfasının güzel olduğunu belirtmiş, % 29 yeni web sayfasını beğenmiş, %24 beğenmemiş ve %4 eski web sayfasının daha iyi olduğunu belirtmiştir.

**Grafik 4. Yalova Belediye web Sayfası Beğenilme Oranları**



**Kaynak:** <http://www.yalova.belediyesi> <http://www.yalova.belediye>

<sup>17</sup> Yalova Belediyesi Web Sayfası, <http://www.yalova-bld.gov.tr>, Erişim Tarihi:24.04.2005



Aşağıdaki tabloda, İnternet üzerinden, belediyeye yapılan müracat ve şikayetlerin bir dökümünü vermek istiyoruz. (Bu rakamlar 2003 yılından başlayıp,Şubat 2005 tarihine kadar olan verileri kapsamaktadır.)

Çevrim içi ortamda belediyeye yapılan şikayetlerin ilk sırasında, Su ve Kanalizasyon İşleri Müdürlüğü'ne yapılan kanalizasyon şebeke ve patlak tamiri bulunmaktadır. Onu sırası ile Temizlik İşleri Müdürlüğüne yapılan çöp toplama şikayetleri, Çevre Koruma Müdürlüğü'ne yapılan atık maddeler hakkında şikayetler, emlak şefliğine yapılan vergiler hakkında bilgi sorgulaması takip etmektedir.



**Tablo 26. Yalova Belediyesine Çevrim İçi Olarak Yapılan Şikayetler ve Müracaatlar**

Şikayet veya Müracaatın Konusu	İlgili Bölüm	Adet
Yön Bilgi Ve Sokak Levha Şik.	Trafik Müdürlüğü	1
Vergiler Hk. Bilgi Sorgulaması	Emlak Şefliği	3
Huzur Sükun	Zabıta Müdürlüğü	2
Ağaç Dikim İzni	Park ve Bahçeler Müdürlüğü	2
Çöp Toplama	Temizlik İşleri Müdürlüğü	6
Kanalizasyon Şebeke Patlak Tamiri	Su ve Kanalizasyon İşleri Müdürlüğü	8
Kurtarma Talebi	İtfaiye Müdürlüğü	1
Moloz Kaldırılması (1m3)	Fen İşleri Müdürlüğü	1
Kumsal Temizliği	Temizlik İşleri Müdürlüğü	2
Yol Açılması	Fen İşleri Müdürlüğü	2
Nizam-İntizam	Zabıta Müdürlüğü	1
Parsel Kapak Tamiri	Su ve Kanalizasyon İşleri Müdürlüğü	1
Arsa Düzenlenmesi	Fen İşleri Müdürlüğü	1
Uçkun Mücadelesi	Çevre Koruma Müdürlüğü	1
Atık Maddeler Hk.	Çevre Koruma Müdürlüğü	4

**Kaynak :** Yalova Belediyesi, Şubat 2005

Belediye Bilgi İşlem Dairesinden, KBS çalışmaları için belli miktarda personel salt bu işle görevlendirilmiştir. Bilgi İşlem Biriminde çalışanların sayısında bir azalma görüldüğünden, KBS için ayrılan çalışan miktarında paralel bir azalma görülmüştür. Mali kaynak yetersizliği ve Universal şirketi ile yaşanan sorunlar neticesinde KBS çalışmaları sekteye uğramıştır. Çalışmalara Şubat 2005 itibari ile yeniden başlanmıştır. Bilgi İşlem Biriminden aldığımız bilgiler neticesinde KBS alt

yapı hazırlıkları tamamlanmış durumdadır. Tüm bölgelerin haritaları hazırlanmış ve ağ ortamına aktarılması ile ilgili bir sıkıntı kalmamıştır.

Yalova Belediyesi'nin diğer bir uygulaması olan muhtar evleri projesi altında dokuz adet muhtar evine bilgisayar ve bir adet hizmet masası görevlisi yerleştirerek, vatandaşların belediye ile ilgili işlemlerini muhtarlıklar vasıtası ile gerçekleştirebilme olanağını sağlamıştır. Ne yazık ki bu örnek uygulama -belediye yetkililerinin verdiği bilgiler ışığında- muhtarların bu projeyi sahiplenmemesi neticesinde sona ermiştir.

Bunun yanı sıra Yalova Belediyesi, e-Demokrasi olarak adlandırılan ve gelişmiş ülkelerde de henüz deneme aşamalarında olan bir uygulamayı Temmuz 2002'de gerçekleştirmiştir.<sup>18</sup> Rüstem Paşa mahallesi toplam 5000 seçmene sahiptir ve bu seçmenlerden 3365 tanesi internet ortamında oylarını kullanmışlardır. Mahalle sakinlerinden, evlerinde internet bağlantısı bulunan kısım kendi evlerinden, diğer vatandaşlar muhtarlığa gelerek muhtar evlerinde oylarını kullanabilmişlerdir. Böylelikle Rüstem Paşa mahallesi sakinleri, mahalleleri için ayrılan 150 YTL'lik bir kaynağı kendi önceliklerine göre kullanma şansı bulmuşlardır.

Bu pilot e-Demokrasi uygulaması küçük bir örnek uygulama olmasına rağmen ilerisi için temsili demokrasiden katılımcı demokrasiye geçişin anahtarlarından biri olmuştur. İnsanlar ilk defa kendileri ile ilgili bir karar alınmasında aktif rol oynamanın hazzına varmışlardır. Vatandaşlar devlet olsun kent olsun, karar alma süreçlerine, başından sonuna kadar, katılımdaki farkı hissediler ve o haza kavuştularsa, bilinen bir gerçektir ki insanlar katılım eğiliminde olacaklardır.

Yalova Belediyesi, vatandaşların çevrim içi olarak belediye ve çeşitli gazetelere ulaşabilmelerini sağlamak maksadı ile, BİT konusunda gelişmiş bir çok ülkede uygulanan kiosk cihazlarını kullanıma açmıştır. Toplam beş adet olan kiosk cihazlarından bir tanesinin arızalanması neticesinde faal olarak dört tanesi şehrin çeşitli noktalarına yerleştirilmiştir. Bilgi İşlem Biriminden aldığımız bilgilere göre günlük kiosk başına düşen kullanıcı miktarının elli ila altmış kişi arasındadır. Dikkatimizi bu noktada hem belediye ana web sayfası üzerinde hem de kiosk cihazlarının üzerinde toplam kullanıcı sayısının sunulmadığı çekiyor. Oysa sağlıklı istatistiksel kayıtların tutulabilmesi kritik derecede önemlidir. Çünkü pilot projelerin amacı, uygulama neticesinde görülen aksak ve eksik yönlerin tespit edilerek e-Belediye çalışmalarında, devam eden süreçte kullanılmasıdır.

Yukarıda bahsettiğimiz web sayfası üzerinden sunulan hizmetler e-Belediye literatüründe "*Front Office*" diye adlandırılan bölümü oluşturmaktadır. Yani vatandaşların işlemlerin gerçekleştirildiği bölümdür. "*BackOffice*" olarak adlandırılan kısımda ise vatandaşların isteklerinin gerçekleşmesini sağlayan belediye içi çalışmaların bütünü kastedilmektedir. Vatandaş, Yalova Belediyesinin sunmuş olduğu hizmetlerden birini gerçekleştirdiğinde, belediyenin kendi otomasyon programı devreye girmektedir. Bu işlemi bir örnek yardımı ile açıklamaya çalışırsak vatandaş ister hizmet masaları yardımı ile belediyeye gelerek, isterlerse de çevrim içi olarak başvurularını belediyenin internet sitesinden yapabilmektedirler. Direk olarak hizmet masalarına yapılan başvurular, hizmet masaları yardımı ile belediyede

<sup>18</sup> Yalova Belediyesi, a.g.e., s.13

interaktif olarak yönlendirilmektedir. Yani klasik yönetim yapısından alışkın olduğumuz evrak dolaşımı bilgisayar ortamında yapılmaktadır. Belediye bu işlemleri gerçekleştirmek için Windows alt yapısını ortak veri tabanı olarak kullanmaktadır.

Yalova belediyesi, tüm bu çalışmalarını yürütürken acaba kendi bütçesinden ve merkezi hükümetten ne kadar mali yardım görmüştür? sorusu aklımıza geliyor. Bu sorunun cevabını bulmak için belediyeden aldığımız veriler bizi aydınlatıyor. Aşağıdaki tabloda Yalova Belediyesinin bütçesinden 2000 yılından itibaren e-belediye çalışmalarını yürüten Bilgi İşlem Müdürlüğüne ayrılan kaynak miktarı verilmiştir.

**Tablo 27. Bilgi İşlem Müdürlüğüne Ayrılan Kaynak Miktarı**

<b>BİLGİ İŞLEM MÜDÜRLÜĞÜ</b>			
	<b>BÜTÇE</b>	<b>GERÇEKLEŞEN</b>	<b>ÖDENEKLENMİŞ TUTAR</b>
<b>2004</b>			
310	70.000.000.000	.....	.....
520	20.000.000.000	.....	.....
<b>2003</b>			
310	.....	451.176.295.438	450.336.295.438
520	1.773.540.000	1.773.540.000	3.973.540.000
<b>2002</b>			
310	338.294.666.667	13.294.666.667	13.294.666.667
520	608.397.380	608.397.380	608.397.380
<b>2001</b>			
310	29.250.000.000	29.250.000.000	.....
520	2.231.734.000	2.231.734.000	.....
<b>2000</b>			
310	3.500.000.000	3.500.000.000	.....
520	2.000.000.000	2.000.000.000	.....

**Kaynak:** Yalova Belediyesi, 2004

Belediyenin, Bilgi İşlem Müdürlüğü için ayırdığı beş yıllık kaynak miktarına baktığımızda, 2000 yılında toplam 5.500 milyon TL olarak gerçekleşen bütçe, 2001 yılında 31.481 milyon TL'ye ulaşmış, 2002 yılında 13.902 milyon TL'sine düşmüş ve 2003 yılında ise 454 milyar TL'yi geçerek büyük bir sıçrama kaydetmiştir. 2004 yılı için bütçede ayrılmış ödenek toplam 90 milyar TL olarak belirlenmiştir.

Yalova ilinin, e-Devlet uygulamaları için pilot il seçildiği 1998 yılından itibaren Yalova Belediyesinin merkezi hükümetten aldığı kaynak miktarı, Yalova belediyesinden aldığımız bilgiler ışığında yalnızca 325.000 YTL olarak gerçekleşmiştir. E-Avrupa+ projesine uyum çalışmalarını yürüten ve seçim propagandalarında BT olma yolunda her türlü adımın atılacağını vurgulayan bir

hükümetin, elektronik devlet uygulamalarına ayırdığı kaynak miktarı düşündürücüdür.

#### 5.2.4. Yalova Belediyesi Teknopark Çalışmaları

Yalova'da Organize Bilim Sanayi Bölgesi kurulması fikri 1998'deki kongre kararları neticesinde ortaya çıkmıştır. Çevre kirliliğine sebep olmaması için Dünya'da ve Türkiye'deki gelişen pazar göz önüne alınarak, yazılım sektörüne yönelik çalışmalara ağırlık verilmiştir. Yalova ilinin avantajları olarak İstanbul, Bursa, Kocaeli gibi gelişmiş şehirlerin kavşak noktasında bulunması, topraklarının %60'nın ormanlarla kaplı olması vb. özellikleri sıralanarak, yazılım sektöründe çalışan personelin hem büyük metropollerin gürültüsünden uzak, hem de deniz ve yeşil alan içinde rahat bir çalışma ortamına kavuşabilecekleri belirtilmiştir. Türkiye'de eşi olmayan böyle bir projenin salt belediye çabaları ile hayata geçirilebilmesi, mevcut yapılanma göz önüne alındığında, zor gözükmektedir. Zaten Yalova ili e-Devlet uygulamalarında pilot il seçilerek, bu amaca ulaşmak için top yekun bir çalışmanın gerekliliğinin altı çizilmiştir.

Yerel yönetimlerin, özel sektör ile işbirliği çalışmalarında özel sektörün altyapı ve yönetsel sorunları için iletişim noktaları oluşturmasını ve etkinliklerin buradan yürütülmesini önermektedir. Bu iletişim noktalarının, kentin üstünlükleri/avantajlarını ortaya koyacak imaj çalışmalarını yürütmesi(city marketing) ve işletmeleri bölgeye çekecek faaliyetler üzerine odaklanmalarını gerekmektedir.<sup>19</sup> Böyle bir örgütlenme için Heidelberg kentinde "one stop agency" isminde bir büro kurulduğu ve başlıca görevinin özel sektör ile ilişkilerin yürütülmesi olduğu, Çukurçayır tarafından belirtilmiştir.

