

KAMU HİZMETLERİNİN SUNUMUNDA
DEĞİŞİM SÜRECİ: e-DEVLET UYGULAMALARI
VE DENİZLİ BELEDİYESİ ÖRNEĞİ

140629

Pamukkale Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
Tarafından Kabul Edilen
Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı
Yüksek Lisans Tezi

140629

Naci KARKIN

Tez Savunma Sınav Tarihi : 06. 06. 2003

Tez Danışmanı : Yrd. Doç. Dr. Muhammet KÖSECİK

Haziran 2003

Denizli

T.C. YÜKSEK ÖĞRETİM KURULU
DENİZLİ BİLİM VE TEKNOLOJİ ENSTİTÜSÜ

ÖNSÖZ VE TEŞEKKÜR

Bu çalışmanın ortaya çıkmasında, geliştirilmesinde ve sonuçlandırılmasında çok büyük katkıları olan, yardımını ve desteğini benden hiç çekmeyen danışman hocam Yrd. Doç. Dr. Muhammet KÖSECİK'e ve çalışmanın başlangıcından itibaren verdiği fikirler ve yaptığı yorumlarla beni yönlendiren hocam Yrd.Doç.Dr. Yasin SEZER'e en içten ve samimi saygılarımı sunarım. Ayrıca, böyle bir çalışma imkanı sağlayan fakültemiz dekanı, hocam Prof. Dr. İnan ÖZER'e en derin saygılarımı belirtmek isterim.

Çalışmanın ampirik kısmında çok değerli yardımları olan Denizli Belediyesi Yönetici, uzman ve meclis üyelerine teşekkür etmeyi bir borç bilirim. Ayrıca, çalışma boyunca emeği geçen herkese, özellikle Araş.Görevlisi Necmi GÜNDÜZ, Araş. Gör. Harun SULAK ve Araş. Gör. İbrahim AKSEL başta olmak üzere, tüm arkadaşlarıma teşekkür ederim.

Bu çalışmam boyunca benden daha meraklı ve istekli olan değerli aile üyelerime, başta babam Derviş KARKIN'a, annem Tefide KARKIN'a ve kız kardeşlerim Mesude, Merve ve Hatice'ye ve müstakbel eşim Zehra'ya minnettarım.

Naci KARKIN

ÖZET

Bu çalışmanın amacı, kamusal hizmetlerdeki değişim sürecini analiz etmek ve bu değişim sürecinin en önemli unsuru olan bilgi teknolojilerinin kamusal hizmetlerde nasıl bir dönüşümü sağlayacağını irdelemektir. Bu amaçla, ulusal ölçekte bir örneklem olması umuduyla Denizli Belediyesi'ndeki e-Devlet ve e-Belediye uygulamalarındaki mevcut durumu ortaya koymak ve belediye üst düzey yöneticileri ve meclis üyelerinin e-Devlet ve e-Belediye hakkındaki perspektiflerini, bilgi düzeylerini ve yaklaşımlarını tespit etmek çalışmanın uygulama kısmını oluşturmaktadır.

Çalışmanın birinci bölümünde, kamu hizmetlerinin tanımı yapılarak, bu hizmetlerin özellikleri ve unsurları sıralanmış ve en önemli özelliği olan “*değişime ayak uydurma*” dan hareket edilerek, kamu hizmetlerini etkileyen çağdaş gelişmelere değinilmiştir.

İkinci bölümde, kamu hizmetlerini etkileyen ve onu değişim ve dönüşüme zorlayan e-Devlet uygulamaları, küresel, bölgesel ve ulusal düzlemlerde ele alınmaktadır. e-Devlet hakkındaki literatür taramasının sonuçları yansıtılmakta, özellikle ulusal düzlemdeki çalışmalara ve bir yerel yönetim birimi olan Denizli Belediyesi'nin bu anlamda almış olduğu mesafe betimlenilmeye çalışılmaktadır.

Son bölümde ise, Denizli Belediyesi'nin e-Devlet uygulamaları konusunda hangi durumda olduğu, üst düzey yöneticileri ve meclis üyelerinin e-Devlet hakkındaki yaklaşımları, e-Devlet uygulamalarının sağlayacağı faydalardan olan şeffaflık, hesap verilebilirlik ve katılımcılık hakkında yerel düzeyde karar alma ve uygulama mekanizmalarının neler düşündükleri ve bu konuda neler yaptıkları verilmeye çalışılmış ve sonuçta, tespitler yapılarak, önermeler ve tavsiyeler geliştirilmiştir.

Naci KARKIN

ABSTRACT

This study aims to analyze the change process in the provision of the public services and to examine what the most important elements of this change, the information and communication tools, will provide in that change process and how that will be possible.

With that aim, to locate the present situation of Denizli Municipality in the e-Government and e-Municipality applications and to establish the perspectives, information levels on the technology and the approaches of the top level administrators and local politicians on the issue of e-Government and e-Municipality will form the application part of the study with having the hope the Municipality of Denizli to be an example at the national level. .

In the first chapter of the study, the definition of public service is given and by listing the characteristics and elements of public service and by taking the characteristic of "*In being harmony with the change*" as a move point, this chapter points out the modern developments affecting the public service.

In the second chapter, the e-Government applications affecting and forcing the public service to be transformed and changed is dealt at the national and global levels. The literature results on that applications are given, especially, the studies at the national level and as a local unit, the distance of the Municipality of Denizli in that meaning is tried to be given.

In the final chapter, it is given that the present condition of the municipality in the e-Government applications, the approaches of the top level administrators and local politicians on that subject, what do the local decision makers and performers think about the notions of transparency, accountability and participant democracy which are the possible results of that applications and what did they do exactly for locating these principles so far in the provision of public services. As a result, there are some opinions, suggestions and propositions developed with the aim of helping other researchers and institutions.

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ	I
ÖZET	II
ABSTRACT	III
İÇİNDEKİLER	IV
ŞEKİLLER DİZİNİ	VIII
TABLolar DİZİNİ	IX
GİRİŞ	XIV

Birinci Bölüm

KAMU HİZMETİ KAVRAMI VE KAMU HİZMETLERİNDE DEĞİŞİM: E-DEVLET UYGULAMALARI

1.1. KAMU HİZMETİ KAVRAMI	1
1.2. KAMU HİZMETİNİN UNSURLARI	5
1.2.1. Kamu Hizmetinin Organik Unsuru	6
1.2.2. Kamu Hizmetinin Maddi Unsuru	7
1.2.3. Kamu Hizmetlerinin Hukuki Rejim Unsuru	8
1.3. KAMU HİZMETİNİN KURULMASI – İŞLETİLMESİ – SONA ERMESİ	9
1.4. KAMU HİZMETİ SUNMA YÖNTEMLERİ	10
1.5. KAMU HİZMETİNİN ÖZELLİKLERİ	12
1.5.1. Kamu Hizmetinin Sürekli Oluşu	12
1.5.2. Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Eşitlik	14
1.5.3. Kamu Hizmetlerinin Bedelsiz Oluşu	14
1.5.4. Kamu Hizmetlerinin Değişime Uyumunun Sağlanması	16
1.5.5. Kamu Hizmetlerinde Etkinlik	16
1.6. KAMU HİZMETİNE YÖN VEREN ÇAĞDAŞ GELİŞMELER	17
1.6.1. Bütçe Açığı	20
1.6.2. Performans Açığı	21
1.6.3. Güven Açığı	21
1.6.4. Uluslararası Gelişmeler	23
1.6.5. Kamu Yönetiminde Paradigma Krizleri ve Bu Krizlerin Etkileri	24
1.6.5.1. Geleneksel yönetim paradigması	25
1.6.5.2. Neo-klasik yönetim paradigması	26
1.6.5.3. Modernizm ve post-modernizmin paradigmatik etkileri	27
1.6.6. İdeoloji ve Teknik Ayrımı	29
1.6.7. Bilgi Toplumu	31
1.7. BİLGİ TEKNOLOJİLERİ (VEYA e-DEVLET) İÇİN DESTEKLEYİCİ VE KARŞIT GÖRÜŞLER	33

İkinci Bölüm

**KAMU HİZMETLERİNİN SUNUMUNDA YENİ BİR ARAÇ OLARAK
ELEKTRONİK DEVLET UYGULAMALARI**

2.1. e-DEVLETİN KAVRAMSAL TEMELLERİ	36
2.1.1. e-Devlet Tanımları	36
2.1.2. Dönemselleştirmeler	38
2.1.3. e-Devlet Gelişimini Destekleyen Gerekçeler	40
2.1.4. Bilgi Teknolojileri Harcamalarının GSMH İçindeki Payı	41
2.1.5. Elektronik Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Mevcut Kullanılan Bilgi Teknolojileri	42
2.1.5.1. Elektronik posta	42
2.1.5.2. Video-konferans	43
2.1.5.3. Katalog hizmetleri	43
2.1.5.4. Dosya transferi	43
2.1.5.5. Uzaktan form işleme	44
2.1.5.6. Elektronik yayıncılık	44
2.1.6. e-Devlet Girişimleri	44
2.1.7. e-Devlet Portalları	45
2.2. e-DEVLETİN ÖNÜNDEKİ VE YAYILMASINI GÜÇLEŞTİREBİLECEK ENGELLER	47
2.2.1. Bürokratik Direnç	47
2.2.2. Personelin Eğitim ve Uyum Sorunu	48
2.2.3. Enformasyon Yükü ve Veri tabanları Erişimi	49
2.2.4. Sosyo-ekonomik Direnç	49
2.2.5. Servis Sağlayıcı ve Kullanıcı Geri Beslemeleri (Feed Back) ve Önemi	50
2.2.6. E-Hizmetlerin Fiyatlandırılması ve E-Devlet Uygulamalarının Maliyeti	50
2.3. e-DEVLET HİZMET KULLANIM ALANLARI	51
2.4. ELEKTRONİK KAMU HİZMETLERİ SINIFLANDIRILMASI	55
2.4.1. Bilgi Vermeye Yönelik Kamu Hizmetleri	55
2.4.2. İletişim Hizmetleri	56
2.4.3. On-line Hizmetler	56
2.5. ELEKTRONİK KAMU HİZMETİ MODELLERİ	57
2.5.1. Oto-Servis	57
2.5.2. Elektronik Self-Servis	57
2.5.3. Self-Servis	58
2.5.3.1. Yerinde destekli servis	58
2.5.3.2. Uzman servis merkezleri	58
2.5.3.3. Tedarikçi ara yüzleri	58
2.6. ELEKTRONİK KAMU HİZMETİ SİSTEMLERİ	58
2.6.1. Hizmet Uygulamaları	59
2.6.2. Sistem Platformları	59
2.6.3. İletişim Altyapısı	60
2.6.4. Erişim Noktaları	61
2.6.4.1. Evler	61
2.6.4.2. Kamu kuruluşları	61
2.6.4.3. İşyerleri	61
2.6.4.4. Bankalar ve mağazalar	62

2.6.4.5. Elektronik hizmet büfeleri	62
2.6.4.6. Tek durak merkezler	62
2.7. E – DEVLETİN AMAÇLARI	62
2.7.1. Kamusal Alanda Şeffaflık	63
2.7.2. Kamu Hizmetlerinde Hızlılık	66
2.7.3. Kamu Hizmetlerinde Verimlilik	67
2.7.4. Kamu Hizmetlerinde Bütünlük	67
2.7.5. Kamu Hizmetlerinde Süreklilik	68
2.7.6. Kamu hizmetlerinde Erişilebilirlik	70
2.7.7. Kamu Hizmetlerinde Katılımcılık	71
2.7.8. Kamu Hizmetlerinde Rasyonelite	72
2.8. ULUSLARARASI UYGULAMALAR	74
2.8.1. İsveç e-Link Projesi	75
2.8.2. Singapur E-Devlet Projesi	74
2.9. DÜNYADA VE TÜRKİYE’DE E-DEVLET KULLANIMI	75
2.10. AB VE TÜRKİYE’DE E-DEVLET	82
2.11. E-TÜRKİYE	85
2.11.1. E-Türkiye Aşamaları	87
2.11.1.1. Sorumlu bir kurumun oluşturulması	87
2.11.1.2. Kamusal sistemde yeniden yapılanma	89
2.11.1.3. Birimlerin iç-yapılanmaları ve tamamlanmaları	89
2.11.1.4. Uzman personel gereksinmesi	89
2.11.1.5. İç ve dış standart oluşturma ve uygulama	89
2.11.1.6. Kamu-Net projesi	90
2.11.1.7. Tek bir Yönetim-Vatandaş Portalı Oluşturma	92
2.12. YEREL YÖNETİMLER VE E-DEVLET: E-BELEDİYE	97
2.12.1. Elektronik Belediye Kavramı	103
2.12.2. Enformasyon Yayımı	105
2.12.3. Genişletilmiş Enformasyon Yayımı	105
2.12.4. Etkileşim	105
2.12.5. Kamusal İşlemler	106
2.12.6. Bütünsel Entegrasyon	106
2.12.7. Elektronik Belediye Yapısı	106
2.12.8. Dünya’da ve Türkiye’de E-Belediye Örnekleri	108
2.12.8.1. İspanya – Madrit Belediyesi	108
2.12.8.2. İstanbul Büyük Şehir Belediyesi	109
2.13. DENİZLİ BELEDİYESİ	110
2.13.1. Denizli Belediyesi Bilgi İşlem Makine Parkuru	110
2.13.2. Denizli Belediyesi e-Belediye Vizyonu	111
2.13.3. Denizli Belediyesi Bilgi İşlem Altyapı Çalışmaları	111
2.13.4. Denizli Belediyesi Lisanslama ve Otomasyon Çalışması	111
2.13.5. KBS Çalışmaları	112
2.13.6. İnternet Şubesi	112
2.13.7. Denizli Belediyesinde E-Belediye Çalışmaları	112
2.13.8. Belediye başkanlığı bilgi işlem merkezi	112
2.13.9. Denizli Belediyesi İnternet Web Sitesi	115
2.13.10. Denizli/Kent-Web Sitesi	118