Organize Yazılım Sanayi fikrinin gelişimini, belediye'de yaptığımız söyleşiler ışığında sizlere aktaracağız. 19.06.2002 tarihinde kamu kurum ve kuruluşları yetkililerince Yer Seçim Komisyonu oluşturulmuştur. Hiyerarşik yapılanma; Müteşebbis heyet, altında Yönetim Kurulu ve en alt'ta Bölge Müdürlüğü şeklinde gerçekleşmiştir. Müteşebbis Heyet; %40 Belediye, %30 İl Özel İdare, %30 Ticaret Odası temsilcilerinden oluşmuştur.

11.09.2003 tarihinde, Sanayi ve Ticaret Bakanlığından onay gelmiş ve Belediye'nin de içinde payı bulunduğu bir miktar arazi sanayi bölgesi için ayrılmıştır. Arazinin yer seçim aşaması bitmiş ve uygulama imar planları yapılmaktadır.

Görüldüğü üzere 1998 yılında alınmış olan bir kararın bürokrasinin çarklarında ilerleyişi, BİT sektöründeki hızlı ilerlemelere karşıt son derece yavaştır. Oysa ki BT olma hedefinin başbakanlık seviyesinde vurgulandığı bir ülkede bu hedefe ulaşmak için bir araç olan böyle bir merkezin oluşum süreci tipik bir Türkiyelilik yaklaşımıdır. Yabancılarında belirttiği gibi bu projeye de Türk gibi başlanmış ama kararlılıkla sürdürülemediği.

<sup>19</sup> Çukurçayır, a.g.e., s.136



Bunun neticesinde, başlangıçta çok sayıda firma ile konuşularak başlanmış bu projeye, belediyeden aldığımız bilgiler ışığında, şu an için herhangi bir firma başvuruda bulunmamıştır. Sermayenin bir yerde yatırım yaparken başvurduğu ölçüt bu yer seçiminin kendisine diğer yarışmacılar karşısında üstün konuma getirip getirmeyeceğidir. Bu gerek keynesgil ve ithal ikameci düzende gerekse de neo liberal stratejilerin egemen olduğu 1980 sonrası dönemde geçerli bir durumdur. Bu nedenle sermaye, üstünlüğünü yitirdiğini düşündüğü durumda, bir yerleşmedeki işletmesini kapatıp başka bir işletmeye yönelmekte duraksamamaktadır.<sup>20</sup> (Ersoy'dan Aktarılmıştır.)

Yalova ilinin salt belediye çalışmaları ile değil bir bütün olarak teknopark çalışmalarını sahiplenmesi gerekmektedir. İstanbul mevcut potansiyeli ile Yalova'ya göre daha şanslıdır. Fransa'nın Nice kenti yakınlarındaki Sophia Antipolis (Bilge Şehir) Teknokenti'nden İstanbul'da bir teknokent kurma teklifi almıştır.<sup>21</sup> Bu ve benzeri tekliflerin, İstanbul gibi metropollerden önce Yalova ilinin alabilmesi için, Yalova'nın avantajlarının gündeme getirildiği etkinliklerin gerek yurt içinde gerekse yurt dışında düzenlenmesi elzemdir.

### 5.2.5. Yalova e-Belediye Anketi

Yalova Belediyesinin yürüttüğü çalışmaların toplumdaki yansımalarını tespit edebilmek için, Yalova belediyesinde, Ek 3'de sunulduğu şekilde, Mart 2005'de bir anket uygulanmıştır. Bu anket ile; vatandaşın çeşitli yaş dağılımı, meslek çeşitliliği, bilgisayar sahipliği oranı, internet kullanım sıklığı, belediye web sayfasının ziyaret oranı, eğer belediye web sayfası ziyaret edilmişse hangi yolla ziyaret edildiği (örneğin: kişisel bilgisayar, işyeri bilgisayarı vb.), belediye web sayfasının en çok hangi amaçla kullanıldığı ve ilerisi için belediye web sayfasından ne tür hizmetler beklendiği tespit edilmek istenmiştir.

Belediyeden hizmet alan vatandaş sayısının büyüklüğü göz önüne alınarak örneklem kümesi olarak, iki haftalık bir süre için belediye hizmet masalarından yararlanan vatandaşlar seçilmiştir. Anket toplam yüz kişiye uygulanmıştır. Anketin kapsamı, hizmet masaları ile sınırlanarak, belediye ile iletişimi fazla olan anketi doldurmaya istekli vatandaş kümesi hedeflenmiştir.

Anket, vatandaşların sıkılmadan doldurabilmesi için, kısa tutulmuştur. Aynı zamanda belediyenin, anketin siyasi amaçlı kullanılması konusundaki endişeleri bizleri soruları hazırlarken sınırlandırmıştır. Ankette kapalı uçlu sorular tercih edilmiş ve sorular random esaslı ile düzenlenmiştir. Toplanan veriler çoklu analiz yöntemleri ile değerlendirilmiştir.

Aşağıda, tablolar yardımı ile anket sonuçları yorumlanmıştır.

<sup>20</sup> Esin Candan vd., "Bilgi Ekonomisi ve Birikim Sürecinin Mekandan Kopması", s.349, 3.Ulusal Bilgi Ekonomi ve Yönetim Kongresi, Osmangazi Üniversitesi, 25-26 Kasım 2004, Eskişehir

<sup>21</sup> Milliyet Gazetesi, 14 Mart 2005, s.4

**Tablo 28. Ankete Katılanların Yaşlara Göre Dağılımı**

YAŞ GRUBU	ADET	YÜZDE%
16-25	22	23.9
26-35	33	35.9
36-45	21	22.8
46-55	8	8.7
56+	8	8.7
<b>TOPLAM</b>	<b>92</b>	<b>100.0</b>

Ankete katılanlar yaş gruplarına göre dağıldığında dağılım şöyle gerçekleşmiştir. 16-25 yaş arası %23.9, 26-35 yaş arası %35.9, 36-45 yaş grubu %21, 46-55 yaş ve 55 yaş yukarısı grupları %8.7. Anketin ağırlık merkezini 26-35 yaş grubu kitle oluşturmuştur.

**Tablo 29. Ankete Katılanların Mesleklere Göre Dağılımı**

MESLEK	ADET	YÜZDE%
Memur	11	12.0
İşçi	31	33.7
Esnaf	19	20.7
Emekli	17	18.5
Öğrenci	5	5.4
Diğer	9	9.8
<b>TOPLAM</b>	<b>92</b>	<b>100.0</b>

Ankete katılanların mesleklerine göre dağılımını yukarıdaki grafik vermektedir. Buna göre, katılımcıların %33'7'si İşçi, %20'7'si Esnaf,%18.5'i Emekli %12'si Memur, %5.4'ü öğrenci ve %9.8'i ise diğer başlığı altındaki (serbest, işsiz vb.) meslek kategorisinden oluşmaktadır.

**Tablo 30. Bilgisayar Sahipliği Oranı**

EVET/HAYIR	ADET	YÜZDE
Evet	30	32.6
Hayır	62	67.4
<b>TOPLAM</b>	<b>92</b>	<b>100.0</b>

E-Belediye faaliyetlerinde önemli hususlardan bir tanesi, vatandaşların bilgisayar sahipliği oranıdır. E-Belediye gibi belirli bir teknolojik yapının kullanılabilmesi için teknolojik ekipmanlara ihtiyaç vardır. Bilgisayar, bu ekipmanların içinde en ön sırada gelmektedir. Katılımcıların %68'i bilgisayar sahibi olmadığını beyan ederlerken, %32'si evet yanıtını vermiştir.

**Tablo 31. İnternet Kullanım Sıklığı**

KULLANIM SIKLIĞI	ADET	YÜZDE%
Kullanmıyorum	34	37.8
Haftada1 saat	14	15.6
Haftada 1-3 saat	7	7.8
Haftada 3-6 saat	9	10.0
Haftada 6 saatten fazla	26	28.9
<b>TOPLAM</b>	90	100.0

Bilgisayar sahibi olmak tek başına bir şey ifade etmiyor. E-Belediyecilik faaliyetlerinden yararlanmak isteyen vatandaşın internet erişimine de ulaşması gerekmektedir. Bu amaçla katılımcılara internet kullanım sıklığı ile ilgili bir soru yöneltilmiş ve alınan cevaplar tabloda gösterilmiştir. Ortaya çıkan sonuç düşündürücüdür. Çünkü katılımcıların %37,8'i internet kullanmadığını beyan etmiştir. Buna karşılık internet kullandığı beyan edenlerin çoğunluğu haftada 6 saatten fazla internete bağlı kaldıklarını söylemişlerdir.(%28,9) Haftada 1 saat internet kullananların oranı %15,6, 1-3 saat arası kullananların oranı %7,8 ve 3-6 saat internet kullananların oranı %10 olarak gerçekleşmiştir.

**Tablo 32. Yalova Belediyesi Web Sayfası Ziyaret Edilme Oranı**

EVET/HAYIR	ADET	YÜZDE%
Evet	48	53.3
Hayır	42	46.7
<b>TOPLAM</b>	90	100.0

İnternete bağlı vatandaşlara, belediye web sayfasını ziyaret edip etmedikleri sorulmuş, bu soru karşılığında %54'lük bir kesim evet, %46'lık bir kesim hayır cevabını vermiştir. Görünen o ki internet erişim olanığa sahip vatandaşların yarısından fazlası belediye web sayfasını ziyaret etmiştir. Ancak bu rakam, şehrin bütünü düşünüldüğünde düşük kalmaktadır.

Katılımcılara, eğer belediye web sayfasını ziyaret etmişlerse, bunu nasıl gerçekleştirdikleri sorulmuştur. Alınan cevaplar aşağıdaki tabloda gösterilmiştir. Katılımcıların %48,1'i işyeri bilgisayarlarını kullandıklarını, %27,7'si kişisel bilgisayarlarını kullandıklarını, %13'ü internet kafelerdeki bilgisayarları kullandıklarını ve %11,1 ise bu yolların dışında daha başka şekillerde belediye web sayfasına ulaştıklarını beyan etmişlerdir. Bu grafikte ortaya çıkan en ilginç netice Avrupa ve dünya ülkelerinde aktif kullanım alanına sahip kiosk cihazlarının belediyeye erişimde hiç kullanılmamış olmasıdır. Biz bu neticeyi, kiosk cihazının halka yeterince tanıtılmamasına bağlıyoruz.

**Tablo 33. Yalova Belediyesi Web sayfası Ziyaret Edilme Yolları**

ERİŞİM YOLU	ADET	YÜZDE%
Kişisel Bilgisayar	16	25.4
İşyeri Bilgisayarı	27	42.9
İnternet Kafe Bilgisayarlarını Kullanarak	7	11.1
Diğer	13	20.6
<b>TOPLAM</b>	<b>63</b>	<b>100.0</b>

Bizim için önemli verilerden bir tanesi de belediye web sayfasının en çok hangi amaçla kullanıldığıdır. Bunu tespit edebilmek için oluşturduğumuz soruya verilen cevaplar şu şekilde oluşmuştur. %66,1 Bilgi Edinme, %8,1 Müracaat/Şikayet, %3,2 iletişimde bulunma ve %21 diğer. Yalova Belediyesi web sayfası, kullanıcılara sağladığı imkânların çoğu bilgi vermeye dönük olduğu için, siteyi ziyaret edenlerin büyük çoğunluğu da web sayfasını bilgi edinme amaçlı kullanmıştır. Bunu takip eden müracaat ve şikâyetlerin, belediye içinde bölümlere göre dağılımını yukarıdaki bölümlerde vermiştik. Belediye web sayfasının bu özelliği de kullanıcılar tarafından düşük de olsa kullanılmaktadır. İletişimde bulunanların azlığını, belediyenin yaklaşım tarzına bağlıyoruz. Az önce de belirttiğimiz gibi web sayfası bilgi edinme amaçlı hizmet vermektedir. Hentüz bu aşama geçilememiş, dolayısıyla iletişim kanalı zayıf kalmıştır.

**Tablo 34. Yalova Belediyesi Web Sayfasını Ziyaret Edilme Amaçları**

AMAÇ	ADET	YÜZDE%
Bilgi Edinme	41	66.1
Müracaat/Şikayet	5	8.1
İletişimde Bulunma	2	3.2
Diğer	13	21.0
<b>TOPLAM</b>	<b>62</b>	<b>100.0</b>

**Tablo 35. Yalova Belediyesi Web Sayfasından Beklenen Hizmet Türleri**

HİZMET	ADET	YÜZDE%
Ödeme Yapma	31	32.0
Başkanla Canlı Chat Yapma	17	17.5
Toplantılara ve Görüşmelere Katılabilme	30	30.9
Diğer	19	19.6
<b>TOPLAM</b>	<b>97</b>	<b>100.0</b>

Anket katılımcılarına, belediye web sayfasından ne tür hizmet bekledikleri sorulmuş ve şu beklentiler tespit edilmiştir. Toplantılara ve görüşmelere katılabilme %32,3, Ödeme yapma %29,1, Belediye Başkanı ile canlı chat yapılabilmesi % 19,8 Diğer %18,7. Bu verilere göre halk öncelikle belediye yönetim süreçlerinden haberdar olabilmek ve belediyenin alacağı kararlarda aktif olarak rol alabilmek

istiyor. Bu Yönetim Bilimleri literatüründe “*e-Demokrasi*” olarak adlandırılıyor. Özellikle belirli bir eğitim ve demokrasi seviyesine ulaşmış İskandinav ülkelerine benzer bir yaklaşım bizi umutlandırıyor. Bu sonucun ortaya çıkmasında Yalova ilindeki eğitim seviyesinin yüksekliğinin önemli bir rol oynadığını düşünüyoruz.

**Tablo 36. İnternet Kullanımı ve Yaş İlişkisi**

YAŞ	İNTERNET					TOPLAM
	Kullanmıyorum	Haftada 1 saat	Haftada 1-3 saat	Haftada 3-6 saat	Haftada 6 saatten fazla	
16-25	5	7	2	2	6	22
26-35	11	2	2	5	13	33
36-45	8	3	2	2	6	21
46-55	4	2	1		1	8
56+	6					6
<b>TOPLAM</b>	34	14	7	9	26	90

Uyguladığımız anket ile internet kullanımı ve yaş ilişkisi arasındaki ilişkiyi incelemek istedik. SPSS programı ile oluşturduğumuz frekans çapraz tablosu yukarıda sunulmuştur. Buna göre, 56 yaş ve yukarı kesimden ankete katılan vatandaşların hiçbiri interneti kullanmadıklarını beyan etmişlerdir. 46-55 yaş grubundan ankete katılan 8 kişiden 4 tanesi hiç kullanmıyorum, 2 tanesi haftada 1 saat kullanıyorum, 1 tanesi haftada 1-3 saat arası kullanıyorum ve 1 tanesi haftada 6 saatten fazla kullanıyorum cevabını vermiştir. Görüldüğü üzere bu yaş grubunun yarısı hiç internet kullanmamıştır. Özetle internet kullanımı ile yaş arasında negatif bir ilişki söz konusudur. Yaş ilerledikçe internet kullanımı azalmaktadır.

**Tablo 37. Yaş İle Belediye Web Sitesi Ziyareti Arasındaki İlişki**

YAŞ	ZİYARET		TOPLAM
	EVET	HAYIR	
16-25	13	8	21
26-35	22	11	33
36-45	11	10	21
46-55	2	6	8
56+		7	7
<b>TOPLAM</b>	48	42	90

Yaş ile belediye web sayfası arasındaki ilişki incelendiğinde karşılaştığımız tablo şu şekilde oluşmuştur. İnternet kullanımı ve yaş arasındaki ilişkiye paralel olarak 56 ve yukarı yaş grubundaki vatandaşların hiçbirisi belediye web sayfasını ziyaret etmemiştir. Oran 46-55 yaş grubunda evet 2, hayır 6 şeklinde gerçekleşmiştir. Yani bu yaş grubunun %75'i belediye web sayfasını ziyaret etmemiştir. 26-35 yaş grubundaki kitle oran olarak en fazla web sayfasını ziyaret etmiş yaş grubudur.



**Tablo 38. Yaş ile Belediye Web Sitesinden Beklentilerin İlişkisi**

YAŞ	BEKLENTİ				TOPLAM
	Ödeme Yapma	Başkanla Canlı Chat	Toplantılara ve Görüşmelere Katılabilme	Diğer	
16-25	9	3	4	5	21
26-35	14	3	7	5	29
36-45	4	2	7	4	17
46-55	4		3	1	8
56+			2		2
<b>TOPLAM</b>	31	8	23	15	77

Ankete katılan yaş grubu ve belediye web sitesinden beklentinin ilişkisi incelendiğinde, ankete cevap verenler içerisinde 56 ve üstü yaş grubu vatandaşlar için toplantılara ve görüşmelere katılabilme ilk önceliklidir. 46-55 yaş grubunda ise başkanla canlı chat yapmak dışında, %50'lik bir kesim için ödeme yapma önceliklidir. Daha sonra sırası ile toplantılara ve görüşmelere katılabilme ve diğer başlıkları dizilmiştir. 36-45 yaş grubu için ilk öncelik toplantılara ve görüşmelere katılabilme'dir. 26-35 ve 16-25 yaş grupları için öncelik ödeme yapmaktır.

**Tablo 39 . Meslekler ve Belediye Web Sitesinin Kullanım Amacı**

MESLEK	AMAÇ				TOPLAM
	Bilgi Edinme	Müracaat/ Şikayet	İletişimde Bulunma	Diğer	
Memur	6			3	9
İşçi	16	1		6	24
Esnaf	11	2		2	15
Emekli	1			1	2
Öğrenci	2		1		3
Diğer	5				5
<b>TOPLAM</b>	41	3	1	12	58

Ankete katılanların meslekleri ile belediye web sayfası kullanım amacı kıyaslanması yukarıdaki tabloda özetlenmiştir. Bu tabloya göre, Memurların %66.2'si belediye web sayfasını bilgi edinmek için kullanmaktadır. %33.8'lik kesim ise diğer başlığını işaretlemişlerdir. İşçilerin %66.7'si bilgi edinmek için, %25'i diğer başlığını, kalan kesim ise müracaat ve şikayet amaçlı belediye web sayfasını kullanmaktadır. Esnaf meslek koluna sahip vatandaşların %73.1'i bilgi edinmek için, geri kalan kısım ise eşit paylaşımlı olarak, müracaat ve şikayet ve diğer başlıklarını işaretlemişlerdir. Ankete cevap veren emeklilerin %50'si bilgi edinme kalan %50'si ise diğer başlıklarını işaretlemişlerdir. Öğrenciler sırası ile bilgi edinme ve iletişimde bulunmak için belediye web sayfasını ziyaret etmişlerdir. Diğer başlığı altındaki meslek grubu tamamı bilgi edinme amaçlı olarak belediye web sayfasını kullandıklarını beyan etmişlerdir.

### 5.3. Yalova Belediyesi e-Belediye Çalışmalarının Genel bir Değerlendirmesi

Yalova İlinin 1998 yılında e-Belediye çalışmaları için pilot il seçilmesi ile başlayan bu süreç, ağır aksak ta olsa yoluna devam etmektedir. Dönemin belediye başkanının vizyon sahibi kişiliği ile e-Belediye çalışmaları Yalova ili için yeni bir sayfanın açılmasına sebep olmuştur.

Öte yanda, Yalova Belediyesindeki çalışmaların aksine, e-Devlet uygulamalarında pilot il seçilen Yalova'da, 2002 yılında yapılmış bir çalışmadan referans alarak<sup>22</sup> TBMM 22. Dönem Yalova Milletvekillerinden (2 kişi) birinde e-mail hesabı olmaması projeye destek verecek liderlerin ilgisizliği bağlamında üzücüdür. Oysaki Yalova'yı meclis de temsil eden vekillerin konuya sahip çıkarak, bu konuda öncü eylemleri atmaları gerekirdi.

Konumuza dönersek, Yalova Belediyesinin başlattığı ve yürüttüğü e-Belediye çalışmaları, belediyecilikte yeni bir dönemin başlangıcıdır. Belediyecilik, ülkemizde en fazla istismara uğrayan ve az bir bütçe ile çok fazla isteği uzlaştırmaya çalışan bir yapı sergilemektedir. E-Belediye, bu açıdan belediyelerin içinde buldukları açmazdan kurtarabilecek araçlardan bir tanesidir.

Yalova'da, e-Belediye çalışmalarına başlanmasında liderin rolü birinci plandadır. Çünkü belediyelerde belediye başkanın yürütme erkindeki ayrıcalığı aşikârdır. Başkanın projeye olan ilgisi, projenin gerçekleştirilme ihtimali ile doğru orantılıdır. Yalova Belediyesinin şansı, dönemin belediye başkanının bilişim alanına olan ilgisidir. Diğer bir olumlu etmen ise Yalova'nın e-Devlet çalışmalarında pilot il seçilmesidir.

Belediye başkanın başlatmış olduğu değişim çalışmaları, ilk olarak belediye personelin niteliklerini artırmaya ve belediyede hizmet süreçlerini bilgisayar ortamına aktarmaya yönelik faaliyetleri kapsamıştır. Bu amaçla, personele TKY eğitimleri verilerek yeni bir yönetim yapılanması oluşturulmaya çalışılmıştır. Süreçlerin bilgisayar ortamına aktarılması içinde özel bir şirketle anlaşılmıştır.

Ancak biliyoruz ki, değişimin en son etkili olduğu alan kültürel alandır. Bunun için 2000 yılında başlamış olan eğitimlerin kesintisiz devam ettirilmesi önemlidir. Fakat yukarıdaki paragraflarda belirttiğimiz gibi, belediyede bir projenin başarısı başkanın o proje ile ilgisi oranındadır. 2003 yılındaki belediye başkanı seçimleri nedeni ile yaklaşık bir yıl süre ile e-Belediye çalışmaları sekteye uğramıştır. Anlaşıldığı kadarı ile seçilen belediye başkanının önceliğini e-Belediye çalışmaları oluşturmamaktadır. Bu kanaate ulaşmamızdaki etmenler: Bilgi İşlem Merkezindeki personel sayısındaki azalma ve belediye web sayfasında 2003 yılından beri KBS sayfasının yapım aşamasının sürmesidir.

Eğitim seviyesi Türkiye standartlarının üstünde bir ilimiz olan Yalova'da dahi bir toplumsal talebi, örgütlenmeyle belediyeye dikte edecek bir sosyal yapı

<sup>22</sup> Özdilek Hasan Göksel ve Öner Şerif, "E-Devlet Uygulamalarının TBMM 22.Dönem Milletvekillerinin Elektronik Posta (E-Mail) Kullanımı Açısından Değerlendirilmesi", **II.Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi**, 17-18 Mayıs 2003, İzmit, Beta, İstanbul, 2003, s.554

bulunmamaktadır. Zaten Yalova ilindeki bilişimle ilgili faaliyet gösteren STK sayısı böyle bir sosyal örgütlenmenin gerçekleşebilme ihtimalini göstermektedir. Bunlara ilaveten ne yazık ki bilişim sayesinde vatandaşın yaşam tarzında ne gibi değişikliklerin olabileceği, halkın bu çalışmalarından elde edeceği kazançlar, ne bir önceki belediye başkanı tarafından, ne de Yalova ilindeki diğer kamu örgütleri tarafından halka aktarılabilmiştir. Oysa ki bilişim sayesinde, halka yeni iş imkânları açılacağı, bu sayede ekonomik olarak halkın kalkınacağı ve kültürel alanda Yalova'daki genç neslin, bu kültürel ortamdan olumlu yönde etkilenecekleri, doğru bir şekilde vurgulansa, eminiz ki halkın bu projeyi sahiplenmesi artacaktır.

Yalova Belediyesi'nde uygulamış olduğumuz ankette, belediyenin, halkın belediye web sayfasına ulaşmasını sağlamak amacıyla koyduğu kiosk cihazlarının belediye web sayfasına ulaşımında hiç kullanılmamış olması üzücüdür. Bu cihazlar gerçekten maliyetli cihazlardır. Atıl bir durumda olması, e-Belediye çalışmalarının yaygınlaştırılmasında engel teşkil etmektedir.