2.14. e-DEVLET VE e-TÜRKİYE UYGULAMALARINDA KARŞILAŞILAN SORUN ALANLARI	120
2.14.1. Yasal Sorunlar	121
2.14.2. İdari Sorunlar	123
2.14.3. Teknik Sorunlar	125
2.15. SİBER SUÇ KAVRAMI	126
2.16. ÇÖZÜM ÖNERİLERİ	129
2.16.1. Tek Merkezli ve Bütünleşik Sistem Olarak Yürütülmesi	130
2.16.2. Kamu Bilgi Ağının Oluşturulması	131
2.16.3. Sağlıklı bir Veri Tabanı Oluşturulması	131
2.16.4. Veri Tabanındaki Bilgilerin Formatının Uluslararası Standartta Olması	132
2.16.5. e-Devlet Uygulamalarının ve Veri Tabanlarının Güvenliği	132

Üçüncü Bölüm

DENİZLİ BELEDİYESİ'NDE BİR UYGULAMA

3.1. ARAŞTIRMANIN AMACI, KAPSAMI VE ÖNEMİ	133
3.2. ARAŞTIRMANIN ÖN KABULLERİ	136
3.3. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI VE YÖNTEMİ	137
3.4. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI	138
3.5. BELEDİYE MECLİSİ ÜYELERİ VE BELEDİYE ÜST DÜZEY YÖNETİCİ ANKET SONUÇLARININ DEĞERLENDİRİLMESİ	141
3.5.1. Demografik Bilgiler	141
3.5.1.1. Meclis üyesi ve belediye üst düzey yöneticilerinin yaş dağılımları	141
3.5.1.2 Anketi cevaplayanların dağılımı	141
3.5.1.3. Belediye yöneticileri ve meclis üyeleri cinsiyet dağılımı	142
3.5.1.4. Eğitim Düzeyi	142
3.5.1.5. Yabancı Dil Düzeyi	143
3.5.1.6. Bilgisayardan ve İnternette Yararlanma Durumu	143
3.5.1.7. Elektronik devlet hizmetleri için gerekli teknolojiyi kullanmak konusunda kişisel düzey	144
3.5.1.8. Diğer kurumlarla haberleşmede (Bilgi alış verişi, tecrübelerden faydalanma, fikir alış verişi vb.) internette yararlanma durumu	145
3.5.1.9. Kurum ve kuruluşlarla haberleşme	146
3.5.1.10. Bilgisayar	147
3.5.1.11. E-mail	147
3.5.1.12. İnternet	147
3.5.2. Soruların Değerlendirilmesi	148
3.5.2.1. Kamu yönetiminde gizlilik ve kapalılık uygulamalarının boyutu	148
3.5.2.2. e-Devlet Tanımları	149
3.5.2.3. Merkezi yönetimin (Ankara) e-Devlet uygulamalarını desteklemesi	150
3.5.2.4. "Hayır" cevabının gerekçesi	151
3.5.2.5. Ülke içi ve/veya ülke dışı dinamiklerin etkinin boyutları	152
3.5.2.6. Paradigmatik görüşlerin etkileri	153
3.5.2.7. e-Devlet hakkında olumlu ve olumsuz görüşler	154
3.5.2.8. Portal Uygulamaları	155

3.5.2.9.e-Devlet uygulamalarının desteklenmesi	156
3.5.2.10. “Karşılım” cevabının gerekçesi	157
3.5.2.11. E-hizmet finansmanı	157
3.5.2.12. “Hayır” cevabının gerekçesi	158
3.5.2.13. e-Devlet çalışmalarının takip edilmesi	159
3.5.2.14. e-Belediye sitelerini ziyaret	159
3.5.2.15. Türkiye'deki E-Belediye sitelerinin genel özelliği	160
3.5.2.16. Denizli Belediyesi web sitesi hakkındaki görüşleriniz	161
3.5.2.17. Denizli web sitesinin genel karakteri	162
3.5.2.18. e-Belediye sunum ve kullanım oranları karşılaştırması	163
3.5.2.19. Yaklaşım değerlendirme	164
3.5.2.20. Ön görüş	165
3.5.2.21. e-Devlet uygulamalarının yönetime güven üzerindeki olası etkileri	166
3.5.2.22. Gizlilik ve kapalılığın yerini açıklığın alması	167
3.5.2.23. Hizmet kullanım alanları	168
3.5.2.24. Şeffaflık oranı	169
3.5.2.25. Yönetime katılım	169
3.5.2.26. “Katılmamalı” cevabının gerekçesi	170
3.5.2.27. e-Devlet uygulamalarının uygulama sonuçları	171
3.5.2.28. 7/24 oranında “Erişim”	172
3.5.2.29. Engeller	173
3.5.2.30. Sorun alanları 1	174
3.5.2.31. Sorun alanları 2	174
3.5.2.32. Sorun alanları 3	175
3.5.2.33. Sorun kategorileri	176
3.5.2.34. Yaygınlaşmanın önündeki engeller 1	177
3.5.2.35. Yaygınlaşmanın önündeki engeller 2	177
3.5.2.36. Teknik ve yasal altyapı	178
3.5.2.37. Siber suç	179
3.5.2.38. Siber suç etkililiği	179
3.5.2.39. Önlemler	180
3.5.2.40. Erişme noktaları 1	180
3.5.2.41. Erişme noktaları 2	181
3.5.2.42. Beklentiler grubu 1	182
3.5.2.43. Beklentiler grubu 2	183
3.5.2.44. Bugüne kadar ortaya çıkmış olan durum	184
3.5.2.45. Bugüne kadar ortaya çıkmış olan durum 2	185
3.5.2.46. Öneriler	186
3.6. YAŞ – EĞİTİM – TEKNOLOJİ KULLANABİLME DÜZEYLERİ VE E-DEVLET UYGULAMALARI KONUSUNDAKİ YAKLAŞIMLAR	186
3.6.1. Yaş ile elektronik devlet hizmetleri için gerekli teknolojiyi kullanma arasındaki ilişki	187
3.6.2. Eğitim Düzeyleri ile elektronik devlet hizmetleri için gerekli teknolojiyi kullanma arasındaki ilişki	187
3.6.3. Yaş ile diğer kurumlarla haberleşme arasındaki ilişki	188
3.6.4. Elektronik devlet hizmetleri için gerekli teknolojiyi kullanma ile diğer kurumlarla haberleşme arasındaki ilişki	188

3.6.5. Yaş ile görüşler arasındaki ilişki	189
3.6.6. Eğitim Düzeyleri ile görüşler arasındaki ilişki	189
3.6.7. Elektronik devlet hizmetleri için gerekli teknolojiyi kullanma ile görüşler arasındaki ilişki	190
3.6.8. Yaş ile e-Devlet çalışmaları arasındaki ilişki	191
3.6.9. Eğitim Düzeyi ile e-Devlet çalışmaları arasındaki ilişki	191
3.6.10. Elektronik devlet hizmetleri için gerekli teknolojiyi kullanma ile yerel e-Devlet çalışmaları arasındaki ilişki	192
3.6.11. Yaşınız? * E-Belediye sitelerini ziyaret oranı	193
3.6.12. Eğitim Düzeyiniz? * E-Belediye sitelerini ziyaret oranı	193
3.6.13. Elektronik devlet hizmetleri için gerekli teknolojiyi kullanmak * E-Belediye sitelerini ziyaret oranı	194
3.6.14. Yaşınız? * Ön görüşü	195
3.6.15. Eğitim Düzeyiniz? * Ön görüşü	195
3.6.16. Elektronik devlet hizmetleri için gerekli teknolojiyi kullanmak * Ön görüşü	196
3.6.17. Yaşınız? * Halkın katılımı	197
3.6.18. Eğitim Düzeyiniz? * Halkın katılımı	197
3.6.19. Elektronik devlet hizmetleri için gerekli teknolojiyi kullanmak * Halkın katılımı	198
3.6.20. Yaşınız? * Engel	199
3.6.21. Eğitim Düzeyiniz? * Engel	199
3.6.22. Elektronik devlet hizmetleri için gerekli teknolojiyi kullanmak * Engel	200
3.6.23. Yaşınız? * Öneriler	201
SONUÇ VE ÖNERİLER	202
EKLER	222
EK : E-DEVLET UYGULAMALARI VE DENİZLİ BELEDİYESİ ÖRNEĞİ ANKET ÇALIŞMASI DEĞERLENDİRME SORULARI	222
KAYNAKLAR	232

ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1.1: Geleneksel ve elektronik devlet modellerinin karşılaştırılması	35
Şekil 2.1: Elektronik Ortamda Devlet (Kamu) – Vatandaş - İşletme Etkileşimleri	38
Şekil 2.2: Elektronik kamu hizmetleri aşamaları ve zorluk dereceleri	53
Şekil 2.3: Öngörülen Kamu Net Organizasyon Yapısı	91
Şekil 2.4: Elektronik Ortamda Devlet (Kamu) – Vatandaş – İşletme Etkileşimleri	104
Şekil 2.5: Elektronik Devlet Modelinde Devlet-Vatandaş-İşletme Arakesiti	107



TABLolar DİZİNİ

Tablo 2.1. e-Devlet Hizmetleri Kullanım Alanları	53
Tablo 2.2. e-Devletin Kamu Yönetimine Etkileri	73
Tablo 2.3. Elektronik devlet Kullanım Oranları 2001 (%)	76
Tablo 2.4. Küresel E-Devlet kullanım oranları tablosu	78
Tablo 2.5. On-line devlet güvenilirlik tablosu	78
Tablo 2.6. Küresel e-Devlet kullanım oranları 2002	80
Tablo 2.7. 2001 Kasım'ından 2002 Kasım'ına Küresel E-Devlet Kullanım Oranı Değişiklikleri	81
Tablo 2.8. Ülkeler E-Devlet Kullanımları Yıllar itibariyle Değişikliği (2001-2002)	81
Tablo 2.9. AB düzeyinde BT kullanım oranları	84
Tablo 2.10. OECD ülkelerinde BİT yoğunluğu	94
Tablo 2.11. TUENA, KAMU-NET ve çeşitli kaynaklarından derlenen e-Devlet kapsamında bulunan bazı projeler	95
Tablo 2.12. Denizli Belediyesi web sitesi içeriği (başlıklar ve alt başlıklar)	116
Tablo 2.13. Denizli kent web sitesi	118
Tablo 3.1. Belediye yöneticileri ve Belediye meclis üyelerine birebir görüşme sonrasında verilen ve geri dönen anket sayıları	138
Tablo 3.2. Belediye Yöneticileri ve Meclis Üyeleri Yaş Dağılımları	141
Tablo 3.3. Anketi Cevaplayanların Türlerine Göre Dağılımı	141
Tablo 3.4. Bel. Yönetici ve Meclis Üyelerinin Cinsiyet Dağılımı	142
Tablo 3.5. Eğitim Düzeyleri	142
Tablo 3.6. Yabancı Dil Düzeyleri	143
Tablo 3.7. Bilgisayardan ve İnternette Yararlanma Durumları	143
Tablo 3.8. Elektronik devlet hizmetleri için gerekli teknolojiyi kullanmak (Bilgisayar, internet, e-Devletle ilgili kurumsal siteler) konusunda kişisel düzeyiniz sizce nedir?	144
Tablo 3.9. Diğer kurumlarla haberleşmede (Bilgi alış verişi, tecrübelerden faydalanma, fikir alış verişi vb.) internetten yararlanıyor musunuz?	145
Tablo 3.10. Kurum ve Kuruluşlarla Haberleşme Durumları	146
Tablo 3.11. Bilgisayar Sahip Olma Durumu	147
Tablo 3.12. E-mail Kullanma Dağılımı	147
Tablo 3.13. İnternet Kullanma Dağılımı	147
Tablo 3.14. Size göre kamu yönetimimizde gizlilik ve kapalılık uygulamaları hangi boyutlardadır?	148
Tablo 3.15. Size göre aşağıdaki E-Devlet tanımlarından hangi en doğru ve en kapsayıcıdır?	149
Tablo 3.16. Sizce merkezi yönetimin (Ankara) e-Devlet uygulamalarını başlatması ve desteklemesi tam anlamıyla mümkün olabilecek midir?	150
Tablo 3.17. Cevabınız "Hayır" ise, Neden? Lütfen kendi ifadelerinizle açıklayınız?	151

- Tablo 3.18. e-Devlet uygulamalarının ülkemizde ortaya çıkması ve gelişmesinde ülke içi ihtiyaçlar ve dinamikler mi etkili olmuştur yoksa uluslararası ve/veya uluslararası (AB) gelişmelerin payı daha mı fazladır? 152
- Tablo 3.19. Gelişmiş ülkelerin uyguladıkları elektronik devlet hizmetlerinin gelişiminde Kamu yönetimi paradigmasının özellikle devlet kurumlarının özel sektör firmaları gibi yönetilmesini ve "vatandaşların" müşteri olarak görülmesi gerektiğini söyleyen görüşlerin etkili olduğu yolunda iddialar vardır. Sizin görüşünüze göre, ülkemizde elektronik hizmetlerin gelişiminde bu görüşler ne kadar etkili olmuştur? 153
- Tablo 3.20. e-Devlet uygulamalarının hem lehinde hem de aleyhinde görüşler vardır. e-Devletin olumlu sonuçları arasında adem-i merkezîyetçilik ve yerelliğin artacağı yer alırken, olumsuz görüşlerin arasında ise, özel hayatın artık kalmayacağı, her şeyin açık olacağı vb. iddia edilmektedir. Sizin görüşünüz hangi görüşe daha yakındır? 154
- Tablo 3.21. e-Devlet uygulamalarının sunumunda bazen tek bir web sayfasından yararlanılırken, bazen her devlet kurumu kendine ait bir web sitesi oluşturarak onun üzerinden hizmet verir. Kısaca e-Devlet portalları olarak adlandırılan bu durumda E-Devlet portallarının ayrı ayrı olması mı yoksa bütünleşik olması mı sizce daha faydalıdır? 155
- Tablo 3.22. Siz de bir bürokrat olduğunuza göre, e-Devlet uygulamalarına karşı mısınız yoksa destekler misiniz? 156
- Tablo 3.23. Cevabınız "Karşıyım" ise, Neden karşıyorsunuz? 157
- Tablo 3.24. e-Devlet uygulamaları ve/veya E-hizmet fiyatlandırılmalı mıdır? (Cevabınız "Hayır" değil ise, soru 22'ye geçiniz.) 157
- Tablo 3.25. Cevabınız, "Hayır" ise, e-Devlet maliyetlerinin finansmanının nasıl karşılanmasını önerirsiniz? 158
- Tablo 3.26. Türkiye'deki yerel anlamdaki e-Devlet çalışmalarını (Özellikle, belediyelerin elektronik hizmet sunum düzeyi açısından) ne kadar takip ediyorsunuz? 159
- Tablo 3.27. e-Belediye sitelerini ne oranda ziyaret edip kontrol ediyorsunuz? 159
- Tablo 3.28. Türkiye'deki E-Belediye sitelerinin genel özelliği en çok hangi seçeneğe uyar? 160
- Tablo 3.29. Denizli Belediyesi web sitesi hakkındaki görüşlerinizi en çok hangi seçenek yansıtır? 161
- Tablo 3.30. Denizli web sitesinin genel karakteri sizce en çok hangi seçenek tarafından belirlenmiştir? 162
- Tablo 3.31. Sizce belediyenizin e-Devlet ve e-Belediye sunum ve kullanım oranları diğer belediyelerin uygulamaları ile karşılaştırıldığı zaman hangi orandadır? 163
- Tablo 3.32. Belediyeniz şartlarını esas alırsak, genel anlamda e-Devlet, e-Belediye vb. yaklaşımlarını nasıl değerlendiriyorsunuz? 164
- Tablo 3.33. e-Devlet uygulamalarına tam anlamıyla geçebileceğimizi ön görüyor musunuz? 165
- Tablo 3. 34. Size göre kamu hizmetlerinin sunumunda yönetime karşı ortaya çıkan güven, performans ve diğer açıkların oluşturduğu ve halkın yönetime karşı gösterdiği olumsuz tavır olarak ortaya çıkan olumsuz

- tavrı e-Devlet uygulamaları ortadan kaldırır mı, azaltır mı yoksa hiçbir etki olmaz mı? 166
- Tablo 3.35. e-Devlet uygulamaları kamu yönetimi geleneğimizde olduğu iddia edilen gizlilik ve kapalılık uygulamalarının yerini hangi ölçüde açıklığa bırakır? 167
- Tablo 3.36. e-Devlet hizmet kullanım alanları 3 seviyedir:
1. seviyede sadece bilgi verme hizmetleri
2. seviyede iletişim (tek veya çift yönlü)
3. seviyede e on-line hizmetler bulunmaktadır. Sizce bu seviyelerden hangisi belediyeniz için en çok uygulanabilir gözükmektedir veya uygulanmalıdır? 168
- Tablo 3.37. e-Devlet uygulamalarının en temel ve yaygın olan amacı "Şeffaflıktır." E-Belediye uygulamaları sizce yönetimde ne kadar şeffaflık sağlar? 169
- Tablo 3.38. e-Devlet uygulamalarının ön görülen amaçlarından biri de halkın yönetime katılmasıdır.
 Sizce halk, yönetime ne kadar katılmalıdır? 169
- Tablo 3.39. Cevabınız, ağırlıklı olarak "Katılmamalı" yönünde ise, Neden? 171
- Tablo 3.40. "E-Devlet uygulamalarıyla, kamusal hizmetlerde hızlilik, verimlilik ve süreklilik artar." düşüncesine katılıyor musunuz? 171
- Tablo 3.41. e-Belediye uygulamalarıyla bazı kamu hizmetlerine 7/24 oranında "Erişme" olanağını nasıl mümkün kılınabilir? 172
- Tablo 3.42. e-Devlet uygulamalarının önündeki hangi engel daha önemlidir? 173
- Tablo 3.43. Aşağıdaki seçeneklerden hangi üçü sizce e-Devlet ve e-Belediye uygulamalarına geçişte veya bu uygulamaları tam yapmada sorun alanı oluşturur?(Lütfen, cevabınızı önem derecesine göre sıralayınız.) 174
- Tablo 3.44. Aşağıdaki seçeneklerden hangi üçü sizce e-Devlet ve e-Belediye uygulamalarına geçişte veya bu uygulamaları tam yapmada sorun alanı oluşturur?(Lütfen, cevabınızı önem derecesine göre sıralayınız.) 174
- Tablo 3.45. Aşağıdaki seçeneklerden hangi üçü sizce e-Devlet ve e-Belediye uygulamalarına geçişte veya bu uygulamaları tam yapmada sorun alanı oluşturur?(Lütfen, cevabınızı önem derecesine göre sıralayınız.) 175
- Tablo 3.46. e-Devlet uygulamalarıyla ilgili olarak ortaya çıkan sorunlar en çok hangi kategoride yoğunlaşabilir? 176
- Tablo 3.47. Size göre e-Devlet ve e-Belediye uygulamalarının halkın kullanımı için yaygınlaşmasının önündeki en önemli iki engel nedir? (Lütfen, cevabınızı önem derecesine göre sıralayınız.) 177
- Tablo 3.48. Size göre e-Devlet ve e-Belediye uygulamalarının halkın kullanımı için yaygınlaşmasının önündeki en önemli iki engel nedir? (Lütfen, cevabınızı önem derecesine göre sıralayınız.) 177
- Tablo 3.49. Size göre E-Devlet uygulamaları için teknik ve yasal altyapı ulusal ve/veya yerel anlamda hazır mıdır? 178
- Tablo 3.50. e-Devlet uygulamalarının temeli sayılabilecek "internet" ortamının getirdiği "siber suç (hackerler, virüsler vb.)" kavramının anlamını biliyor musunuz? 179

Tablo 3.51. Siber suçlar e-Devlet uygulamalarını ne kadar etkiler?	179
Tablo 3.52. Belediyenizde siber suçlarla ilgili önlemler alınmış mıdır?	180
Tablo 3.53. Aşağıdaki seçeneklerden hangi iki sizce yerel yönetimlerin sundukları e-Devlet ve e-Belediye işlemlerine erişme noktalarının en uygun seçenek grubunu oluşturur? (Lütfen, cevabınızı önem derecesine göre sıralayınız.)	180
Tablo 3.54. Aşağıdaki seçeneklerden hangi iki sizce yerel yönetimlerin sundukları e-Devlet ve e-Belediye işlemlerine erişme noktalarının en uygun seçenek grubunu oluşturur? (Lütfen, cevabınızı önem derecesine göre sıralayınız.)	181
Tablo 3.55. Aşağıdakilerden hangi iki sizin görüşünüze göre e-Devlet uygulamalarından sonuçlanabilecek en iyi beklentiler grubunu oluşturur? (Lütfen, cevabınızı önem derecesine göre sıralayınız.)	182
Tablo 3.56. Aşağıdakilerden hangi iki sizin görüşünüze göre e-Devlet uygulamalarından sonuçlanabilecek en iyi beklentiler grubunu oluşturur? (Lütfen, cevabınızı önem derecesine göre sıralayınız.)	183
Tablo 3.57. Aşağıdakilerden hangi, size göre, belediyenizde, bu güne kadar uygulanmış olan elektronik belediye ve devlet uygulamalarının ortaya çıkarmış olduğu durumu yansıtır? (Lütfen, cevabınızı önem derecesine göre sıralayınız.)	184
Tablo 3.58. Aşağıdakilerden hangi, size göre, belediyenizde, bu güne kadar uygulanmış olan elektronik belediye ve devlet uygulamalarının ortaya çıkarmış olduğu durumu yansıtır? (Lütfen, cevabınızı önem derecesine göre sıralayınız.)	185
Tablo 3.59. Son olarak, e-Devlet, e-Belediye, elektronik hizmetleri gibi uygulamaların başarılı olabilmesi, hem ülkemizde hem de belediyenizde yaygın olarak kullanılabilmesi için önerileriniz nelerdir?	186
Tablo 3.60. Yaşınız? * Elektronik devlet hizmetleri için gerekli teknolojiyi kullanmak (Bilgisayar, internet, e-Devletle ilgili kurumsal siteler) konusunda kişisel düzeyiniz sizce nedir? <u>Çapraz Tablolama</u>	187
Tablo 3.61. Eğitim Düzeyiniz? * Elektronik devlet hizmetleri için gerekli teknolojiyi kullanmak (Bilgisayar, internet, e-Devletle ilgili kurumsal siteler) konusunda kişisel düzeyiniz sizce nedir? <u>Çapraz Tablolama</u>	187
Tablo 3.62. Yaşınız? * Diğer kurumlarla haberleşmede (bilgi alış verişi, tecrübelerden faydalanma, fikir alış verişi vb.) internetten yararlanıyor musunuz? <u>Çapraz Tablolama</u>	188
Tablo 3.63. Elektronik devlet hizmetleri için gerekli teknolojiyi kullanmak (Bilgisayar, internet, e-Devletle ilgili kurumsal siteler) konusunda kişisel düzeyiniz sizce nedir? * Diğer kurumlarla haberleşmede (bilgi alış verişi, tecrübelerden faydalanma, fikir alış verişi vb.) internetten yararlanıyor musunuz? <u>Çapraz Tablolama</u>	188
Tablo 3.64. Yaşınız? * E-Devlet uygulamalarının hem lehinde hem de aleyhinde görüşler vardır. e-Devletin olumlu sonuçları arasında adem-i merkezîyetçilik ve yerelliğin artacağı yer alırken, olumsuz görüşlerin arasında ise, özel hayatın artık kalmayacağı, her şeyin açık olacağı	

- vb. iddia edilmektedir. Sizin görüşünüz hangi görüşe daha yakındır?Çapraz Tablolama 189
- Tablo 3.65. Eğitim Düzeyiniz? * E-Devlet uygulamalarının hem lehinde hem de aleyhinde görüşler vardır. e-Devletin olumlu sonuçları arasında adem-i merkezîyetçilik ve yerelliğin artacağı yer alırken, olumsuz görüşlerin arasında e, özel hayatın artık kalmayacağı, her şeyin açık olacağı vb. iddia edilmektedir. Sizin görüşünüz hangi görüşe daha yakındır? Çapraz Tablolama 189
- Tablo 3.66. Elektronik devlet hizmetleri için gerekli teknolojiyi kullanmak (Bilgisayar, internet, e-Devletle ilgili kurumsal siteler) konusunda kişisel düzeyiniz sizce nedir? * E-Devlet uygulamalarının hem lehinde hem de aleyhinde görüşler vardır. e-Devletin olumlu sonuçları arasında adem-i merkezîyetçilik ve yerelliğin artacağı yer alırken, olumsuz görüşlerin arasında ise, özel hayatın artık kalmayacağı, her şeyin açık olacağı vb. iddia edilmektedir. Sizin görüşünüz hangi görüşe daha yakındır? Çapraz Tablolama 190
- Tablo 3.67. Yaşınız? * Türkiye'deki yerel anlamdaki e-Devlet çalışmalarını (özellikle, belediyelerin elektronik hizmet sunum düzeyi açısından) ne kadar takip ediyorsunuz? Çapraz Tablolama 191
- Tablo 3.68. Eğitim Düzeyiniz? * Türkiye'deki yerel anlamdaki e-Devlet çalışmalarını (özellikle, belediyelerin elektronik hizmet sunum düzeyi açısından) ne kadar takip ediyorsunuz? Çapraz Tablolama 191
- Tablo 3.69. Elektronik devlet hizmetleri için gerekli teknolojiyi kullanmak (Bilgisayar, internet, e-Devletle ilgili kurumsal siteler) konusunda kişisel düzeyiniz sizce nedir? * Türkiye'deki yerel anlamdaki e-Devlet çalışmalarını (özellikle, belediyelerin elektronik hizmet sunum düzeyi açısından) ne kadar takip ediyorsunuz? Çapraz Tablolama 192
- Tablo 3.70. Yaşınız? * E-Belediye sitelerini ne oranda ziyaret edip kontrol ediyorsunuz?Çapraz Tablolama 193
- Tablo 3.71. Eğitim Düzeyiniz? * E-Belediye sitelerini ne oranda ziyaret edip kontrol ediyorsunuz? Çapraz Tablolama 193
- Tablo 3.72. Elektronik devlet hizmetleri için gerekli teknolojiyi kullanmak (Bilgisayar, internet, e-Devletle ilgili kurumsal siteler) konusunda kişisel düzeyiniz sizce nedir? * E-Belediye sitelerini ne oranda ziyaret edip kontrol ediyorsunuz? Çapraz Tablolama 194
- Tablo 3.73. Yaşınız? * E-Devlet uygulamalarına tam anlamıyla geçebileceğimizi ön görüyor musunuz? Çapraz Tablolama 195
- Tablo 3.74. Eğitim Düzeyiniz? * E-Devlet uygulamalarına tam anlamıyla geçebileceğimizi ön görüyor musunuz? Çapraz Tablolama 195
- Tablo 3.75. Elektronik devlet hizmetleri için gerekli teknolojiyi kullanmak (Bilgisayar, internet, e-Devletle ilgili kurumsal siteler) konusunda kişisel düzeyiniz sizce nedir? * E-Devlet uygulamalarına tam anlamıyla geçebileceğimizi ön görüyor musunuz? Çapraz Tablolama 196