Yalova Belediye'sinin, e-Belediye uygulamasına başlamadan önce, vatandaşın bilgisayar sahipliği oranı, internete bağlanma oranı, belediye web sayfasında ziyaret edilen ve kullanılan alanların neler olduğu ve daha da önemlisi sürekli gelişmenin sağlanabilmesi için halkın belediye web sayfasından ve belediyeden beklentilerinin neler olduğunun öğrenilmesi için herhangi bir çalışma yapmaması büyük bir eksikliktir. Bizce, belediye vakit kaybetmeden bu çalışmalara başlamalıdır.

Bizim Yalova belediyesinde yapmış olduğumuz anket ile elde ettiğimiz bilgiler ışığında, Yalova belediyesi, e-Belediyecilik çalışmalarının başlangıç safhası olarak niteleyebileceğimiz bilgi verme aşamasındadır. İnsanlar çoğunlukla bilgilenme amaçlı olarak belediye web sayfasını kullanmaktadırlar. Bunun dışında vatandaşlar müracaat ve şikâyetlerini iletmek içinde, azımsanmayacak bir oranda web sayfasını kullanmaktadır. İletişimde bulduklarını beyan edenlerin oranı ise düşük düzeydedir.

Halkın belediye web sayfasından beklentilerinde ilk sırayı, ödemelerini web sayfası üzerinden yapabilmeleri almaktadır. Bunun örneklerini ülkemizde birkaç belediye gerçekleştirmektedir.(Kadıköy belediyesi, İBB.) Daha sonra gelen istek ise belediye meclisince ve belediye başkanınca düzenlenen, özellikle halkı ilgilendiren toplantılara, vatandaşların katılabilmesidir. Başkanla canlı olarak görüşme yapabilmek isteği ise daha sonra gelmektedir.

E-Belediye erişimde daha aktif kullanılması gerekli araç olarak cep telefonundan daha fazla istifade edilmesi gerektiğini düşünüyoruz. Milliyet gazetesinde yayınlanan bir veri araştırmasında<sup>23</sup> kentlerde her yüz kişiden 46'sının cep telefonu olduğu belirtilmektedir. Sabit telefon hat aboneliği ile kıyaslandığında cep telefonu aboneliği rakamları, e-Belediye çalışmalarında gelecek için kilit rol oynayacaktır.

<sup>23</sup> Milliyet, 22 Şubat 2005, s.15

## SONUÇ

BT dönüşümü ve e-Belediyecilik uygulamaları çerçevesinde, beş bölüm halinde işlediğimiz çalışmayı bu bölümle noktalıyoruz. Çalışmada öncelikle devletlerin misyon ve vizyonundaki değişim ilkel toplumlardan e-Devlet'e ulaşıncaya kadar sergilenmiş ve Yönetim bilimlerinde yeni bir anlayış getiren ve e-Devlet ve e-Belediyeciliğin başlıca amaçlarından biri olan "e-Yönetişim" kavramına değinilmiştir.

İkinci bölümde, BT yapılanması tanımlanmış, bu yapılanmanın gerçekleştirilmesi için kültürel, insani ve organizasyonel değişimlerin nasıl şekilleneceği gösterilmiştir. Bu bölümde ayrıca BT yapılanmasının alt basamaklarından biri olduğunu düşündüğümüz e-Devlet'in kapsamı- tüm boyutları ile beraber- ve dünyadaki uygulama alanlarından bazıları sizlerle aktarılmıştır.

Üçüncü bölümde BT yapılanmasının Yerel Yönetimlerdeki oluşumunu sağlayacak araçlardan biri olan e-Belediye'nin tanım ve kapsamı sunulmuş, konunun zihinlerde yerleşmesi için çeşitli belediye örnekleri verilmiştir.

Dördüncü bölüm, Türkiye'nin BT, e-Devlet ve e-Belediye yapılanmasının evrimine ayrılmış, bununla beraber Yalova Belediyesindeki e-Belediye çalışmalarına referans oluşturması için ülkemizden, e-Belediye çalışmalarında öncü, birkaç belediyenin uygulama çalışmaları verilmiştir.

Beşinci bölümde, baktığımız resmin en detayı olarak değerlendirdiğimiz Yalova Belediyesi e-Belediye çalışmaları merceğe altına yatırılmış ve çalışmanın SWOT analizi yapılarak tezlerimizin doğruluğu sınanmıştır.

BT, toplumsal gelişmemizin eriştiği son nokta olarak karşımızda durmaktadır. Gelişmiş ülkeler bu yolda hızla ilerlerken, peşlerinden de diğer ülkeleri (gelişmekte olan ülkeleri ) sürüklemektedirler. Gelişmemiş ülkeler ise halen Tarım Toplumu kimliği içerisinde olan bitenleri izlemektedir.

Biz bu çalışmada, Türkiye'nin BT ereklerini gerçekleştirebilmesi -yani bir kurbağa sıçrayışı yapabilmesi – için kullanabileceği bir araç olan e-Devlet ve onun yereldaki yansıması e-Belediyecilik çalışmalarına küresel ölçekte baktık. Küresel bakış açısıyla resmin bütününe bakarak detayların nasıl şekillenmesi gerektiğini vurguladık.

Çalışmada şu tezler ışığında gelişti. "E-Devlet ve e-Belediyecilik çalışmalarının katılımcı demokrasiye katkı sağlayarak, insanların daha memnun hale geleceği bir yerel yönetim yapılanmasının olanaklı hale getireceği" ve "Yalova Belediyesi e-Belediye çalışmalarının ülkemizde örnek bir uygulama olduğu."

Bu kapsamda günümüzün yükselen değerleri katılımcılık, hesapverebilirlik, şeffaflık ve halkın genelde devlete-özelde belediyelere olan güveninin artırılmasını, buna karşılık kırtasiyeciliğin azalarak kamu hizmetlerinde zaman tasarrufunun sağlanmasını, aynı zamanda iç müşteri olarak nitelediğimiz kurum çalışmalarının eğitim seviyelerinin artırılması, organizasyon yapılarının BT erekleri ile uyumlu hale getirilmesi için BİT'den yararlanılmasının altı çizilmiştir.

E-Devlet ve e-Belediye proje ve uygulamaları, teknolojik ilerlemelerin geldiği noktada, kamu hizmetlerinin halka sunulmasında ve halkın kamudan beklentilerine daha fazla cevap verilebilmesi maksadı ile yürütülmektedir. Ancak başlarken de söylediğimiz gibi, teknolojik odaklı bu çalışmalardan alınacak verimin artırılabilmesi için toplumu oluşturan katmanların belirli yetilere sahip olması gerekir. Bu katmanlar: Kamuda çalışan iç müşterilerin eğitiminden ve ekipmanından başlar, son noktada vatandaşın bu hizmetlerden yararlanabilecek ekipman ve beceriye sahip olmasına kadar gider.

BT yapılanmasını resmin bütünü olarak değerlendirdik, e-Devlet ve e-Belediye olmadan da bu yapılanma gerçekleşebilecektir. Ancak bu çalışmada vurguladığımız gerçekler e-Devlet ve e-Belediye yapılanmasından yoksun toplumların oluşturacağı BT yapılarının eksik bir resim olacağını doğrulamaktadır. Yönetim bilimlerinde ve özellikle kamu yönetiminde geline noktada vatandaşlar artık daha fazla bilinçlenmiştir. Toffler'ların değişiyyle yönetilenlerde en az yönetenler kadar bilinçlenmektedir. Bu bilinçlenme, devletleri daha fazla şeffaf, hesapverebilir, katılımcı ve ekonomik odaklı yapmaktadır. Toplumlardaki bu bilinçlenme hareketine devletlerin verdiği cevaplardan bizce en önemlisi genelde e-Devlet, yerelde e-Belediye proje ve uygulamalarıdır.

Elbette ki ilk tezimizin doğruluğu gelişmiş ülkelerde kendini daha fazla göstermektedir. Gelişmekte olan ülkelerde ise kültürel teknolojik ve siyasi nedenler ile bu çalışmaların faydaları kendini yeterince gösterememektedir. Ancak gelişmekte olan ülkeler sınıfında bulunan Türkiye'de, bilinçlenen vatandaşlardaki baskıyı hissetmektedir. Teknoloji o kadar hızlı ilerlemektedir ki ülke olarak dışımızdaki gelişmelere duyarsız kalmamız ve bu gelişmelerden habersiz olmamız beklenmez.

MERNİS gibi e-Devlet çalışmalarına temel teşkil eden büyük çaplı projelerin uzun dönemli çalışmalardan sonra hayata geçirilebilmiş olması ve halkın bu uygulamalara alışması hem devlet hizmetlerinde tasarruf sağlayacak hem de vatandaşların devlete karşı olan memnuniyetlerini arttıracaktır. Bu Ve benzeri projelerin hayata geçirilmesi teorideki amaç ve hedeflerin uygulamadaki yansımaları olacaktır.

Yalova ili ve Yalova Belediyesi bünyesinde yapmış olduğumuz çalışmalar e-Belediye ile ilgili yapmış olduğumuz literatür çalışmamızın uygulamaya dökülüşü olduğu için bizi daha fazla tatmin etmiştir. Yalova Belediyesini çalışmamıza konu seçmemizin sebebi, e-Devlet uygulamaları kapsamında Yalova ilinin Türkiye'de pilot il seçilerek, e-Devlet projesinin uygulanmaya başlandığı ilk il olması ve e-Belediye hakkında yapmış olduğumuz araştırmalarda ön plana çıkarak bizlere bir referans vermesidir.



E-Belediye hakkında sahip olduğumuz bilgiler, teorik sahadan ve dünya/ülkemizdeki çeşitli özel ve belediye kuruluşlarının uygulama sahaları ilgili çalışmalardan oluşmuştur. Bu genel çerçeveler doğrultusunda Yalova Belediyesi'nde yapmış olduğumuz çalışmalardan edindiğimiz izlenim, belediyenin yürütmekte olduğu e-Belediye çalışmalarının ülkemizde uygulanmakta/uygulanacak diğer çalışmalara iyi bir örnek teşkil etmediği gerçeğidir.

Bu sonuca varmamızın altında yatan gerçekler çeşitli başlıklar altında aşağıda verilmektedir.

**Siyasi Nedenler:** Gelişmekte olan ülkelerde e-Belediye proje ve uygulamalarının hayata geçirilebilmesi, yönetim yapılarının ve halkın beklentilerini yerine getirebilecek bir siyasi oluşuma ve kararlılığa sahip olunmasını gerektirmektedir. Ne yazık ki Türkiye'de belediyelerin mevcut hiyerarşik yapılanmasında tam bir lider egemenliği yaşanmaktadır. Bir tarafta belediye başkanı öbür tarafta diğerleri. Bu kemikleşmiş yapı içerisinde belediye başkanının vizyonu stratejilerin oluşmasında en büyük etkidir. Yalova Belediyesinin 1998 yılında dönemin Belediye Başkanın uzak görüşlülüğü ile birlikte Türkiye'de ilk defa e-Belediye çalışmalarına başlanılmıştır. Ancak başlatılan bu çalışmaların devamı hem seçimler hem de farklı önceliklerin araya girmesi ile (1999 depremi vb.) gelmemiştir. Çalışmalar ne tamamen ortadan kaldırılmış ne de önem derecesi artmıştır. Yeni seçilen Belediye Başkanının, seçim telaşı ve önceliklerini bu projeye odaklamaması sebebi ile e-Devlet uygulamalarında pilot il seçilen bir çalışma kaderine terk edilmiş bir görünüm sergilemektedir. Siyasi nedenler içerisinde salt Belediye Başkanı tutum ve davranışlarını göstermek doğru olmaz. Merkezi hükümet, bu projeye verdiği ekonomik destekten de anlaşılacağı üzere, projeye bağlı sıkı tutmamaktadır.

**Ekonomik Nedenler:** E-Belediye çalışmalarının hayata geçirilebilmesi için belirli saç ayaklarına ihtiyaç bulunduğunu belirtmiştik. Yukarıda da vurguladığımız şekilde, merkezi hükümetin yedi yıllık bir süre zarfında projeye vermiş olduğu ekonomik destek, projenin maliyetleri göz önüne alındığında, inandırıcılığını yitirmektedir. Yalova Belediyesinin salt kendi çabası ile e-Belediye çalışmalarını hayata geçirebilmesi maliyetler göz önüne alındığında imkânsızdır.