- Tablo 3.76. Yaşınız? * E-Devlet uygulamalarının ön görülen amaçlarından biri de halkın yönetime katılmasıdır. Sizce halk, yönetime ne kadar katılmalıdır? Çapraz Tablolama 197
- Tablo 3.77. Eğitim Düzeyiniz? * E-Devlet uygulamalarının ön görülen amaçlarından biri de halkın yönetime katılmasıdır. Sizce halk, yönetime ne kadar katılmalıdır? Çapraz Tablolama 197
- Tablo 3.78. Elektronik devlet hizmetleri için gerekli teknolojiyi kullanmak (Bilgisayar, internet, e-Devletle ilgili kurumsal siteler) konusunda kişisel düzeyiniz sizce nedir? * E-Devlet uygulamalarının ön görülen amaçlarından biri de halkın yönetime katılmasıdır. Sizce halk, yönetime ne kadar katılmalıdır? Çapraz Tablolama 198
- Tablo 3.79. Yaşınız? * E-Devlet uygulamalarının önündeki hangi engel daha önemlidir? Çapraz Tablolama 199
- Tablo 3.80. Eğitim Düzeyiniz? * E-Devlet uygulamalarının önündeki hangi engel daha önemlidir? Çapraz Tablolama 199
- Tablo 3.81. Elektronik devlet hizmetleri için gerekli teknolojiyi kullanmak (Bilgisayar, internet, e-Devletle ilgili kurumsal siteler) konusunda kişisel düzeyiniz sizce nedir? * E-Devlet uygulamalarının önündeki hangi engel daha önemlidir? Çapraz Tablolama 200
- Tablo 3.82. Yaşınız? * Son olarak, e-Devlet, e-Belediye, elektronik hizmetleri gibi uygulamaların başarılı olabilmesi, hem ülkemizde hem de belediyenizde yaygın olarak kullanılabilmesi için önerileriniz nelerdir? Çapraz Tablolama 201

GİRİŞ

Yirminci yüzyılın son dönemlerinde toplumsal, ekonomik ve siyasal sistemlerin hemen hemen her alanında, yapılan işleri kolaylaştıran ve hızlandıran bilgi teknolojileri, kamu yönetiminin işleyişi açısından da giderek vazgeçilmez hale gelmiştir. Kuramda ve uygulamada bir çok sorun alanının belirmesi kaçınılmazdır ancak, e-Devlet uygulamaları, kamu yönetiminin geleneksel işleyişinin etkinlilik, verimlilik ve demokratik niteliği ile ilgili aksaklıklarının giderilmesi için ortaya çıkan önemli bir fırsattır denilebilir.

Yeni bir bin yıla girerken, insanlık tarihinin en eski uygulamalarından birisi olan yönetmek ve yönetilmek olgusu ve en genelleştirilmiş tanımıyla devlet-vatandaş ilişkisi de yeni bir boyut kazanmaktadır. Bu boyut, yönetmek ve yönetilmenin arasındaki doğal engellerin, bilgi teknolojilerinin de aktif olarak kullanılmasıyla kaldırılarak yerini bir dizi kavramsallaştırmanın anlamlandırdığı uygulamalara bırakmasıdır. Dolayısıyla, böyle bir çağda gerçekten çok büyük nitelendirilmelere sahip olan devletin (en büyük işveren, en çok iş yapan vb.) verimlilik, etkinlik, şeffaflık ve eklenebilecek bir çok olumlu kriterlere uyum sağlaması ve son zamanlarda ortaya çıkan “hesap verilebilirlik” ve “müşteri memnuniyeti” gibi piyasa ölçütlerini bünyesinde barındırabilmesi için, e-Devlet ve e-hükümet uygulamalarına ve devlet kurumlarının sayısallaşmasına şiddetli bir ihtiyacı olduğu söylenebilir.

E-Devlet uygulaması ile birlikte daha önce literatürde tartışılan kavramlardan özellikle, vatandaşların ve sivil toplum örgütlerinin de etkileşimli anlamda yönetime katılmalarını ve alınacak ve uygulanacak kararlarda yönetim dışı aktörlerin de en azından görüşlerinin alınmasını ifade eden “Yönetişim”, bireylerin artık pasif yönetilen ve sadece temsili demokrasiyi yaşayan değil de artık aktif demokrasiyi yaşayan ve yönetime çeşitli kanallardan katılmasını içeren “Demokratik Yönetim”, ve bütün bunların bir özeti ve temsilci olan “Katılımcı Yönetim” vb. gibi kavramlar yeniden ve farklı bir boyutta tartışma konusu olabilecektir. Bir takım ortak paydaları paylaşan bu kavramlar grubu, beraberlerinde diğer kavramları da zorunlu olarak getirmektedir. Yönetimde gizlilik ve kapalılık uygulamalarını en aza inmesini amaçlayan ve vatandaşların

gerekli olan bilgi ve belgelerine ulaşmayı anlatan “*Şeffaflaşma*”, yönetimin yaptığı işlemlerden ve aldığı kararların sonuçlarından dolayı vatandaşlara hesap vermesini anlatan “*Hesap Verilebilirlik*” ve yönetim dışı aktörlerin de yönetim fonksiyonuna katılmalarını ifade eden “*Katılımcılık*” vb. gibi kavramlar bunlara örnek olarak verilebilir.

Yönetim, değişen koşullara kendini uyarlamak zorundadır. Bu nedenle ulaşım, haberleşme ve teknoloji alanında yaşanan çok hızlı ve köklü gelişmeler yanında, uluslararası alanda oluşan küreselleşme, yerelleşme, özelleştirme gibi derin izler bırakan değişimlerin yaşandığı bir dönemde kamu yönetiminde, sonuçları itibariyle de kamu hizmetlerinde, değişim ve dönüşüm arayışlarının hız kazanması, beklenen ve doğal bir gelişmedir.

E-Devlet uygulamaları ya da elektronik kamu hizmetleri olarak da adlandırılan bu değişim süreci, küresel anlamda bir çok uluslarüstü, ulusal ve yerel kurum ve kuruluşlar tarafından yaşanmakta ve bu sürecin uygulamaları benimsenerek yaygınlaşmaktadır.

Küresel düzlemde bir çok alana başarıyla adapte edilen ve çok kısa bir süre içerisinde bütünleşik olduğu uygulamaların vazgeçilmez unsuru olan bilgi teknolojileri, kamu hizmetlerinin sunumunda da aktif olarak kullanılmaya başlandığından beri, kamusal hizmetlerin şikayet edilen bir çok yönünde, olumlu bir gelişme ortaya çıkarmıştır. Her ne kadar uygulanmasını ve yaygınlaşmasını güçleştirebilecek olan bir takım doğal ve yapay engeller bulunsada, e-Devlet uygulamaları, olumlu sonuçlar alındıkça, yaygınlaşmaya devam edecektir denilebilir.

Ülkemizde de demokratikleşme ve küreselleşme gibi 21.yüzyıla damgasını vuracak olan önemli süreçlerle birlikte yerleşmeye başlayan ve hem yerel yönetimlerde hem de merkezi yönetimde yerleşmeye başlayan bu uygulamalarla birlikte, vatandaşın artık sadece yönetilen değil aynı zamanda yönetime de ortak olan ve yönetsel sorunları paylaşan aktif bireyler olarak kamusal hizmetleri kullanan müşteriler olması beklenebilecek gelişmeler arasında gösterilebilir.

Denizli Belediyesi’nde yapılan bu çalışmanın da temel amacı, kabul edilen ve uygulanılmaya başlanan e-Devlet ve e-Belediye uygulamalarının yerel yönetimlerce ne kadar benimsenebildiğini ve benimsenebileceğini ortaya

koymaya çalışırken, diğer taraftan yerel siyasa tayin edici ve uygulayıcılarının e-Hizmet konusuna nasıl baktıklarını, bu dönüşümü merkezi yönetimle beraber gerçekleştirip gerçekleştiremeyecekleri, bu değişim ve dönüşümden yerel yönetimlerin bekledikleri faydaları ve onların hedeflerini tespit etmeye çalışmaktır.

Çalışma planı üç temel bölümden oluşmaktadır. İlk iki bölüm çalışmanın kuramsal çatısını oluştururlarken, üçüncü bölüm ise, kuramda ele alınan konuları test etmeye yönelik uygulamalı bir çalışma içermektedir.

Bu amaçla, çalışmanın birinci kısmında, öncelikle, kamu hizmeti tanımının kavramsal boyutu ele alınmıştır. Kamu hizmeti sunma yöntemleri ve bu hizmetlerin özellikleri verildikten sonra, kamu hizmetlerine yön veren çağdaş gelişmeler anlatılmıştır. Ayrıca, kamu yönetimi içerisindeki kimlik krizlerinin, kamu hizmet sunma yöntemlerini etkileyebilecek olan olası yönlerine değinilmiştir. Birinci bölümün son kısımlarında ise, bilgi toplumu ve bilgi teknolojileri için literatürde ortaya çıkan tartışmalara yer verilmektedir.

İkinci bölümde ise, e-Devletin kavramsal temelleri verildikten sonra, e-Devlet uygulamalarında kullanılan yöntemler ve teknolojiler anlatılmaktadır. e-Devletin önündeki ve yaygınlaşmasını güçleştirebilecek engeller sıralandıktan sonra, mevcut e-Devlet hizmet kullanım alanları verilmiştir. Elektronik kamu hizmetleri sınıflandırıldıktan sonra, bu hizmetleri sunabilecek olan sistemler anlatılmıştır. Elektronik hizmetler için erişim seçenekleri sunulduktan sonra, e-Devlet uygulamalarında amaçlanan hedefler tartışılmıştır.

Çalışmanın üçüncü bölümü olan uygulama kısmında ise, yerel yöneticilerin konuya ve kavrama bakışları, belediyelerinin mevcut durumları hakkındaki bilgileri, e-Devletten ne beklediklerini, e-Belediye uygulamalarının hedefleri, e-Devlet uygulamalarının amaçlarının ne ölçüde gerçekleştirilebileceği, e-Belediye çalışmalarını takip edip etmedikleri anket çalışmasının sorularına verilen cevaplar yardımıyla analiz edilecektir. Dolayısıyla, yerel yönetimlerin politika tayin edicileri olan belediye meclisi üyeleri ile bu politikaların uygulayıcısı olan yöneticilerin konuyu ne kadar önemseyip önemsemedikleri ve bu uygulamaların ölçeğimizde ne kadar yerleşip yerleşemeyeceği araştırılacaktır.

Bu bölümde, kuramsal kısımdaki mevcut bilgiler, amaçlar ve varsayımlar çerçevesinde analiz edilmiştir. Araştırmada anket yöntemi kullanılmıştır. Gerek yöneticilerle gerekse meclis üyeleriyle yüz yüze görüşmeler de yapılmıştır. Elde edilen veriler, bilgisayar ortamında SPSS istatistik paket programı yardımıyla analiz edilmiştir.

Bu çalışma ile mevcut durumu tespit edilen belediyenin, e-Belediye ve elektronik hizmet uygulamaları konusundaki çalışmalarını geliştirmeye ve eksikliklerini gidermeye yönelik bir takım öneriler ve öngörüler sunulmaya çalışılmaktadır.



BİRİNCİ BÖLÜM

KAMU HİZMETİ KAVRAMI VE KAMU HİZMETLERİNDE DEĞİŞİM: e-DEVLET UYGULAMALARI

1.1 KAMU HİZMETİ KAVRAMI

Kamu hizmetini maddi ve somut olarak tanımlamak çok da kolay olmadığı için literatürde daha çok soyut ve genel tanımlarla karşılaşmak olasıdır.¹ Fakat, maddi anlamda da kamu hizmetinin bir takım somut öğelerle ilişkisi bulunmaktadır. Dolayısıyla, kamu hizmetinin tanımına geçmeden önce devlet, idare (*yönetim*), mal ve hizmet gibi maddi kavramların tanımlarının verilmesi ve daha sonra bunların kamu hizmetiyle ilişkilerinin ortaya konması ile kamu hizmeti tanımının tam olarak neyi karşıladığı somut olmasa da en azından soyut olarak anlaşılır olabilecektir.

Bütün kavramların en tepesinde olan ve en önce açıklanması gereken tanım, devlet tanımıdır denilebilir. Bu yüzden en önce devletin tanımının verilmesi ve daha sonra diğer ilişkili kavramların açıklanmasıyla kamu hizmetinin kavramsallaştırılması daha berraklaşacaktır. Devlet, insanlar arasındaki ilişkileri düzenleyen ve bu ilişkilerin normlara uygun olarak yürütmesini sağlayan; anlaşmazlıkları çözümlen; kamusal mal ve hizmetleri üreten en üst egemen meşru gücü temsil etmektedir.² Devletin tanımından sonra verilmesi gereken ikinci tanım, idare (*yönetim*)'nin tanımı olacaktır.

İdare;

“Devletin yasama ve yürütme erklerinin saptadığı siyasi yönde ve hukuki çerçevede içerisinde, toplumun düzenli ve uygarca yaşamasını sağlamak ve sürdürmek için kamu gücü ve yöntemleri kullanarak doğrudan, devamlı ve ahenkli surette kamusal faaliyetlerin yürütülmesi”³ olarak belirtilmektedir.

¹ Didier Truchet, hiç kimsenin kamu hizmeti için tartışmasız bir tanım veremediğini, yasamanın bunu dert edinmediğini, yargıcın arzu etmediğini, doktrinin ise, başaramadığını iddia etmektedir.

² Bilal ERYILMAZ, *Kamu Yönetimi*, İstanbul : Erkam Matbaacılık, 1999, s.2

³ Lütfi DURAN, *İdare Hukuku Ders Notları*, İstanbul : Fakülteler Matbaası, 1982, s.10

Mal ve hizmet kavramlarının tanımlanmaları ise şöyledir: Mal, dar anlamda, “fiziksel ve kimyasal özellikleri bünyesinde bulunduran somut bir nesne”⁴ olarak kavramsallaştırılmasına karşın, iktisadi ve ticari anlamda mal ise; firmaların tüketicilerin ihtiyaçlarını karşılamak için ürettikleri nesnelere denilebilir.

Hizmet ise, firmaların doğrudan doğruya ya da bir takım mallarla birlikte tüketiciye sundukları elle tutulmayan, gözle görülmeyen, kolaylıkla ortadan kaldırılabilen ve kalite açısından standart hale getirilemeyen soyut bir üründür.⁵ Hizmetlerin elbette mallardan ayrıldıkları noktalar vardır ve bunlar konumuz açısından belirli bir öneme sahip oldukları için belirtilmesinde yarar vardır. Hizmetler, soyut olmaları, elle tutulamamaları, dayanıksız olmaları, üretildikleri anda tüketilmeleri gereği eş zamanlı olmaları, heterojen ve ölçülemez olmaları noktasında mallardan ayrılmaktadırlar.⁶ Hizmetler, önce satılır ya da satış anlaşmasına konu olur, daha sonra üretilir ve tüketilir.⁷ Hizmetlerin sunulduğu anda tüketilmelerini tanımlayan eş zamanlılık özellikleri, heterojen olmaları ve insan ögesine yapılan bu vurgu, hizmet üretiminde ve sunumunda hata oranlarının daha yüksek olmasına sebep olmaktadır.⁸

Bütün bu tanımlamalardan sonra, kamu hizmeti tanımını vermeye çalışmak uygun olacaktır fakat, şunu da belirtmek gereklidir ki, kamu hizmeti tanımı esneklik ve anlamının tam olarak ne olduğunu kavramın kullanılış yerine ve amacına göre belirlemek, yerinde olacaktır.

⁴ Osman M. KARATEPE, “*Hizmet Sektöründe Toplam Kalite Yönetiminin Uygulanabilirliğine Yönelik Kavramsal bir İnceleme*”, **Kamu Yönetiminde Kalite I. Ulusal Kongresi Bildirileri**, Ankara : TODAİE Yayını, 1998, s.108

⁵ Christopher H. LOVELOCK, **Services Marketing**, New Jersey : Prentice Hall International Inc., 1996, s.57

⁶ Kieron WALSH, “*Quality and Public Services*”, **Public Administration**, Vol. 69, Winter 1991, s.507

⁷ Colin MORGAN ve Stephen MURGATROYD, **Toplam Quality Management in the Public Sector: An International Perspective**, Buckingham : Open University Press, 1994, s.9

⁸ Christopher W. L. HART, James L. HESKETT ve W. Earl SASSER, JR., “*The Profitable Art of Service Recovery*”, **Harvard Business Review**, C. 68., S. 4, 1990, s.148 – 149; KARATEPE, a.g.m., s.109

Kamu hizmeti;

*“Devlet ya da diğer kamu tüzel kişilikleri tarafından veya bunların gözetim ve denetimleri altında genel, kolektif ihtiyaçlarını karşılamak, kamu yararı sağlamak için kamuya sunulmuş devamlı ve düzenli faaliyetlerdir.”*⁹

Bu tanımın yanında, kamu hizmetinin hem şekli, hem organik, hem de maddi açılardan da kavramsallaştırılması yapılmıştır.¹⁰ Şekli açıdan kamu hizmeti, giderilmesinde kamu yararı bulunan bir toplumsal gereksinmeyi karşılamak amacıyla, kamu tüzel kişileri veya onların gözetim ve denetimi altında özel girişim tarafından özel bir hukuki rejim içinde yürütülen faaliyetlerdir. Organik açıdan kamu hizmeti, bir görevi yürütmek için, bir kamu tüzel kişisi tarafından tahsis edilmiş ajan ve mali araçların bütünüdür. Bu tanımlama belli bir örgütü, yani idareyi ifade etmektedir. Maddi açıdan kamu hizmeti ise, giderilmesinde kamu yararı bulunan, toplumsal bir gereksinmeyi karşılayan faaliyet olarak tanımlanmaktadır. Bu tanımlama faaliyetin içeriğine göre yapıldığı için. Anayasamızın 47. maddesinde şöyle denmektedir:

“Kamu hizmeti niteliği taşıyan özel teşebbüsler, kamu yararının zorunlu kıldığı hallerde devletleştirilebilir.”

Kamu hizmeti kavramı, hem yasalarda hem öğretide hem de yargı kararlarında farklı anlamlarda kullanılmaktadır. Örneğin, Anayasa’da yukarıda belirtilen madde dışında da farklı kamu hizmeti kavramlarıyla karşılaşmaktadır. Madde 70’de “*kamu kuruluşları*”¹¹ anlamında kullanılırken, madde 128’de “*iş, uğraş, faaliyet*”¹² anlamında kullanılmaktadır. O zaman, hem anayasada hem yargısal kararlarda ve hem de öğretide kamu hizmeti kavramının veya türevlerinin

⁹ S. Sami ONAR, *İdare Hukukunun Umumi Esasları*, C.I, Üçüncü Baskı, İstanbul 1966, s.13, Ülkü AZRAK, *Kamu Yönetimi (Ders Notları)*, İstanbul, 1976, s.6, Necmi OSTEN, *İdare Hukuku Dersleri*, Ankara : Başnur Matbaası, 1968, s.28, İl Han ÖZAY, *Günüşiğinde Yönetim*, İstanbul : Alfa Yayınları, 1996, s.231

¹⁰ İsmet GİRİTLİ ve Tayfun AKGÜNER, *İdare Hukuku Dersleri*, İstanbul, 1987, s.127; ONAR, a.g.e., s.27 – 38

¹¹ IV Kamu Hizmetine Girme Hakkı

A. Hizmete Girme

Madde 70: “*Her Türk kamu hizmetine girme hakkına sahiptir, hizmete alınmada, görevin gerektirdiği niteliklerden başka hiçbir ayırım gözetilemez*”

¹² D. Kamu Hizmeti Görevlileriyle İlgili Hükümler

1. Genel İlkeler

Madde 128: “*Devletin, kamu iktisadi teşebbüsleri ve diğer kamu tüzel kişilerinin genel idare esaslarına göre yürütmekle yükümlü oldukları kamu hizmetlerinin gerektirdiği asli ve sürekli görevler, memurlar ve diğer kamu görevlileri eliyle görülür.*”

tam olarak ne anlama geldiği, ancak ve ancak maddenin kendi bütünlüğünün yanı sıra hangi şartlar dahilinde kullanıldığına da bakılarak söylenilebilir.

Kamu hizmeti kavramının tanımsal zorluğu Anayasa Mahkemesi kararlarında da dikkat çekicidir:

“Kamu hizmetinin belirsizliği konusunda görüş birliği vardır. Bununla birlikte kamu hizmeti, çeşitli biçimlerde tanımlanmaya çalışılmıştır. En geniş tanıma göre kamu hizmeti, devlet ya da diğer kamu tüzel kişileri tarafından ya da bunların gözetim ve denetimleri altında, genel ve ortak gereksinimleri karşılamak, kamu yararı ya da çıkarını sağlamak için yapılan ve topluma sunulmuş bulunan sürekli ve düzenli etkinliklerdir.”¹³

Türk idare hukuku doktrininde tartışmalar devam etse de kamu hizmeti, biri organik (*teşkilat*) ve diğeri de maddi (*faaliyet*) olarak iki temel üzerinde şekillenmektedir.

Kamu hizmetinin gerekli olan hukuki altyapısını vermeye çalıştıktan sonra, olgunun iktisadi ve yönetsel boyutlarına da değinmek gerekmektedir. Özellikle, kapitalizmin ikinci büyük krizinin yaşandığı 1970’li yıllardan itibaren, özellikle ABD ve İngiltere gibi Anglo – Sakson gelenek kaynaklı ülkelerde liberal sağcı partilerin kurdukları hükümetlerin “özelleştirme” adı verilen düzenleme ve uygulamaları, devletlerinin resmi politikaları haline getirmelerinin¹⁴ etkisiyle, yavaş yavaş da olsa kamu kesiminin genişlemesine küresel bazda karşı çıkan ve devletin küçültülerek daha etkin ve verimli hale getirilmesini savunan fikirlerin yoğunlaşmakta olduğu gözükmektedir. Farklı noktalara değiniyor olsalar da bu görüşlerin ortak noktası, kamu kesiminin faaliyet alanı daraltılarak, devletin, artık “üretme” faaliyetinden çekilerek yavaş yavaş “denetlemeye”, “dağıtmaya” ve “ara bulucu” olmaya yönelmesi gerektiğidir.¹⁵ Hizmetlerin sayı olarak daraltılmasıyla beraber, sunumunda hızlilik, verimlilik, doğruluk, etkinlik vb. özelliklerinin artırılması bu görüşlerin savunduğu bir diğer özelliktir. Bu görüş ayrıca, yönetimin tamamında egemen olan “hukuksal rasyonellik”, yavaş yavaş “işletme

¹³ AYM., 28.6.1995, E.1994/71, K.1995/23, R.G. 20.03.1996, S. 22586, s.48 ve ayrıca, AYM., 9.12.1994, E.1994/43, K.1994/42-2, R.G. 24.01.1995, S.22181,s.21

¹⁴ Daniel COHN, “Creating Crises and Avoiding Blame: The Politics of Public Service Reform and The New Public Management in Great Britain and The United States”, **Administration & Society**, Vol.29, No.5, November 1997, s.584 vd.

¹⁵ Robert B. DENHARDT, “The Future of Public Administration: Challenges to Democracy & Ethics”, **Public Administration and Management**, Paris, 1999

mantığıyla” beraber çalıştırılmalı¹⁶ ve dolayısıyla, bürokrasinin ve hukukun zorlama ve baskıları azaltılmalıdır¹⁷, demektedir.

1.2. KAMU HİZMETİNİN UNSURLARI

Kamu hizmetinin en genel tanımına bakıldığı zaman, bu hizmetlerin unsurlarını çıkarabilmek mümkün olmaktadır. Dolayısıyla, kamu hizmetinin unsurları denildiği zaman yapılan faaliyetlerin hangilerinin kamu hizmeti olduğunu tespit etmek kolaylaşmaktadır. Örneğin, kamu hizmetini açıklayan bu tanımlamaya göre:

“*Genelin ihtiyaçlarını sağlamak ve genelin çıkarlarını korumak için kamu gücüne ve uzmanlığına dayanan bir örgütle genele karşı yapılan sürekli ve düzenli hizmetlerdir.*”¹⁸ kamu hizmetinin unsurlarını şöyle belirlemek mümkündür:¹⁹

1. Devlet veya diğer kamu tüzelkişileri tarafından veya bunların gözetimi ve denetimi altında veya bazılarının katılımıyla kurulan ve işleyen bir girişim olması,
2. Genel ve kolektif ihtiyaçları karşılamak ve tatmin etmek ve kamu yararı sağlamak için kurulmuş bulunması ve genele sunulmuş olması,
3. Devamlı ve düzenli bir şekilde işlemesi,

Herhangi bir faaliyetin kamu hizmeti sayılabilmesi için bu hizmetin mutlaka idare (*yönetim*) tarafından veya onun denetimi ve gözetimi altında yapılması gerekmektedir. Fakat, idarenin yaptığı her faaliyette kamu hizmeti sayılmadığına dair doktrinde fikir birliği vardır.²⁰ Bu noktada, geçerli olan kıstas,

¹⁶ Turgut TAN, “*İdarede Yeni Ussallık Arayışları ve Hukuk*”, **Kamu Yönetimi Disiplini Sempozyumu Bildirileri**, C.II, Ankara, 1995, s.176

¹⁷ Robin THEOBALD, “*Enhancing Public Service Ethics: More Culture, Less Bureaucracy*”, **Administration & Society**, Vol.29, Nu.4, September, 1997, s.491

¹⁸ S. Sami ONAR, **İdare Hukukunun Umumi Esasları**, C.I, Üçüncü Baskı, İstanbul, 1966, s.13. aslında kitabın orijinalinde tanım şöyle geçmektedir:

“...*Umumun ihtiyaçlarını sağlamak ve umurunun istifadesini korumak için amme kudretine ve ihtisasa dayanan bir teşkilatla umuma karşı yapılan daimi ve muntazam hizmetlerdir.*”

¹⁹ ibid. s.14

²⁰ Aydın GÜLAN, “*Kamu Hizmeti Kavramı*”, **İdare Hukuku ve İlimleri Dergisi**, Y.9, S.1 – 3, İstanbul, 1988, s.147 vd.