**Teknolojik Nedenler :** E-Belediye kullanımı belirli bir teknik ekipman gerektirmektedir. Hizmetin alıcısı olan vatandaşların bir uç birime ihtiyaçları vardır. Bu uç birim bilgisayar veya cep telefonu olabilir. Bilgisayar sahipliği oranı, anketten ve TT Yalova İl Müdürlüğünden elde ettiğimiz bilgiler ışığında, Yalova'da düşük seviyede kalmaktadır. Ancak cep telefonunun yaygınlığı apaçık ortada durmaktadır. Yalova Belediyesinin cep telefonu üzerinden hizmetlere erişim oranını kanallarına ağırlık vermesi yayılım açısından daha etkin olacaktır. E-Belediye çalışmalarının Yalova ilinde yeterince başarıya ulaşmamasının ikinci en önemli sebebi (Birinci sebep kültürel nedenler başlığı altında verilmiştir.) belediyenin, hizmetlerini elektronik ortama aktarmasında bilgi verme aşamasının önüne geçememiş olmasıdır. Projenin başlangıç döneminde ödeme yapabilmeye olanağı sunulurken, bu hizmet ilerleyen dönemlerde ortadan kalkmıştır. Yaklaşık olarak 1.5 senelik süre zarfında, Yalova

Belediyesi web sayfasında bulunan “kent bilgi sistemi” yapım aşaması devam etmektedir. Bu teknik gecikmenin ardında görünen neden özel şirket ile olan sorunlar gibi gözükse de, buz dağının su altındaki nedeni siyasi mekanizmalardan kaynaklanan sorunlardır.

***Kültürel Nedenler:*** Yalova Belediyesindeki çalışmaların başarısız olmasındaki en büyük sebep kültürel sorunlardır. Her ne kadar Yalova ili Türkiye’de milli gelir ve eğitim seviyesi olarak üst sıralarda bulunmuş olsa da, belediyede yapmış olduğumuz anket neticesinde, belirli bir yaş seviyesi üstündeki vatandaşların dijital ekipmanlar ve kullanımı hakkında bilgilerinin çok sınırlı olduğunu gördük. Genç nüfusun ise donanım ve kullanım bilgisi olarak daha iyi durumda olduğunu tespit ettik. Buna rağmen evlerinde bilgisayar olmayan deneklerin, %65 oranına vardığını tespit ettik.

Bir başka alan ise halkın baskı grupları oluşturarak, belediye yönetiminde kurulu bulunan kemikleşmiş yapıyı kırabilecek bir organizasyondan uzak oldukları gerçeğidir. Yalova genelinde doğrudan bilişim ile ilgili faaliyet gösteren tek bir STK yoktur. Dolaylı yoldan faaliyet gösteren yalnızca iki adet dernek mevcuttur. (Yalova ilinde yaklaşık olarak üç yüz adet dernek faaliyet göstermektedir.)

Halka bilgisayar okur-yazarlığı kazandırılması ile ilgi olarak Yalova ilinde yapılan çalışmalar çok sınırlı kalmaktadır. Ülkemizin geneline hakim dijital duvar sendromu Yalova ilinde de kendini hissettirmektedir. Türkiye’de her alanda geri kalmış olan kadın nüfusun bilgisayar okur-yazarlığı becerisi alanında da geri kaldığı gözükmemektedir. Halka verilecek eğitimlerde bayan nüfusa ağırlık verilmesi önem arz etmektedir. E-Belediye çalışmaları belirli bir kültürel ve ekonomik temelden yoksun halka sunulduğunda nasıl bir sonuç ile karşılaşılacağını Yalova Belediyesinde yapmış olduğumuz çalışmalarda teyit ettik.

Yukarıda sıraladığımız nedenlerin çözümü siyasi kararlılıktan geçmektedir. E-Belediye proje ve uygulamaları ile nelerin elde edileceği halka doğru ve tam bir şekilde aktarılırsa halkın bu projeyi sahipleneceği aşikârdır. Yalova ili dahil ülkemizdeki insanların birinci derdi ekonomik sorunlardır. Bu faaliyetler kapsamında yaratılacak olan yeni iş imkânları, özelde Yalova’da bir canlanmayı-genelde ise Türkiye’de bilişim alanında yetişmiş insan gücü miktarında artışla beraber ülkemizin Sanayi Toplumundan çıkarak Bilgi Toplumu otobanında ilerlemesine neden olacaktır.

Yalova Belediyesi özelinde yapmış olduğumuz çalışma bizce son derece faydalı olmuştur. E-Belediye gibi ülkemizde yeni yeni uygulama alanı bulan bir yapılanma ile ilgili olarak elimizde son derece değerli bir veri deposu oluşmuştur. Yalova Belediyesi e-Belediye çalışmasının detaylı bir şekilde incelenmesi, bu alanda çalışan veya çalışmayı düşünen diğer belediyelerimiz için kıymetli bir referans noktası olacaktır.

Türkiye, gerçekçi olarak BT yapılanmasını hedefliyorsa, ki tüm siyasi partiler seçim bildirgelerinde moda olan bu kavrama vurgu yapmışlardır, yapılacak ilk iş yerel düzeyde belediyeleri destekleyerek halka bilgisayar okur-yazarlığı becerisi kazandırmak olmalıdır. Elbette salt halk değil, iç müşteri diye nitelendirdiğimiz kurum çalışanları da bu yetilerle donatılmalıdır. Ancak geldiğimiz noktadaki yönetim

anlayışındaki değişme yalnızca insanların elektronik yetilere sahip olmasıyla sınırlanırılmaz. Sorun devletin halkı tebaa olarak görmekten vazgeçip, yönetimin gerçek sahipleri olarak görmesidir. E-Devlet ve E-Belediye uygulamalarının altında yatan gerçek neden bu anlayış değişikliğidir. E-Devlet ve e-Belediye uygulamaları bu anlayış değişikliklerini sağlayacak araçlardan yalnızca ikisidir. Amaç Yönetişim/İyi Yönetişim yapılanmasını oluşturmaktır.

Çalışmamızı Napolyon'un bir değişikle noktalamayı uygun bulduk. *"Değişimin önünden gidenler Lider, ortasından gidenler durumu kavramış, sonundan gelenler ise sürüklenmiş olurlar. Ama Değişime karşı çıkanlar yok olurlar."* Değişime karşı çıkmadan değişimle beraber hareket etmek ülkemizin çıkarına olacaktır.





## EK 1 DEVAM

### Açıklamalar ve kaynaklar :

- Toplam nüfus için 21,30,31,32 hariç diğerleri için <http://www.worldbank.org/poverty/wdiprovertyreport/tab3.pdf>, s.278 kaynağındaki 1999 yılı tahminleri, 21,30,31 için The World Competitiveness Yearbook 1999,s.488,8.01 1998 tahminleri, ülkemiz için DIE 1999 yılı ortası tahminleri kullanılmıştır.
- Toplam çalışan sayısı için The World Competitiveness Yearbook 1999,s.485,8.15 verileri (Ülkemiz için <http://www.hazine.gov.tr/statistik-posterae.htm>, DIE verileri) kullanılmıştır.
- Çalışan başına GSYH (verimlilik) için The World Competitiveness Yearbook 1999,s.452, 6.02 verileri kullanılmıştır.
- (1) 1,2,6,9,11,12,14,16,20,22,32,34 <http://www.tubiak.gov.tr/biod/biod/dicac/acastere/forajikler/taoehara-qsyih.htm>, 15,16, 30, 31 Research&Development report (İnternette bulunmuş) geri kalanlar The World Competitiveness Yearbook 1999 , s.476,7.03 kaynağına ait verilerdir (Güncel veriler kullanılması amacı ile farklı kaynaklar seçilmiştir)
- (2) 30,31 hariç <http://www.oecdwash.org/PUBS/PERIOD/mali-gard.pdf>, 30,31 için <http://www.siz2020.netda.or.tr/fassets/imagess/stoprfiles99.pdf> kaynağındaki veriler kullanılmıştır. E : Endüstri , K: Kamu' nun payını ifade etmektedir.
- (3) The World Competitiveness Yearbook 1999,s.476,7.08 verileri kullanılmıştır.
- (4) Özdeş,N "Bilim ve Teknoloji Politikası ve Türkiye" , s.26 1999 OECD verileridir
- (5) ve (6), İzlanda hariç <http://www.worldbank.org/poverty/wdiprovertyreport/tab19.pdf>, World Development Report 2000/2001, s.310 kaynağına ait 1997 verileridir. İzlanda'ya ait veriler <http://www.oecdwash.org/PUBS/PERIOD/mali-patent.pdf> kaynağına ait 1997 verileridir.
- (7) <http://www.worldbank.org/poverty/wdiprovertyreport/tab19.pdf>, s.310 , 1998 verileri kullanılmıştır.
- Toplam çalışan sayısı , 7 ve 13 1997, 32 2000, diğerleri 1998 verileridir.
- Çalışan başına GSYH (verimlilik) , 7 ve 13 1997, diğerleri 1998 verileridir.
- (1) 1, 9,16 ve 20 1999; 2,6,11,12,22 ve 30 1998; 5,7,25 ve 33 1995; 4, 13, 19,27 1996; diğerleri 1997 verileridir.
- (2) 34, 1993; 5, 31, 1995; 4, 19, 30 1998; 9,11,12,14,15,18,25,26,32,33,28 1997; 2,6,8,10,16,22,24,27 1998; geri kalanlar 1998 verileridir.
- (3) 4,11,12,14,18,22 ve 27 1996; 2, 5, 10, 13, 15, 18, 20, 23, 25, 33 ve 28 1995; 1, 3, 6, 7 ve 34 1998 diğerleri 1997 verileridir.



## EK 2

Table 2: The 2001 E-Government Index

Global Index: 1.62

High E-gov Capacity 2.00 - 3.25	Medium E-gov Capacity 1.60 - 1.99	Minimal E-gov Capacity 1.00 - 1.59	Deficient E-gov Capa Below 1.00
USA 3.11	Poland 1.96	Armenia 1.59	Cameroon
Australia 2.60	Venezuela 1.92	Brunei 1.59	Cent African Rep.
New Zealand 2.59	Russian Fed. 1.89	South Africa 1.56	Ghana
Singapore 2.58	Colombia 1.88	Paraguay 1.50	Nepal
Norway 2.55	Latvia 1.88	Cuba 1.49	Thailand
Canada 2.52	Saudi Arabia 1.86	Philippines 1.44	Congo
UK 2.52	Turkey 1.83	Costa Rica 1.42	Maldives
Netherlands 2.51	Qatar 1.81	Panama 1.38	Sri Lanka
Denmark 2.47	Lithuania 1.81	Nicaragua 1.35	Mauritania
Germany 2.44	Ukraine 1.80	Djibouti 1.35	Bangladesh
Sweden 2.43	Bahamas 1.79	Dominican Rep. 1.34	Kenya
Belgium 2.39	Hungary 1.79	Trinidad & Tobago 1.34	Laos
Finland 2.33	Greece 1.77	Indonesia 1.34	Angola
France 2.33	Jordan 1.75	Jamaica 1.31	Haiti
Rep. of Korea 2.30	Bolivia 1.73	Iran 1.31	Mauritius
Spain 2.30	Egypt 1.73	Azerbaijan 1.30	Tanzania
Israel 2.26	Slovakia 1.71	India 1.29	Senegal
Brazil 2.24	Slovenia 1.66	Kazakhstan 1.28	Madagascar
Italy 2.21	Mongolia 1.64	Belize 1.26	Zimbabwe
Luxembourg 2.20	Oman 1.64	Barbados 1.25	Burkina Faso
Unif. Arab Emir. 2.17	Ecuador 1.63	Guyana 1.22	Zambia
Mexico 2.16	Suriname 1.63	Honduras 1.20	Mozambique
Ireland 2.16	Malaysia 1.63	El Salvador 1.19	Sierra Leone
Portugal 2.15	Romania 1.63	Guatemala 1.17	Cambodia
Austria 2.14	Belarus 1.62	Gabon 1.17	Comoros
Kuwait 2.12	Peru 1.60	Turkmenistan 1.15	Guinea
Japan 2.12		Uzbekistan 1.10	Namibia
Malta 2.11		Vietnam 1.10	Togo
Iceland 2.10		Samoa (Western) 1.09	Gambia
Czech Republic 2.09		Cote d'Ivoire 1.05	Malawi
Argentina 2.09		China 1.04	Mali
Estonia 2.05		Pakistan 1.04	Ethiopia
Bahrain 2.04		Nigeria 1.02	Chad
Uruguay 2.03		Kyrgyzstan 1.01	Niger
Chile 2.03		Botswana 1.01	Uganda
Lebanon 2.00		Tajikistan 1.00	



## KAYNAKÇA

### KİTAPLAR :

Al Hazma, **Bilgi Toplumu Ekonomide Paradigma Değişimi**, bilim adamı Yayınları, Ankara 2002.