Anayasa Mahkemesi'nin verdiği kararında belirttiği gibi, onu kuranların iradesidir.²¹

Kamu hizmetini belirlemede bir diğer unsur sınıflaması aşağıdaki gibidir:²²

- Kamu Hizmetinin Organik Unsuru
- Kamu Hizmetinin Maddi Unsuru
- Kamu Hizmetinin Hukuki Rejim Unsuru

1.2.1. Kamu Hizmetinin Organik Unsuru

İsminden de anlaşıldığı gibi bir hizmetin kamu hizmeti olup olmadığını belirlemede birinci ölçüt o hizmetin idare ile organik bir bağının olup olmadığıdır. Diğer bir deyişle, idarenin tüm faaliyetleri kamu hizmeti olmayabilir, ama bir faaliyetin kamu hizmeti sayılabilmesi için devlet (*idare*) tarafından yerine getirilmesi gerekir. Fakat zaman içerisinde ortaya çıkan nüfusun artması, sanayileşme, şehirleşme, küresel ve bölgesel değişimler vb. gibi olgular nedeniyle artık bütün kamusal hizmetlerin yerine getirilmesini sadece idareden beklemek, doğru olmayacaktır çünkü kamu hizmetlerinin ilkelerinden biri olan “*değişime uyum sağlama*” ilkesinden hareketle, zaman içerisinde ortaya çıkan gelişmeler sonucunda artık, sadece kamu kesiminin değil de özel kesimin bir takım faaliyetleri de kamu hizmeti sayılabilecektir.²³ Yönetimin imtiyaz sözleşmesine dayanarak üzerinde sıkı denetim ve gözetim kurmak şartıyla özel kesime verdiği yetkiyle ortaya çıkan “*virtüel kamu hizmeti*” denilen hizmetleri buna örnek

²¹ AYM., 28.6.1995, E.1994/71, K.1995/23, RG., 20.03.1996, S.22586, ayrıca Anayasa Mahkemesi bir başka kararında şöyle demektedir:

“*Anayasal kurallara uygun olarak, kamusal ihtiyaçların gerekli kıldığı hallerde yasama organı, herhangi bir alanı yasal statü içine alarak bir kamu hizmeti tesis edebilir.*”, AYM., 28.11.1985, E.1985/7, K.1985/22, RG. 21.01.1986, S.18995, s.42

²² Yasin SEZER, **Kamu Hizmetlerinin Görülmesinde YAP – İŞLET – DEVRET Modeli, (Basılmamış Doktora Tezi)**, İstanbul, 2000, s.10 – 12

²³ Anayasa Mahkemesi bir diğer kararında bu noktaya işaret ederek şöyle demektedir:

“*Kamusal hizmet birimleri nitelik ve özellikleriyle uyuşabildiği ölçüde, kamu ve özel hukuk kurallarından oluşan karma nitelikte yapılandırılmaları mümkündür. Bu sebeple, kamu hizmetleri ne suretle yürütülürse yürütülsün, kamu kurum ve kuruluşlarının gözetim ve denetimleriyle hizmeti yönlendirme yetkileri olduğu sürece, hizmet kamusal niteliğini korumuş olur.*”. AYM., 12.04.1990, E.1990/4, K.1990/6

vermek mümkündür.²⁴ Yalnız burada ayrıca belirtilmesi gerekli bir diğer özellik de şudur:

Özel kesimin yaptığı her hizmeti, kamu hizmeti olarak saymak da mümkün değildir. Bir diğer deyişle, herhangi bir özel kesim hizmeti ancak ve ancak yetkili kamu otoritelerinin etkin denetimi ve gözetimi altında yapılıyorsa kamu hizmeti sayılır.²⁵ Böylece, doğrudan olmasa da dolaylı olarak idare ile organik bağının kurulması sağlanmış olmaktadır.

1.2.2. Kamu Hizmetinin Maddi Unsuru

Burada kamu hizmetlerinin maddi unsuruyla ifade edilmek istenen, yapılan hizmetle kamu yararı arasında doğrudan bir ilişki olması gerekliliğidir. Organik unsurla belirtmeye çalıştığımız ilişkinin, kamu hizmetini tanımlamaya yetmediği anlaşıldıktan sonra bu ikinci unsur yardımıyla kamu hizmetini anlamaya çalışmak daha da kolaylaşacaktır. Aslında kendi de soyut ve anlaşılması zor bir kavram olan “*kamu yararı*”²⁶ ile kamu hizmetini anlatmaya çalışmak kolay değildir ancak yine de burada belirleyici unsur yasama organının iradesidir. Diğer bir deyişle, yasama organı yürütülmesinde kamu yararı gördüğü herhangi bir faaliyet alanını kamu hizmetine dönüştürebilecektir.²⁷ Anayasa Mahkemesi ise, bir kararında yapılan hizmetin niteliğine bakmak gereğini belirterek şöyle demektedir:

“Bir hizmetin kamu hizmeti olup olmadığı saptanırken, niteliğine bakmak gerekir, nitelik yönünden kamu hizmeti olan bir hizmetin özel kesimce yürütülmesi, niteliğine etkili görülemez”.²⁸

O zaman Anayasa Mahkemesi de kamu hizmeti tanımının çok da sabit olmadığını kabul ederek, duruma ve şartlara bakmanın gereğini vurgulamaktadır

²⁴ Birsen ÇIRAKMAN, “Kamu Hizmeti”, *AİD*, C.9, S.4, Aralık 1976, s.81 vd.

²⁵ ÖZAY, a.g.e., s.233

²⁶ Zerrin TOPRAK, “İl Özel İdarelerinin Görevleri ve Kamusal Hizmet Yaklaşımı”, *TİD*, Y.62, S.387, s.158

²⁷ SEZER, a.g.e., s. 11, YAYLA, a.g.e., s.68 vd., ayrıca Anayasa Mahkemesi bir kararında: “Kuşkusuz, anayasa kurallarına uygun olmak koşulu ile, kamusal gereksinimlerin zorunlu kıldığı durumlarda yasama organı herhangi bir alanı yasal statü içine alarak kamu hizmeti kurabilir.” diyerek bu noktayı kesinliğe kavuşturmuştur.” *AYM.*, 28.06.2005, E.1884/71, K.1995/23, RG. 20.03.1996, S.22586, s.49.

²⁸ *AYM.*, 9.12.1994, E.1994/43, K.1994/42-2, RG., 24.01.1995, S.22181, s.22

ki bu nokta da çalışmanın temel noktası olan kamu hizmetlerinin değişim süreciyle uyumlu gözükmektedir. Ayrıca Anayasa Mahkemesi, bazen de kamu hizmeti faaliyetlerini birebir tanımlama yoluna da gitmektedir.²⁹

1.2.3. Kamu Hizmetlerinin Hukuki Rejim unsuru

Bu unsur, kamu hizmetlerini tanımlamada bir diğer kolaylaştırıcı betimlemeyi yapmaya çalışmaktadır. Yani kamu hukuku – özel hukuk ayrımının uygulanmasıyla, kamu hizmetlerine ancak kamusal hukukun uygulanabileceğini ön görmektedir çünkü bu hizmetleri yerine getirmede kamu gücü ve iradesi kullanılmaktadır. Sezer'e göre ise, günümüzde kamu hizmetinin artık sadece kamu hukuku kurallarına göre yürütülmesi pek de zorunlu ve değişmez bir unsur olarak algılanmamalıdır.³⁰ Özellikle virtüel kamu hizmetlerinin ve KİT'lerin ortaya çıkması ile faaliyetin niteliğine göre hem kamu hukuk kurallarının hem de özel hukuk kurallarının bazen veya birlikte uygulanması mümkündür.³¹ Ortaya çıkan yeni gelişmeler ile birlikte kamu hizmetinin hem unsurları hem özellikleri değişme gösterebilmektedir. Aslında, bu durum biraz da olması gerekeni yansıtmaktadır çünkü özellikle küresel ve yerel ölçekteki bazı gelişmeler kamu hizmetinin sınırlarının sürekli değişmesine sebep olmaktadır. Mesela, Türkiye'nin de halen katılım adayı olduğu Avrupa Birliği'nde hukuksal açıdan bir çok gelişme olurken, aynı zamanda bu noktadaki bazı gerilimleri de göz ardı etmek mümkün değildir.³² Birliğin müktesebatında kamu hizmetiyle ilgili farklı farklı

²⁹ Bu kararların tahlili için bkz. Turgut TAN, "Anayasa Mahkemesi Kararlarında Kamu Hizmeti Yaklaşımı", *Anayasa Yargısı* 8, 1991, s.233-259 vd.

³⁰ SEZER, a.g.e., s.12

³¹ Kamu hizmetlerinin hukuki rejimindeki değişiklik için bkz. UMK., 29.05.1994, E.1974/973, K.1974/1356, RG. 04.12.1974, S.15082 (aktaran SEZER, a.g.e., s.13)

³² Bu noktayı Sezer, tezinde şöyle açıklamaktadır:

"Ancak topluluk içinde kamu hizmetlerine ilişkin olarak olumlu hukukta önemli gelişmeler olurken, politik anlamda kutuplaşmanın yaşandığı da bir gerçektir. Bir tarafta Fransa'nın önderlik ettiği ve kamu hizmetlerine daha çok ayrıcalık tanınması ve AB anlaşmasında kamu hizmetlerinin açık ve net biçimde garanti altına alınmasını savunan "daha çok kamu hizmeti" kutbu; diğer tarafta ise, İngiltere'nin öncülük ettiği, kamu hizmetlerinin minimum düzeyde tutulması ve özel faaliyetlerle kamu hizmeti faaliyetlerinin mümkün olduğunca eşit tutulmasını savunan kutup bulunmaktadır." Sezer'in bu noktadaki görüşlerine katılmakla birlikte, bence asıl yapılmaya çalışılan şey ise, farklı farklı kamu hizmeti gelenekleri olan devletlerin ortak çatı altında birleştirilebilmesine çalışmaktır. Zaten, birlik müktesebatını Fransızca'nın egemenliğinden kurtarabilmek için, birlik içinde biraz Fransız egemenliğini andıran "Service Public – Public Service" kelimesi yerine öz itibarıyla benzer olsa da aslında farklı olan diğer kelimelerin kamu hizmeti anlamında kullanılmasını biraz buna bağlamak gerekmektedir. Eğer, Sezer, tezinde haklı

tanımlamalarla karşılaşmak mümkündür.³³ “Kamu hizmeti” tanımı sadece Roma Anlaşması’nın 77. maddesinde taşımacılıkla ilgili kullanılmışken, “Kamu Yararı Hizmetleri”, “İktisadi Kamu Yararı Hizmetleri”, “Genel Hizmet” gibi farklı farklı terimlerin kullanılması, bir taraftan çoğulcu birlik ruhunu yansıtmayı amaçlarken diğer taraftan da artık kamu hizmeti tanımının zamansal ve konjonktürel anlamdaki farklı nitelendirilmelerine atıf yapmaktadır.

Kamu hizmeti, zaman içerisinde farklılaşmaya da uğrasa belirtilmesi gerekli olan bir diğer husus da kamusal hizmetlerdeki düzenin ve devamın sürekliliğidir. Tabii, burada asıl anlatılmak istenen özellik, bu hizmetlerin aralıksız, kesintisiz ve sürekli biçimde yerine getirilmesidir. Burada amaç, kamu hizmetlerindeki belli bir süre dahilindeki kesintinin veya düzensizliğin bile çok önemli zararlar ve sıkıntılar ortaya çıkarabilmesidir. Bu durumun çalışma açısından özelliği şu noktada çok önem kazanmaktadır:

Klasik kamu hizmetlerinde süreklilik ve düzenlilik ilkesi sadece kuramda esastı fakat uygulamada – doğal yada suni engeller yüzünden – çok da mümkün değildi. Tatillerin olması veya hizmetlerin ancak ihtiyaç olduğunda ortaya çıkması gibi fakat, elektronik devlet uygulamasında ise, bu hukuki süreklilik aynı zamanda fiili süreklilik halini alacaktır çünkü bu devlet işleme tarzında 7/24 uygulama mevcuttur.³⁴

1.3. KAMU HİZMETİNİN KURULMASI – İŞLETİLMESİ – SONA ERMESİ

Kamu hizmetinin kurulması özel sektördekinin aksine belli bir çıkarı veya karı amaçlamadığı ve keyfi olmadığı için, kamu hizmeti kurmak yönetim üzerinde bir ödevdir ve yönetim, herhangi bir hizmetin kamu yararı olduğunun anlaşılması

ise, o zaman İngiltere’nin başını çektiği ekolün birlik içindeki - istisnalar hariç- galibiyetinden söz etmek mümkündür.

³³ Onur KARAHANOGULLARI, **Kamu Hizmeti (Kavram ve Hukuksal Rejim), Basılmamış Doktora Tezi**, Ankara, s.171

³⁴ Bu noktada belirtilmesi çok gerekli olan bir durum söz konusudur. e-Devlet ile anlatılmak istenen olgunun aslında geleneksel devlet yapılanmasının yerine geçecek bir yeni yapılanma mı yoksa sadece geleneksel devletin aksayan ve işlemesi sorunlu gözükken yanlarının bilgi teknolojilerinin yardımıyla reforme edilmesi mi olduğu henüz netlik kazanmamıştır. Akademisyenler arasında henüz tanımla ilgili bir fikir birliği söz konusu değildir fakat çalışmada e-Devlet olgusu hem klasik devlet yapılanmasının aksayan yönlerinin reforme edilmesi hem de yönetici ve yönetilen ayırımının artık kaldırılması gerekliliğine vurgu yapılmaktadır.

üzerine orada kaynağını anayasadan ve yasalardan alarak bir kamu hizmeti oluşturabilir. Kamu hizmetlerinin kurulması birinci elden olabileceği gibi, daha önce özel sektör tarafından yürütülen bir hizmette sonradan kamu hizmeti haline getirilebilir.³⁵ Eğer, bir kamu hizmeti ilk defa kuruluyorsa bunun kanunla veya kanunda verilmiş açık bir idari işlemle kurulması gerekmektedir çünkü kamu hizmeti hem birel ve genel işlem yapmayı ve bu işlemleri uygulamayı gerektirmektedir.³⁶

Her kamu hizmeti aynı şekilde işletilmeyeceği için bu hizmeti kuran idare veya yasama organı, bu hizmetin nasıl işletileceğine de karar verme yetkisine ve sorumluluğuna sahiptir.³⁷ Kamu hizmetinin sunma biçimlerine ait seçimin hukuki olmaktan çok yönetme siyasetine ve sanatına ait olduğu ve bu konuda uyulması gereken bir kuralın olmadığı ve tamamen bu hizmeti tesis eden makama ve organa ait olduğu genel kabul görmektedir denilebilir.³⁸

Kurulan kamu hizmetinin genel ihtiyacı karşılamıyor veya genel yararı dışında başka yararları hizmet ediyor olması durumunda ve yönetimin veya yasamanın uygun bulacağı hallerde, bu hizmeti kuran organın, kuruluş yöntemlerine uygun bir biçimde kamu hizmetini sona erdirmesi mümkündür.

1.4. KAMU HİZMETİ SUNMA YÖNTEMLERİ

Kamu hizmetinin işletilme biçimleri de işin kim tarafından ve nasıl yapıldığına bakılarak değişme göstermektedir. Eğer kamu hizmeti, doğrudan bir kamu tüzel kişi veya onun kurmuş olduğu bir örgüt tarafından işletiliyorsa, genellikle bu iş görme tarzına “*emanet*” denilmektedir.³⁹ Kamu hizmetlerinin bazıları ise, yönetimle özel kişilerin arasında yapacakları hukuki işlemlerle yerine

³⁵ İlgili Anayasamızın 47. maddesi şöyledir:

“Kamu Hizmeti niteliği taşıyan özel teşebbüsler, kamu yararının zorunlu kıldığı hallerde devletleştirilebilir. Devletleştirme gerçek karşılığı üzerinden yapılır. Gerçek karşılığın hesaplanma tarzı ve yöntemleri kanunla düzenlenir. Devletin, kamu iktisadi teşebbüslerin ve diğer kamu tüzel kişilerinin mülkiyetinde bulunan işletme ve varlıkların özelleştirilmesine ilişkin esas ve yöntemler kanunla gösterilir.”

³⁶ Yıldızhan YAYLA, *İdare Hukuku*, İstanbul : Filiz Kitapevi, 1985, s.70

³⁷ İsmet GİRİTLİ ve Tayfun AKGÜNER, *İdare Hukuku Dersleri*, İstanbul, 1987, s.140

³⁸ DURAN, a.g.e., s.327

³⁹ GİRİTLİ ve AKGÜNER, a.g.e., s.140, ONAR, a.g.e., s.43, YAYLA, a.g.e., s.72, ÇIRAKMAN, a.g.e., s.86 vd.

getirilmektedir. Eğer yönetimin tek taraflı bir izni söz konu ise, buna “*ruhsat*” denirken, karşılıklı yapılacak sözleşmelerle de bu hizmetlerin yerine getirilmesi mümkündür. Karşılıklı yapılacak sözleşmelerle özel kişi bu hizmeti tek başına yürütebileceği gibi yönetimle beraber de yürütebilir ki buna da “*müşterek emanet*” denmektedir. Müşterek emanette hasar ve zarar idareye aitken, üstlenen özel kişiye gelirden pay vermek esastır.⁴⁰ Özel kesimin yapılan sözleşmeye dayanarak tek başına hizmeti yapması da mümkündür.⁴¹ Bunlardan birincisi, imtiyaz, ikincisi, iltizam olarak belirlenebilir. İmtiyaz, yönetim gerekli gördüğü bir faaliyeti kamu hizmeti haline getirdikten sonra yapılacak bir sözleşmeyle, bu işin yürütülmesini özel sektör tüzel kişiliklerine verebilir. Dolayısıyla, hizmeti devrettiği kişiye yetki ve sorumlulukları devrederek ve gerekirse lojistik ve mali destek de sağlayarak hizmetin yürütülmesini sağlayabilir. Tabi ki sonuçtan da devredilen kişi sorumlu olacaktır.⁴² Kamu hizmetlerinin sunumunda imtiyazla ilgili süregelen tartışmalar bir anayasal değişlikle sonuçlanarak, “*Uluslararası Tahkim*” mekanizması Anayasaya girmiş ve kamu hizmeti imtiyaz kapsamından çıkarılmıştır. Böylece, Danıştay’ın kamu hizmetlerinin sunumunda kullanılan yöntemlerden olan imtiyaz sözleşmelerinde, hukuka uygunluk ve kamu yararı noktasındaki denetimi ortadan kaldırılmıştır. Dolayısıyla, Anayasa’nın 125. maddesiyle ilgili bir paradoks oluştuğundan bahsedilmektedir.⁴³ Daha önceden anayasanın 155. maddesine dayanarak, kamu yararının gözetilip gözetilmediği, Danıştay tarafından yapılan imtiyaz şartlarının ve sözleşmelerinin ön denetimi, artık, sadece Danıştay’ın görüş bildirmesine indirgenmiştir.⁴⁴ İltizam ise, bir kamu hizmetinin taraflarca önceden belirlenen bir bedel karşılığında bir özel hukuk kişi tarafından yerine getirilmesidir.⁴⁵ Fakat, Türkiye’de, iltizam kavramı üzerine

⁴⁰ ÖZAY, a.g.e., s.252, ÇIRAKMAN, a.g.e., s.87, YAYLA, a.g.e., s.72 vd.

⁴¹ Kamu hizmeti sunma yöntemleri hakkında çok geniş ve detaylı bilgi için bkz. SEZER, s.21 – 33

⁴² GİRİTLİ VE AKGÜNER, a.g.e., s.141

⁴³ A. Alper VURAL, *e-Devlet/E-Hizmet: Bilgi Toplumuna Geçiş Sürecinde Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Yeni bir Model, (Basılmamış Y. Lisans Tezi)*, Ankara : TODAİE, Mayıs 2002, s.136

⁴⁴ *ibid.*, s.137

⁴⁵ Şeref GÖZÜBÜYÜK, *Yönetim Hukuku*, 9.Bası, Ankara : Turhan Kitapevi, 1996, s.246

zaman içerisinde farklı bir anlam yüklenmiş ve yönetimin ihtiyacı olan alt yapı tesis ve inşaatının yaptırılması şeklini almıştır.⁴⁶

1.5. KAMU HİZMETİNİN ÖZELLİKLERİ

Kamu hizmetinin şartlara ve zamanlara göre farklı olacağını ve bunun yerine getirilme biçimlerinin de yine değişik olabileceğini belirtmemize rağmen, kamu hizmetlerinin aynı veya ortak olması gereken noktaları da vardır. Bunlardan süreklilik – düzenlilik, bedelsiz oluşu, etkenlik, eşitlik, değişime uyum sağlama gibi özellikler klasik anlamda ön plana çıkmaktadır. Fakat, özellikle son zamanlarda küresel, yerel, ulusal bir takım gelişmelerle birlikte sadece kamu hizmetleri literatüründe değil, kamu yönetimi literatüründe bazı kavramların ve kavramsallaştırmaların tartışıldığı görülmektedir. Bu kavramlardan “*şeffaflık*”, “*katılımcılık*”, “*hesap verilebilirlik*”, “*etkililik*”, “*hızlılık*”, “*etkenlik*” vb. kavramlar ön plana çıkmaktadır.⁴⁷ Ayrıca, literatürde kamu hizmetlerinin klasik anlamda alıcısı olan “*vatandaş*” kavramının da yavaş yavaş “*müşteri*” tanımıyla tartışıldığını görmek mümkündür. Tabii ki, bu gelişmeleri olumlu anlamda algılayıp müşteri tanımının kaliteyi, saygıyı ve diğer olumlu değerleri beraberinde getirdiğini iddia eden bir grup olduğu gibi, bunu olumsuz algılayıp kamu yönetiminin ve kamu hizmetlerinin krize girdiğini savunan görüş de mevcuttur. Bu kısım “*Kamu Hizmetine Yön Veren Çağdaş Gelişmeler*” bölümünde incelenecektir.

1.5.1. Kamu Hizmetinin Sürekli Oluşu

Kamu hizmetlerinde süreklilik, düzenlilik ve istikrarlılık aslında kamu hizmetlerinin hem amacı hem de sonucu olarak kabul edilebilir. Özellikle son zamanlarda, artan ihtiyaçlarla birlikte kamu hizmetlerinin sürekli ve düzenli olması hayati bir öneme sahiptir, denilebilir. Hizmetin devamını ve düzenliliğini

⁴⁶ SEZER, a.g.e., s.25

⁴⁷ Kamil Ufuk BİLGİN, “*Kamu Yönetiminde Kaliteli Hizmet Anlayışı*”, *Kamu Yönetimi Disiplini Sempozyumu Bildirileri*, C.I, Ankara, 1995, s.172 – 190, Yasin SEZER ve Naci KARKIN, “*Kamu Yönetiminin Modernleşmesinde Şeffaflaşma Sorunu*”, *Türk İdare Dergisi*, Y.74, S.436, s.227 – 246, Ankara, 2002 vd.

sağlamak açılarından kanunlar, kamu hizmetini yapan birimlere bir çok kolaylık sağlamaktadır. Kamu hizmetlerinin istikrarlı olmasının hem zaman hem de nitelik açılarından önemi büyüktür. Kamu hizmetini gören araç ve gereçlerin hacedilememesi, bu hizmetleri yapan kuruluşların çalışanlarının grev hakkı ve sendikal haklarının tam anlamıyla olmaması, istifa eden herhangi bir çalışanın yerine tayin edilen hizmete başlamadan gidememesi gibi durumlar yönetimin zamansal anlamda sürekliliğine örnek verilebilir. Nitelik açısından süreklilik ise, aslında araştırma açısından daha önemlidir. Çünkü nitel anlamda süreklilik, kamu hizmetlerinin, yaşanan değişimlere olumlu tepki vermesi anlamındadır ve kamu hizmetlerinin değişikliklere hem teknolojik hem de bilimsel anlamda uyum sağlaması veya uyarlanabilme kabiliyeti noktasında önemlidir. Özellikle kamu hizmetlerinin değişiminde elektronik devlet uygulaması, bu açıdan çok önemlidir ve klasik kamu hizmetlerinin kuramdaki sürekliliğini pratiğe taşımaktadır. Çünkü, klasik anlamda kamu hizmetlerinin ihtiyaç olduğu anda sürekliliği söz konusudur. Yoksa tatillerde ve ihtiyaç olmadığı anlarda kamu hizmeti sunan birimler aktif değildirler. Fakat özellikle bilgi teknolojilerinin yaygınlaşması sonucunda ve artan ihtiyaçlar noktasında, kamu hizmetlerinin bu özelliği yavaş yavaş 7/24 olarak hazır bulundurulmaktadır. Hizmetin kendi hazır olmasa da ona ulaşım yolları ve sistemin kendisi her zaman açık olacaktır. Dolayısıyla, elektronik devlet uygulamalarının kamu hizmetlerinin dönüşümünde önemli bir rol oynayacağı açık olduğu için kamu yönetiminin, kamu hizmetlerini değişikliklere uyarlama yeteneğinin artırılması ve hizmetin sunumunda teknolojik ve bilimsel gereklere cevap verilebilmesi çok önemlidir. Örneğin, Danıştay bazı kararlarında şöyle demektedir:

“Kamu hizmetini görev olarak yüklenmiş bir kamu kurumunun, görev alanına giren hizmetleri, halkın yakın ve uzak gelecekteki gereksinimlerini, bu gereksinimleri gidermek için kamu yönetiminin gerek duyacağı, araç, gereç ve personel durumunu planlayarak gerekli önlemleri alması ve görevini yerine getirmesi asıl olup...”

“Bir kamu kurumunun hizmetlerin artması, koşulların değişmesi karşısında kurumun dinamiğini günün koşullarına uydurması gerekirken, şehrin büyüdüğü, nüfusun arttığı ve bu durumda hizmetleri karşılama olanağı bulunmadığından bahisle kurum

olanaklarını değiştirmeyip dondurarak hizmetlerin sürüncemede kalmasına sebep olmak, kamu görevi ve kamu yönetimi kavramı ile bağdaştırılamaz.”⁴⁸

1.5.2. Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Eşitlik

Hukuk devletlerinde önemli bir yer tutan, insanların kanun karşısında eşitliği ve hiç kimsenin dil, din, ırk, düşünce vb. sebeplerle ayrı tutulamayacağı, anayasal garanti altında olduğu için, yönetim de kamu hizmeti sunumunda bu prensipleri dikkate almak zorundadır.⁴⁹ Yönetimin, hizmetin sunumunda tarafsız olması ve eşit davranması gerekmektedir. Vatandaşlar da kamu hizmetleri karşısında hak ve yükümlülük noktasında eşittirler. O zaman, hizmetin önceden belirlenmiş kurallarına uyan herkesin o hizmetten yararlanmasına bir sınır getirilmemesi gerekmektedir. e-Devlet uygulamaları ile birlikte, özellikle, sistemin insan gücünün azaltılması ile birlikte teknolojik altyapısının artırılması sonuç olarak vatandaşların oluşturacakları toplam ve nicel etkileri azaltacaktır. Bu da sistemin, daha fazla hatta sınırsız sayıda insanın aynı anda ve hatta aynı hizmetten anında yararlanması isteğini karşılamasını sağlayacaktır. Ayrıca, elektronik kamu hizmetlerinden yararlanan insanların bu hizmetleri kullanmak için gerekli teknolojik seviyede olmaları, her ne kadar sistemin biraz eşitsizliği beslediği olarak ön plana çıksa da sistem, zaman içerisinde bu durumu kendi içinde çözecek kapasiteye de sahip olacaktır.