Bengshir Türksel Kaya, **Bilgi Teknolojileri ve Örgütsel Değişim**, TODAİE, Ankara 1996.

Brown John Seely ve Dusidi Paul, **Enformasyonun Sosyal Yaşamı**, (Çev:İbrahim Bingöl), BZD Yay., İstanbul, 2001.

Burke Peter, **Bilginin Toplumsal Tarihi**, Türkiye Ekonomik ve Toplumsal Tarih Vakfı Yay., Numune, İstanbul, 2001.

Çukurçayır M,Akif(a), **Yurttaş Odaklı Yerel Yönetim**, Çizgi Yay., 2003.

Drucker Peter F. (a), **Gelecek İçin Yönetim: 1990'lar ve Sonrası**, (Çev:Fikret Üçcan), Türkiye İş Bankası Yay, İkinci Basım, İstanbul, 2000.

Drucker Peter F.(b), **Kapitalist Ötesi Toplum**, (Çev:Belkis Çorakçı), İnkılap, İstanbul 1993.

Drucker Peter F.(c), **Yeni Gerçekler**, (Çev:Birtane Karanakçı), Türkiye İş Bankası Yay., Ankara, 2000.

Dursun Davut, **Siyaset Bilimi**, Beta Yay., İstanbul, 2002.

E.Lawler Edward, **III High Involment Management**, Jossey-Bass Inc., San Francisco, California 1986.

Erengül Bilge, **Rekabet Üstünlüğü Sağlayan Yönetim**, Kültür Sihirbazları, Evrim Yay., Birinci baskı, İstanbul 1997.

Ergün Doğan, **Ulusal Kişilik**, İmge Yay., İstanbul 2000.

Giddens Anthony, **Üçüncü Yol**, Çev:Mehmet Özay, Birey Yay., İstanbul, 2000.

Göymen Korel, **Türkiye'de Kent Yönetimi**, Boyut Yay., İstanbul, 1999.

**İnternette Gelişimde Türkiye**, Türkiye İş Bankası Yayınları, No:565, İstanbul 2001.

**Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma 1, Değişim Yönetimi İçin Yönetimde Değişim**, T.C.Başbakanlık, Ankara, 2003.

Kaya Erol, **Yerel Yönetimler Reformu ve Belediyelerde Yeniden Yapılanma**, İlke Yay., İstanbul, 2003.

Keleş Ruşen, **Yerinden Yönetim ve Siyaset**, Cem Yay., Dördüncü basım, İstanbul, 2000.

Koçal Yakup, **Yerelden Ulusala Bilişim Eylem Planı**, II.Baskı, Diner Yay. İstanbul, 2002.

Kongar Emre, **Toplumsal Değişme Kuramları ve Türkiye Gerçeği**, Üçüncü basım, Remzi Kitapevi, İstanbul, 2002.

Kutlu Erol, **Bilgi Toplumu Kalkınma Stratejileri**, Anadolu Üniversitesi Yay. Eskişehir 2000.

Pierson Christoper, **Modern Devlet**, (Çev:Dilek Hattatoğlu),Çivi Yay., İstanbul, 2000.

Platon, **Devlet**, Çev:Sabahattin Eyüpoğlu, M.Ali Cımcöz, Türkiye İşbankası Yay. İstanbul, 2001.

Poggi Gianfranco, **Modern Devletin Gelişimi, Sosyolojik Bir Yaklaşım**, (Çev:Şule Kut, Binnaz Toprak), İstanbul Bilgi Üniversitesi Yay., İkinci Basım, İstanbul, 2002.

Safty Adel, **Leadership And Global Governance**, Eastern Mediterianen University Press, NewYork, 1999.

Saygılıoğlu Nevzat ve Arı Selçuk , **Etkin Devlet**, Sabancı Üniversitesi Yay., İstanbul 2002.

Şaylan Gencay, **Değişim Küreselleşme ve Devletin Yeni İşlevi**, İmge Yay., İkinci basım, Ankara 2003.

Şenel Aleattin, **Siyasi Düşünceler Tarihi**, Bilim ve Sanat Yayınları, Ankara, 2001.

Uçkan Özgür, **E-Devlet, E-Demokrasi ve Türkiye**, Literatür Yay., İstanbul, 2003.

Yalova Belediyesi, **Gelecek Şimdi Başlıyor**, Milsan A.Ş., İstanbul, 2003.

#### **MAKALELER :**

Acar Pınar, “Cevap Verebilirlik ve İyi Yönetişim”, **İyi Yönetişimin Temel Unsurları**, T.C. Maliye B.lığı ve AB Dış İlişkiler Dairesi Başkanlığı, Ayrıntı Ankara, 2003.

Akyıldız Fulya, “BT Yönetim Anlayışının Gerçekleştirilmesi için zorunlu Bir Hak: Bilgi Edinme Hakkı”, **3.Ulusal Bilgi Ekonomi ve Yönetim Kongresi**, Osmangazi Üniversitesi, 25-26 Kasım 2004, Eskişehir.

Ateş Hamza, “E-Devletin Kuramsal Temelleri: Eleştirel Bir Yaklaşım”, **Kamu Yönetiminde Kalite III.Ulusal Kongresi**, TODAİE, Ankara, 2003.

Ateş Hazma, “Kamu Yönetiminde Güven Problemi ve Halkın Devlete Güveni”, **Çağdaş Kamu Yönetimi II**, Editörler: M.Acar ve H.Özgür, Nobel, Ankara, 2004.

Ateş Hamza, “Bilgi Çağında Kamu Yönetimi:Geleneksel Bürokrasiden Bilgiselleştirilmiş Bürokrasiye Geçiş”, **I.Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi**, İzmit 2002.

Aydın Hamdi , “Bilgi Toplumu Kamu Yönetimi Anlayışı”, **II. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı**, İzmit, 2003.



Candan Esin vd., “Bilgi Ekonomisi ve Birikim Sürecinin Mekandan Kopması”, **3.Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi**, Osmangazi Üniversitesi, 25-26 Kasım 2004, Eskişehir.

Çukurçayır M.Akif (b), “Çok Boyutlu Bir Kavram Olarak Yönetişim”, **Çağdaş Kamu Yönetimi I**, Editörler: M.Acar ve H.Özgür, Nobel Yay., Ankara, 2003.

Demirkaya Harun, “Bilgi Topumu Eğilimleri Işığında Türk Siyasetinde Nitelik Sorunsalı”, **II. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı**, İzmit, 2003.

Doğan Hasan Hüseyin, “Kent Yönetimi ve Bilgi Teknolojileri”, **II. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı**, İzmit, 2003.

Erdal Murat, “E-Devlet Uygulamalarının Yaygınlaştırılmasında E-Kültürün Yeri”, **II. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı**, İzmit, 2003.

Erdal Murat, “Elektronik Bilgi Çağında Kamu Yönetimi ve Bir Yerel Yönetim Uygulaması”, **Elektronik Devlet Paneli**, İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi, 2003

Eryılmaz Bilal, “Türkiye’de Bürokrasinin Sorunları”, **Türkiye’de Kamu Yönetimi**, Yargı Yay., Ankara, 2003.

Geyik Mahmut ve Coşkun Recai, “Şehirlerarası Rekabette Bilginin Yeri”, **3.Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi**, Eskişehir, 26-27 Kasım 2004.

Gökkaya Öznur, “Bilgi Çağında Organizasyon ve Dönüştürücü Liderlik”, **II. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı**, İzmit, 2003.

Gül Hasan, “Bilgi Toplumu Karimatik Liderliğin Sonu olur mu?”, **II. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı**, İzmit, 2003.

Hasan Göksel Özdilek ve Şerif Öner, “E-Devlet Uygulamalarının TBMM 22. Dönem Milletvekillerinin Elektronik Posta (E-Mail) Kullanımı Açısından Değerlendirilmesi”, **II.Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi**, 17-18 Mayıs 2003, İzmit, 2003.

Koç Oktay , “Bilgi Toplumu Bağlamında Entelektüel Liderliğin Diyalektiği”, **II. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı**, İzmit, 2003.

Kösekahya Gamze, “Katılımcılık ve İyi Yönetişim”, **İyi Yönetişimin Temel Unsurları**, T.C.Maliye B.lığı ve AB Dış İlişkiler Dairesi Başkanlığı, Ayrıntı Yay., Ankara, 2003.

Kuzey Pelin, “Şeffaflık ve İyi Yönetişim”, **İyi Yönetişimin Temel Unsurları**, T.C.Maliye B.lığı ve AB Dış İlişkiler Dairesi Başkanlığı, Ayrıntı Yay., Ankara, 2003.

Leblebici Doğan N. vd., “Türkiye’de Kamu Kesiminde Bilgi Teknolojileri Uygulamaları ve E-Bürokrasi: Örgütsel Dönüşüm Üzerinde Etkiler”, **Kamu Yönetiminde Kalite III. Kongresi**, TODAİE, Birinci baskı, ANKARA, 2003.

Marın Mehmet C. , “Dijital Kentte Endüstrinin Mekansal Seçimi ve İş İlişkilerinde Yerleşim Kuramından Bir Bakış: Nike Inc. Örneği”, **II. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı**, İzmit, 2003.

Ömürgönülşen Uğur, “Kamu Sektörünün Yönetimi Sorununa Yeni Bir Yaklaşım:Yeni Kamu İşletmeciliği”, **Çağdaş Kamu Yönetimi I**, Editör:M.Acar, H.Özgür,Nobel Yay., Ankara, 2003.

Parlak Bekir, “Küreselleşme Sürecinde Modern Ulus Devlet ve Kamu Yönetimi”, **Çağdaş Kamu Yönetimi I**, Editörler: M.Acar, H.Özgür, Nobel Yay., Ankara, 2003.

Pira Aylin ve Kocabaş Füsün, ”Örgütsel İletişim Açısından İletişim Mühendisliği”, **Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 2003/1.

Soylu Hülya, “Etkinlik ve iyi yönetişim”, **İyi Yönetişimin Temel Unsurları**, T.C.Maliye B.lığı ve AB Dış İlişkiler Dairesi Başkanlığı, Ayrıntı Yay., Ankara, 2003.

#### **İNTERNET KAYNAKLARI :**

Akın H.Bahadır, “2000 Yılına Doğru Bilgi Toplumu Üzerine Genel Bir Değerlendirme ve Bilgi Ekonomisinin Özellikleri”, [http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl\\_list.php?id=27](http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_list.php?id=27), Erişim Tarihi:12.03.2004.

Aklan Yeşim, "Değişime Bu Direnç Neden", <http://www.baltas-baltas.com/kaynakdergiyazi.asp?PRI=81 &SAYI=7>, Erişim Tarihi:15.05.2004.

Aktan Coşkun Can ve Özkurak Özlem , Sosyal Devlet Kavramı, 2003, <http://www.canaktan.org/politika/refah-devleti/kavram.htm> - 13k, Erişim Tarihi:23.01.2004.

Aktan Coşkun Can, Geleneksel Devlet Felsefesine Karşı, Yeni Devlet Felsefesi, <http://www.canaktan.org/yeni-trendler/devlet-felsefe/geleneksel-yeni.htm> - 57k, Erişim Tarihi:17.03.2004.

Altıntaş Levent, Bilgi Yönetimi ve Değişim, <http://www.baltas-baltas.com/kaynakdergiyazi.asp?PRI=80 &SAYI=7>, , Erişim Tarihi:15.05.2004.

Alptekin Kemal, Küreselleşme Sürecinde Türkiye’de Sosyal Devlet ve Sosyal Hizmetlerin Görünümü, <http://www.sosyalhizmetuzmani.org/kuresellesme/sosyaldevlet.doc>, Erişim Tarihi:05.10.2004.

Amca Hasan, Dijital İmza Nedir ve Ne işe Yarar, <http://sct.emu.edu.tr/amca> Erişim Tarihi:05.10.2004.

Arioğlu Engin, Canan Girgin, Mayıs 2001, <http://www.inovasyon.org/getfile.asp?file=E.ARIOGLU1>, , Erişim Tarihi:12.06.2004.

Aydın H.Bahadır, "2000 Yılına Doğru Bilgi Toplumu Üzerine Genel Bir Değerlendirme ve Bilgi Ekonomisinin Özellikleri", [http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl\\_gos.php?nt=259](http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=259), Erişim Tarihi:12.03.2004.

Backus Michael, **E-Governance and Developing Countries, Research Report No:3**, 2001, <http://www.ftpiicd.org/files/research/reports/report3.pdf>, Erişim Tarihi:09.11.2003.

Banger Gürol, e-Türkiye, Yönetimin Etkinleştirilmesi, <http://www.bybs.gov.tr>, Erişim Tarihi:06.04.2004.

Bayraktaroğlu Serkan, "Bilgi Toplumunda Değişen İnsan Kaynakları Yönetiminin Değişen Yüzü", [http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl\\_gos.php?nt=164](http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=164), Erişim Tarihi:12.03.2004.

Başbakanlık e-Türkiye, Herkes İçin Bilgi Toplumu, e-Türkiye Girişim Eylem Planı

Taslak, 2002, <http://www.edevlet.net/raporveyayinlar/e-TurkiyeEylemPlani2002.pdf>  
Erişim Tarihi:25.04.2005.

**Benchmarking E-Goverment: A. Global Persfective**, UN and ASPA <http://www.unpan.org/e-government/Benchmarking%20E-gov%202001.pdf>  
Erişim Tarihi:11.03.2004.

Belediye Kanunu, Kabul Tarihi: 9.7.2004, <http://www.trabzon-bld.gov.tr/Dokuman/BelediyeKanunu.html> - 101k, Erişim Tarihi:02.05.2004.

Bilgi Edinme Hakkı Yasası, 2003, <http://www.belgenet.com/yasa/k4982.html>, Erişim Tarihi:19.03.2004.

Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu Kurulmasına İlişkin Kanun Hükmünde Kararname, 4.10.1983,No:18191, [http://www.yargitay.gov.tr/bilgi/kanun\\_liste/PC477.HM5.text.html](http://www.yargitay.gov.tr/bilgi/kanun_liste/PC477.HM5.text.html) - 9k, Erişim Tarihi:12.01.2005.

Bilim Şurası, Bilişim Sektörünün Gelişimi, 2004, [http://www.bilisimsurasi.org.tr/e%2Dturkiye/bilism\\_sektorunun\\_gelismisi](http://www.bilisimsurasi.org.tr/e%2Dturkiye/bilism_sektorunun_gelismisi), Erişim Tarihi:30.12.2004.

Bilim Şurası 2004, Bilişim Sektörünün Gelişimi Raporu, 2004, <http://www.bilisimsurasi.org.tr/e%2Dturkiye>, Erişim Tarihi:30.03.2004.

Boterman vd., **Joint Analitic Network for Using Socio-Economic Research, Moving Towards Knowlwedgw Society: The IST Contribution to E-Governance**,2003,<http://www.janus-eu.org/Documents/JANUS%20deliverable%201-1.pdf>, Erişim Tarihi:12.09.2003.

Bulut Nihat, Sosyal Devletin Düşünsel Temelleri ve Çağdaş Sosyal Devlet Anlayışı, <http://www.jura.uni-sb.de/turkish/NBulut2.html> - 65k, Erişim Tarihi:01.04.2004.

Canbay Cafer, İtler Kemal, Dünya Bilgi Toplumu Zirvesi, TBD. 2004, [http://www.tbd.org.tr/index.php?module=content&page=list&page\\_id=242](http://www.tbd.org.tr/index.php?module=content&page=list&page_id=242), Erişim Tarihi:12.05.2004.

Clift Steven L. , **E-Goverment and Democracy**, 2004, <http://www.publicus.net/articles/cliftegovdemocracy.pdf>, Erişim Tarihi:15.10.2004.

Chile's Government Procurement E-System, <http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/chile.htm>, Erişim Tarihi:22.03.2004.

Cömert Çetin, Halil Akıncı, Web Service An E-Goverment Perspective, [http://www.fig.net/pub/morocco/proceedings/TS5/TS5\\_5\\_gomert\\_akinki.pdf](http://www.fig.net/pub/morocco/proceedings/TS5/TS5_5_gomert_akinki.pdf), Erişim Tarihi:09.09.2003.

Çekmecioğlu Hülye Gündüz, “Yaratıcı Birey Teorisi ve Örgütsel Yaratıcılığı Etkileyen Genel Özellikler”, **I.Ulusal Bilgi Ekonomi ve Yönetim Sempozyumu** <http://www.iibf.kou.edu.tr/ekonomi/tebligler/OTURUM%20%20B.zip>, Erişim Tarihi:02.02.2004.

Deniz Faruk, Machiavelli:Şeytan mı?, İnsan mı?, İ.Ü.Siyasal Bil.Fak.Der., No:23-24 2000, <http://www.istanbul.edu.tr/siyasal/Turkce/Dergi/Sayi%2023-24/10.htm> - 101k, Erişim Tarihi:02.02.2004.

DİE,Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması, 2004, <http://www.die.gov.tr/istatistik>, Erişim Tarihi: 02.02.2004.

Dobrew Bojil, Stoewer Mechthild, E-Munis, <http://www.unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UNTC/UNPAN009291.pdf>, Erişim Tarihi:15.02.2004.

E-Belediye Taslak Rapor, 2004, <http://www.bilisimsurasi.org.tr/e-turkiye/docs/e-Belediye14042004.doc>, Erişim Tarihi:19.05.2004.

E-Content Program, <http://www.cordis.lu/econtent>, Erişim Tarihi:25.02.2004.

E-Devlet Dönüşüm sürecinde Bilgi Güvenliği, e-Devlet Çalışma Grubu – C, [http://www.bilisimsurasi.org.tr/eturkiye/docs/devlet\\_donusum\\_surecinde\\_bilisim\\_guvenligi.doc](http://www.bilisimsurasi.org.tr/eturkiye/docs/devlet_donusum_surecinde_bilisim_guvenligi.doc), Erişim Tarihi:15.02.2004.

e-Devlet Dönüşümünde Kamu Kurumlarının Yapması Gerekenler, e-Devlet Çalışma Grubu – A, Ön Taslak Rapor, 2004, <http://www.bilisimsurasi.org.tr/e%2Dturkiye/>, Erişim Tarihi:03.03.2004.

e-Devlet Proje ve Uygulamaları, DPT Bilgi Toplumu Dairesi, 2004 Türkiye İktisat Kongresi, <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/yayin/eDevletProjeveUygulamalari.pdf>, Erişim Tarihi:03.03.2004.



E-Government Central Europa, **Rethinking Public Administration**, 2004, [http://www.bilgitoplumu.gov.tr/yayin/Economist\\_2004\\_EGOV.pdf](http://www.bilgitoplumu.gov.tr/yayin/Economist_2004_EGOV.pdf), Erişim Tarihi: 15.02.2004.

**E-Government Handbook**, [http://wbln0018.worldbank.org/ict/resources.nsf/a693f575e01ba5f385256b500062af05/ad0be455623fe8c485256e75006573e6/\\$FILE/eGovernment%20Handbook.pdf](http://wbln0018.worldbank.org/ict/resources.nsf/a693f575e01ba5f385256b500062af05/ad0be455623fe8c485256e75006573e6/$FILE/eGovernment%20Handbook.pdf) Erişim Tarihi:03.03.2004.

**E-Government Strategy, Implementing The President's Management Agenda For e-Government**, 2002, <http://www.cio.com/research/government/gov.html>, Erişim Tarihi:15.02.2004.

E-Europa 2003+Progress Report, 2004, [http://www.emcis2004.hu/dokk/binary/30/17/3/eEurope\\_Final\\_Progress\\_Report.pdf](http://www.emcis2004.hu/dokk/binary/30/17/3/eEurope_Final_Progress_Report.pdf), Erişim Tarihi:03.03.2004.

Erdoğan Nihat, "Yeni Kariyer Yaklaşımları ve Kariyer Değerlerindeki Değişim", I.Ulusal Bilgi ve Ekonomi Sempozyumu, <http://www.bilgiyönetimi.org/cm/pages/mkl-list.php?> Erişim Tarihi:03.03.2004.

Elektronik İmza Kanununun, 15.01.2004, No:5070, <http://www.tbb.org.tr/turkce/mevzuat/5070/e-imza%20kanunu.doc>, Erişim Tarihi: 15.02.2004.

Erdal Murat, "Elektronik İnsan Kaynakları Yönetimi", <http://www.bilgiyönetimi.org/cm/pages/mkl-list>, Erişim Tarihi:13.03.2004.

ESIS 2, <http://europa.eu.int/ISPO/esis/efault.htm>, Erişim Tarihi:01.04.2004.

TÜSİAD Kamu Reformu Araştırması, Aralık 2002, Yayın No:TÜSİAD-7/2002+12/335), Erişim Tarihi:23.03.2004.

E-Türkiye Kısa Dönem Eylem Planı, 2003-2004, Ek:1, <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/kdep.asp>, Erişim Tarihi:07.03.2004.

[europa.eu.int/information\\_society/eeurope/2002/documents/INFOSO\\_Internet\\_Access\\_Report\\_May\\_2002.doc](http://europa.eu.int/information_society/eeurope/2002/documents/INFOSO_Internet_Access_Report_May_2002.doc) – INFOSO, Erişim Tarihi:13.07.2004.

From the Information to Knowledge Society, <http://www.irfd.org/events/wf2003/abstracts/europe.html> Erişim Tarihi:12.08.2004.

Gökbunar Ramazan ve Kovancılar Birol, Sosyal Refah Devleti ve Değişim, Süleyman Demirel Üniversitesi İİB Dergisi, 1998, <http://iibf.sdu.edu.tr/~webiibf/dergi/23.html> - 68k, Erişim Tarihi:15.02.2004.

Güler Birgül Ayman, E-Türkiye:Yerel Yönetimler, 2001, <http://inet-tr.org.tr/inetconf7/oturumlar/yerel-yonetimler.doc>, Erişim Tarihi:11.11.2004.

İnce N.Murat, **Elektronik Devlet,Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar**, <http://www.ekutup.dpt.gov.tr/bilisim/inceleme/e-devlet.pdf>, Erişim Tarihi:21.03.2004.

Japan Research Institute, <http://www.jri.co.jp/english/press/2003/0317.pdf>, Erişim Tarihi:03.12.2004.

Kadıköy Belediyesi Web Sitesi, <http://www.kadikoy-bld.gov.tr> , Erişim Tarihi: 03.03.2004.

Karış İsmail Ragıp, “Kent Bilgi Sistemleri ve İnternet”, <http://www.gyte.edu.tr/jeodezi/irk/online.htm> - 20k, Erişim Tarihi:03.01.2005.

Kaufmann vd., **Governance and City: An Emprical Exploration İnto Global Determinants of Urban Performance**, 2004, <http://www.worldbank.org/wbi/governance/pubs/govcity.html> governance urban, Erişim Tarihi:13.03.2004.

Keser Aşkın, “Değişen Yönleriyle Personel Yönetimi: İnsan Kaynakları Yönetimi”, [http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl\\_gos.php?nt=407](http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=407) Erişim Tarihi: 04. 11. 2004.

Kurt Mustafa, “Geleneksel Organizasyonların Bilgi Toplumunda Dönüşümü: Post Bürokrasi”, [http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl\\_gos.php?nt=206](http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=206), Erişim Tarihi:03.10.2004.

Küllük Metin ve Özsağır Arif, “E-Devlet Yatırımlarının Geri Dönüşümü ve Ekonomik Büyümeye Etkisi”, Bilgi Yönetimi 2002, [http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl\\_gos.php?nt=212](http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=212), Erişim Tarihi:15.02.2004.

Local E-Government, OLA, State of Minnesota, <http://www.auditor.leg.state.mn.us/Ped/pedrep/0208all.pdf>, Erişim Tarihi:03.03.2004.

Myrati M., **Towards Sustainable Economic Growth İn Building The Information Society**, 2003, <http://www.coi-tr.org/wfeo-cic/pdf>, Erişim Tarihi:03.10.2004.

Nair Güney, “Bilginin Değişen Anlamı ve Kavram Tartışmaları” <http://www.cumhuriyet.edu.tr/edergi/makale/108.pdf>, Erişim Tarihi:01.12.2004.

Plan Of Action E-Government For Development, Palermo 2002, [europa.eu.int/information\\_society/europe/2002/documents/INFSO\\_Internet\\_Access\\_Report\\_May\\_2002.doc](http://europa.eu.int/information_society/europe/2002/documents/INFSO_Internet_Access_Report_May_2002.doc) – İNFOSO, Erişim Tarihi:23.11.2004.

Özcivelek Rıdvan, “Dünyada ve Türkiye’de E-Devlet Tartışmaları:Kuram Üzerine Bir Sorgulama”, [http://www.bilten.edu.tr/web\\_2002](http://www.bilten.edu.tr/web_2002), Erişim Tarihi:03.10.2004.

**Roadmap for E-Government in the Devolving World**, Pacific Council On International Policy, <http://www.pacificcouncil.org/pdfs/e-gov.paper.f.pdf>, Erişim Tarihi:11.05.2004.

Qasimi Lubna Al ve Z Shalhou beinab Karake, ESCWA, **Information and Knowledge Society: The Case Of the UAE.**, 2003, <http://www.escwa.org.lb/wsis/conference/documents/17-uae.pdf>, Erişim Tarihi:02.10.2004.

Şentürk Ünal, “Bilgi Toplumu Parametreleri İle Türkiye’nin Sorgulanışı”, [http://www.bilgiyonetimi.org/cm/yon/mkl\\_list.php?yid=46](http://www.bilgiyonetimi.org/cm/yon/mkl_list.php?yid=46), Erişim Tarihi:03.11.2004.

Sezgin Eran, E-Devlet ve AKAY, <http://inet-tr.org.tr/inetconf8/bildiri/120.pdf>, Erişim Tarihi:06.10.2004.

Shinichi Nabekura, Broadband Deployment and Policy in Japan, 2003, [http://www.eujapan.com/roundtable/wp3\\_mphpt\\_presentation\\_may03.pdf](http://www.eujapan.com/roundtable/wp3_mphpt_presentation_may03.pdf), Erişim Tarihi: 03.04.2004.

Tanrikulu Haluk, E-Devlet ve İnternet Veri Merkezleri, Ankara, <http://inet-tr.org.tr/inetconf8/bildiri/167.pdf>, Erişim Tarihi:03.10.2004.

The Center For Democracy Tecnology, **The E-Government Hand Book For DepolopingCountries**, [http://wbln0018.worldbank.org/ict/resources.nsf/a\\_693\\_f57\\_5\\_e01ba5f385256b500062af05/ad0be455623fe8c485256e75006573e6/\\$FILE/eGovernent%20Handbook.pdf](http://wbln0018.worldbank.org/ict/resources.nsf/a_693_f57_5_e01ba5f385256b500062af05/ad0be455623fe8c485256e75006573e6/$FILE/eGovernent%20Handbook.pdf), Erişim Tarihi:04.09.2004.

T.C Ulaştırma Bakanlığı İnternet Kurulu Çalışma İlkeleri, 2001, [http:// kurul. ubak. gov.tr/m01.php,par.1.](http://kurul.ubak.gov.tr/m01.php,par.1.), Erişim Tarihi:03.10.2004.

T.C Ulaştırma Bakanlığı, Ulusal Enformasyon Altyapısı Anaplanı Sonuç Raporu 1999, [http://www.tuena.tubitak.gov.tr/ tuena sonuç raporuy](http://www.tuena.tubitak.gov.tr/tuena_sonuc_raporu), Erişim Tarihi:22.10.2004.

The Knowledge Society in Germany: Current Situation and Future Trends, 2004, <http://www.eurofound.eu.int/publications/files/EF0406EN.pdf>, Erişim Tarihi: 03. 02. 2004.

The Learning Organization, <http://www.infed.org/biblio/learning-organization.htm>, Erişim Tarihi:03.10.2004.

Towards a Set of Urban Governance, <http://www.gdrc.org/u-gov/good-governance.html>, Erişim Tarihi:07.11.2004.

Tsipouri Lena, **Final Report For The Thematic Evaluation Of The Information Society**, 2002, [http://europa.eu.int/information\\_society/ activities/st\\_funds/index\\_en.html](http://europa.eu.int/information_society/activities/st_funds/index_en.html), Erişim Tarihi:30.10.2004.

Türkiye Bilişim Derneği, e-Belediye Taslak Rapor(D), <http://www.bilisimsurasi.org.tr/e-turkiye/docs/e-Belediye14042004.doc>, Erişim Tarihi: 28. 01.2004.

Türkiye II. Bilişim Şurası Ar-Gear-Ge Grubu Çalışma Raporu, [http://www.bilisimsurasi.org.tr/arge/docs/arge\\_rapor\\_20040430.doc](http://www.bilisimsurasi.org.tr/arge/docs/arge_rapor_20040430.doc), Erişim Tarihi: 28.01.2004.

Türkiye 2.Bilişim Şurası, İletişim Altyapısı Çalışma Grubu Taslak Rapor, [http://www.bilisimsurasi.org.tr/altyapi/docs/iletisim\\_altyapisi\\_raporu\\_icin\\_turk\\_tele\\_komun\\_gorusleri\\_20040427.doc](http://www.bilisimsurasi.org.tr/altyapi/docs/iletisim_altyapisi_raporu_icin_turk_tele_komun_gorusleri_20040427.doc), Erişim Tarihi:28.01.2004.

Uçkan Özgür, Yasin Beceni, A Strategical Approach to Turkey's Transition Process Into Knowledge Economy, [http://www.edevlet.net/eTurkiye/eTurkey-KEF\\_Uckan-Beceni.pdf](http://www.edevlet.net/eTurkiye/eTurkey-KEF_Uckan-Beceni.pdf), Erişim Tarihi:27.01.2004.

Uçkan Özgür, E-Devlet, E-Demokrasi ve E-Yönetişim Modeli, Stradigma. com, 2003, [http://www.stradigma.com/turkce/haziran2003/makale\\_09.html](http://www.stradigma.com/turkce/haziran2003/makale_09.html), Erişim Tarihi: 22.01.2004.

Uçkun Seher vd., “Bilgi Toplumu ve Türkiye”, **I.Ulusal Bilgi Ekonomi ve Yönetim Sempozyumu**, <http://www.bilgiyönetimi.org/cm/pages/mkl-list.php?> , Erişim Tarihi: 28.02.2004.

Umma Rogers W’O Okot, **Electronic Governance: Re-inventing Good Governance**, <http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/Okot-Uma.pdf>, Erişim Tarihi:18.01.2004.

UNDP, **Human Development Index**, [http://hdr.undp.org/reports/global/2004/pdf/hdr04\\_HDI.pdf](http://hdr.undp.org/reports/global/2004/pdf/hdr04_HDI.pdf), Erişim Tarihi:08.01.2005.

UNDP, **Local E-Governance in FYR Macedonia 2004, Recommendations and E-Model of Municipalities**, <http://www.undp.org.mk/e-governance/pdf/en/introduction.pdf>, Erişim Tarihi:18.05.2004.

Uzun Vadeli Strateji ve 8.Beş Yıllık Kalkınma Planı 2001-2005,<http://www.vizyon2023.tubitak.gov.tr/kaynaklar/dpt.pdf>, Erişim Tarihi: 28.03.2004.

WorkforcePlaning in Australian Public Service , <http://www.anao.gov.au/WebSite.nsf/ViewPubs!ReadForm&View=BetterPracticeGuidesByTheme&Title=Better+Practice+Guides+by+Theme&Cat=Human+resource+management&Start=1&Count=10>, Erişim Tarihi:05.01.2004.

World Bank Report ,<http://www.google.com.tr/search?hl=tr&ie=UTF-8&q=world+bank+vilnius+e-municipality&meta=>, Erişim Tarihi:17.11.2004.

Vilnius City Knowledge Economy Development, <http://www.cities-lyon.org/fr/vilnius-knowledge-economy>, Erişim Tarihi:21.02.2004.

Viyajvada On-Line Information Center, <http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/india.htm>, Erişim Tarihi:28.01.2004.

Yalçinkaya Timuçin, “Bilgi Toplumunda Yaratıcılığın Artırılmasında Sinerjik İlişkinin Rolü”, <http://www.isguc.org/timucin1.htm>, Erişim Tarihi:21.03.2004.

Yalova Belediyesi, <http://www.yalova-bld.gov.tr>, Erişim Tarihi:28.01.2004.



Yalova İli Gelişmişlik Performansı, <http://www.dpt.gov.tr/bgyu/ipg/marmara/yalovaper.pdf>, Erişim Tarihi:03.01.2004.

Yalova Belediyesinde Yeni Yüzyıla Uyum, Yalova Belediyesi, Erişim Tarihi: 21.01.2005.

Yalova Milli Eğitim İl Müdürlüğü, <http://yalova.meb.gov.tr/> - 20k, Erişim Tarihi:23.12.2004.

Yılmaz Cem, Bilgi teknolojisi ve Bilgi Toplumu, <http://www.imed.org.tr/koseyazisi/bilgitoplumu.htm> Erişim Tarihi:02.05.2005.

Yumuşak İbrahim Güran, “Beşeri Kalkınma İndeksi ve Türkiye Analizi” <http://www.bilgiyönetimi.org/cm/pages/mkl-gos.php?-nt=169> Erişim Tarihi:02.05.2005.

Zaman Gazetesi, 12.07.2003, <http://www.zaman.com.tr/2003/07/12/marmara/h6.htm>, Erişim Tarihi:12.10.2004.

#### **GAZETELER:**

Milliyet Gazetesi, 1 Kasım 2004.

Milliyet Gazetesi, 8 Mart 2004.

Milliyet Gazetesi, 14 Mart 2005.

Milliyet Gazetesi, 12 Nisan 2004.

Milliyet Gazetesi, 22 Şubat 2005.

Vatan Gazetesi, 14 Kasım 2004.

**DERGİLER :**

Bt Haber, 29 Eylül-5Ekim 2003, Sayı 439.

Bthaber, 20-26 Ekim 2003, Sayı:442.

Bt Haber, 3-9 Kasım 2003, Sayı: 444.

BT Haber, 10-16 Kasım 2003, Sayı:445.

BT Haber, 15-21 Aralık 2003, Sayı:449.

Bthaber, 22-28 Aralık 2003, Sayı:450.

BThaber,10-16 Mayıs 2004, Sayı:460.

ÖSYM Yüksek Öğretim Programları ve Kontenjan Kılavuzu, Ankara, 2003.

tele.kom Dergisi, 7 Eylül 2002.

tele-kom, Şubat 2003.

Telekom Dünyası ,Temmuz 2000.

Telekom Dünyası, Temmuz 2003.

Türk Telekom, Eylül 2002, Sayı:9.

**TEZLER:**

İ.Fındıkçı, “Bilgi Toplumunda Yöneticilerde Kendini Geliştirme” (Basılmamış Doktora Tezi), Kültür Koleji Yayınları,1996.

Özkan Mustafa Kaan, “Aristotelesin Devlet Öğretisi”, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli, 2002.

## ÖZGEÇMİŞ

1974 yılında Diyarbakır'da doğan Cüneyt ÖZCAN, ilk ve orta öğretimini Eskişehir'de tamamladı. Müteakiben Dz.Astsb.Haz.Okuluna girdi, lise üstü eğitimini Hv.Tek.Okulunda 1992 senesinde tamamlayarak, Deniz Hava Üs Komutanlığı'nda göreve başladı. 1997 senesinde Anadolu Üniversitesi İktisat Fakültesi Kamu Yönetimi Bölümünden mezun oldu. 2003 yılında Kocaeli Üniversitesi Siyasal Bilimler ve Kamu Yönetimi Anabilim Dalı Kentleşme ve Çevre Sorunları bölümünde yüksek lisans öğrenimine başladı. Donanma Komutanlığı bünyesinde uygulanan Toplam Kalite Yönetimi ile ilgili olarak eğitim aldı ve halen birlik eğiticisi olarak görev yapmaktadır. Donanma Komutanlığınca yayımı yapılan "Sürekli Gelişim Bülteninde" *Performans Yönetim Sistemi* adlı makalesi yayımlanmıştır. Halihazırda Bilgi Toplumu, Yönetişim, e-Yönetişim, e-Devlet ve e-Belediye konularında araştırmalarını sürdürmektedir.