1.5.3. Kamu Hizmetlerinin Bedelsiz Oluşu

Klasik kamu hizmetlerinden faydalanılması karşılığında, anayasal hükümlerden biri olan sosyal devlet ilkesi⁵⁰ gereğince bedel alınmaması asıldır. Yolların, köprülerin, geçitlerin kullanılması karşılığında halen doğrudan bir bedel talep edilmemektedir. Fakat zaman içerisinde ortaya çıkan kullanım artışları,

⁴⁸ Danıştay, 11.D, 04.05.1977, E.1974/4855, K.1977/1704, DD, S.28 – 29, s.604

⁴⁹ Anayasamızın 10. maddesinin tam metni şöyledir:

“Herkes dil, ırk, renk, cinsiyet, siyasi düşünce felsefi inanç, din, mezhep ve benzeri sebeplerle ayırım gözetilmeksizin kanun önünde eşittir.

Hiçbir kişiye, aileye, zümreye veya sınıfa imtiyaz tanınmaz.

Devlet organları ve idare makamları bütün işlemlerinde kanun önünde eşitlik ilkesine uygun olarak hareket etmek zorundadırlar.”

değişmeler ve gelişmeler bu hizmetlerin bazılarının kullanımından bedel alınması yoluna gidilmesini gerektirmiştir. Örneğin, zaman içerisinde hizmetlerden faydalananların artması sonucunda, parasız hizmetlerin yükünün aslında o hizmetlerden yararlanmayanlara da genişletilmesi sonucunda, kamu hizmetlerinin kullanımından herkesin ödeme gücüne göre bir takım bedeller alınmaya başlanmıştır.⁵¹ Dolayısıyla, kamu hizmetlerinin bedelsiz oluşu tatlı bir hatıradan başka bir şey değildir.⁵² Anayasa Mahkemesi, artık kamu hizmetlerinin bedelsiz olamamasıyla ilgili bir kararında şöyle demektedir:

“Devlet bu görevlerini (genel anlamda, kamu hizmetleri kastedilmiştir)⁵³ yine anayasanın 65. maddesinin çizdiği sınır içerisinde.⁵⁴ mali kaynaklarının yeterliliği ölçüsünde yerine getirir. Klasik idare hukukununun bedelsiz olmasını ilk koşul saydığı kamu hizmeti kavramı, giderek değişiklik göstermiş, günümüzde karşılık olarak yararlananlardan ödeme güçleri oranında bir ücret alınması uygulaması yaygınlaşmıştır.”⁵⁵

Dolayısıyla, bu yönde uygulamaların yaygınlık kazanmasıyla, kamu hizmetlerinin, kâr esas amaç olmamak kaydıyla, belli bir ücret dahilinde sunuluyor olması kabul edilir olmaya başlamıştır. Çünkü, ülkelerin içerisinde buldukları mali ve ekonomik sıkıntılar, kuramdaki bedelsiz oluşu imkansız kılmaktadır. Fakat bu bedel de yapılan işin maliyetine göre değil de adaletli bir vergi esasına göre saptanmalıdır.⁵⁶

Elektronik kamu hizmetleri de doğası gereği, belirli bir finansal ve mali altyapı gerektirdiği için, bu hizmetlerin kullanılmasının hizmetten faydalananlara belirli bir ekonomik yük getirmesi kaçınılmazdır. Fakat burada en önemli nokta, devletin milli gelirinin toplam olarak artış trendine girmesi ile bu hizmetlerin zaman içerisinde devlet tarafından sübvansede edilmesine yol açacağı için, yakın

⁵⁰ Yıldızhan YAYLA, “Sosyal Devletten İktisadi Devlete (veya Kamu Hizmetinin Sonu)”, **Hukuk Araştırmaları Dergisi**, C.I, S. I, İstanbul, 1986, s.36 vd.

⁵¹ Yıldızhan YAYLA, **İdare Hukuku**, İstanbul : Filiz Kitapevi, 1985, s.67

⁵² ÖZAY, a.g.e., s.244

⁵³ Parantez içerisindeki not araştırmacıya aittir.

⁵⁴ XIII. Devletin İktisadi ve Sosyal Ödevlerinin Sınırları

Madde 65: (03.10.2001 gün, 4709/22 s. K. ile değişik) “ Devlet, sosyal ve ekonomik alanlarda Anayasa ile belirlenen görevlerini, bu görevlerin amaçlarına uygun öncelikleri gözeterek, mali kaynaklarının yeterliliği ölçüsünde yerine getirir.”

⁵⁵ AYM., 19.06.1988, E. 1987/16, K.1988/8, RG. 23.08.1988, S.19908, s.38 – 39

⁵⁶ Birsen ÇIRAKMAN,a.g.m., s.8

veya uzak gelecekte bu hizmetlerin kullanımının bedelsiz olması veya en az bedelle olması, yasal açılardan da normal karşılanacaktır.

1.5.4. Kamu Hizmetlerinin Değişime Uyumunun Sağlanması

Kamu hizmetlerinin bu özelliği, bu hizmetlerin değişen koşullara uyumunun sağlanmasını gerektirir. Kamu hizmetleri genelin çıkarını ve faydasını takip ettiği ölçüde, kendisini değişen koşullara uyarlaması doğaldır. Çağdaş olmanın gereği de budur.⁵⁷ Kamu hizmetlerinin değişen ve gelişen koşullara uyarlanması araç ve gereçlerin değil, aynı zamanda kullanılan yol ve yöntemlerden, takip edilen tarzlara ve hatta örgüt yapılarını da içine alabilecek bir kapsamda değerlendirilmelidir. Çünkü, değişen sadece teknoloji değildir. Değişim, yaşamın bütün yönlerine, gelenek, görenek ve kültür dahil, her tarafına hükmetmektedir. Dolayısıyla, kamu hizmetlerinin değişime ayak uydurulabilmesi, sistemde radikal değişimleri beraberinde getirecek tarzda da olabilmektedir. Elektronik devlet uygulaması bunun bir örneğidir ve elektronik devlet de devletin sadece elektronik araçları kamu hizmetlerinde kullanması değil, aynı zamanda kamusal alanda oluşmuş informel kültürlerin de değişimini beraberinde getirmelidir.

1.5.6. Kamu Hizmetlerinde Etkinlik

Kamu hizmetlerinin sunumunda kaliteyi ve sonuçları itibariyle de hizmetin kullanıcılarında oluşan tatmin olmuşluk duygusunu artırmayı ve olabilecek en üst seviyelere çıkarmayı dikkate alan bu ilke gereğince, kamu hizmetlerinin sadece sunum aşaması değil, hazırlanış aşaması ve sunulduktan sonraki aşama da en az sunum aşaması kadar önemlidir. Dolayısıyla, kamu hizmetlerini sunmakla yükümlü olan birimler, hizmetin sadece sunumunu ile değil aynı zamanda nasıl daha kaliteli ve daha iyi yol ve yöntemlerle sunulacağını da düşünüp, bunu engelleyen etmenleri bir an önce ortadan kaldırmaya çalışmalıdırlar. Aslında, çıkış itibariyle daha çok özel sektörü ilgilendiriyor gibi gözükken etkinlik ve verimlilik

⁵⁷ İsmet GİRİTLİ ve Tayfun AKGÜNER, a.g.e., s.137

kavramları, zaman içerisinde kamu hizmetlerini de ilgilendirir duruma gelmiştir çünkü devlet hala en büyük işveren, en büyük satın alıcı, en büyük hizmet verici durumundadır. Bu durumda elektronik devlet ile ortaya çıkacak olan elektronik kamu hizmetleri, vatandaşları memnun edecek düzeyde verimlilik ve etkililik sağlamalıdır. Bu uygulamayla birlikte hem kamu hizmetlerine istenilen zamanda ve yerde ulaşılabilmeli, hem de vatandaşlar, şikayet ettikleri bürokrasi ve bürokratik kalıplardan daha uzak kalıp, hızlilik içinde işlemlerini gerçekleştirebilmelidirler.

1.6. KAMU HİZMETİNE YÖN VEREN ÇAĞDAŞ GELİŞMELER

21. yüzyıl başlarında, kaynağını özellikle 20. yüzyılın son çeyreğinden alan ve toplumun bütün tabakalarını çok yönleriyle ilgilendiren bir değişim ve gelişim sürecinin yaşandığı artık herkes tarafından kabul ediliyor denilebilir. Aslında, şimdiye kadar bir çok düzlemde değişimler yaşanıyor olmasına rağmen, değişim sürecini bu kadar önemli yapan unsurun daha çok son zamanlarda ortaya çıkmış olması önemlidir. Dolayısıyla, tartışmalar daha çok, bir süredir tanık olduğumuz bu değişimin adlandırılması, tarihte daha önce yaşanmış diğer köklü toplumsal değişikliklerden ayrılan yönlerinin belirlenmesi ile bu değişim ve dönüşümün gelecekte alabileceği muhtemel durumların şimdiden kestirilmesi gibi konular üzerinde toplanıyor. Başka bir deyişle, toplumun tüm kesimleri tıpkı sanayi devrimi sonrası ortaya çıkan yeni toplumsal değişiklikler sırasında olduğu gibi bu değişimi de kendi açılarından anlamlı hale getirmeye, böylece onu denetlenebilir, yönlendirilebilir bir harekete dönüştürmeye gayret etmektedirler.⁵⁸

Yeni bir binyıla girdiğimiz bu dönemde, insanlık tarihinin en eski uygulamalarından, en genel anlamda biri olan yönetmek ve yönetilmek olgusu ve daha genelleştirilmiş tanımıyla devlet–vatandaş ilişkisi de yeni bir boyut kazanmaktadır. Bu boyut, yönetme ve yönetilmenin arasındaki doğal engellerin⁵⁹,

⁵⁸ Hasan ÇOBAN, *Bilgi Toplumuna Planlı Geçiş: Bilgi Toplumuna Geçmek için Stratejik Planlama ve Yönetim Bilgi Sistemi Uygulaması*, DPT, Mart, 1996 ve Gencay Şaylan, “Bağımsız bir Disiplin Olarak Kamu Yönetimi: Yeni Paradigma Arayışları”, *Amme İdaresi Dergisi*, C.29, S.3, s.3 – 16, Eylül 1996, Ankara

⁵⁹ Bu engellere örnek olarak yönetimdeki bilgi, belge ve diğer verilerin açıklanmaması demek olan gizlilik, kamu kurum ve kuruluşlarının dıştan gelen her türlü etkiye karşı duyarsız kalması

bilgi⁶⁰ ve bilişim⁶¹ teknolojilerinin de aktif olarak kullanılmasıyla kaldırılarak yerini bir dizi kavramsallaştırmanın anlamlandırdığı uygulamalara bırakmasıdır. Dolayısıyla, böyle bir çağda gerçekten çok büyük nitelendirilmelere sahip olan devletin (en büyük işveren, en çok iş yapan vb.) verimlilik, etkinlik, şeffaflık ve eklenebilecek daha bir çok olumlu ölçütlere uyum sağlaması ve son zamanlarda tartışılmaya başlanan “hesap verebilme” ve “müşteri memnuniyeti” gibi piyasa ölçütlerini bünyesinde barındırabilmesi için e-Devlet ve e-Hükümet uygulamalarına ve devlet kurumlarının sayısallaşmasına şiddetli bir ihtiyacı olduğu söylenebilir.⁶² Bazı sendikalar gibi sivil toplum örgütleri de kamudaki yolsuzluğu ciddi bir problem olarak algılamakta ve e-Devlet uygulamalarının şeffaflaşmayı hızlandırarak refah toplumunun oluşmasında önemli bir rol oynayacağını söylemektedirler.⁶³ e-Devlet uygulaması ile ortaya çıkacak kavramlardan özellikle, vatandaşların ve sivil toplum örgütlerinin de etkileşimli

anlamına gelen kapalılık, yönetilenlerin karar alma ve uygulama mekanizmalarına dahil edilmemeleri; yönetimin eylem ve faaliyetlerinin gereklilikleri ve ayrıntıları hakkında yönetilenlere bilgi verilmemesi ve hiçbir şekilde iradesine başvurulmamasının doğal sonucu olan statükoculuk, ve herkesin ne demek olduğunu bildiği rüşvet vb. doğal ve suni engeller örnek olarak verilebilir.

⁶⁰ Bu kelimeyi hem (Knowledge) hem de (Information) kelimesi karşılamaktadır. Fakat aralarında bir fark olduğu da kabul edilir. Bir ağ yapılanması içerisinde aktarımı gerçekleştirilen şey enformasyondur, bilgi değildir. Veriden (Data), enformasyona doğru bir işleme süreci bu ayrımı yapmada katkı sağlamaktadır. Dolayısıyla, bilgi (Knowledge), işlenmiş veriler, inançlarımız ve daha önceden bildiklerimiz ile oluşturulmuş bir bütün iken, enformasyon ise işlenmiş ve iletişime uygun hale getirilmiş bilgiden oluşmaktadır. (Sıtkı YÜREKLİ, “Yeni Ekonominin Yeni Ticaret Biçimi ve Bileşenleri: Elektronik Ticaret, Enformasyon Malları ve E – Para”, I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, Bildiriler Kitabı, s.28, 10 – 11 Mayıs 2002, Hereke – Kocaeli)

⁶¹ ‘Enformatik’ terimi *Encyclopaedia Britannica*’nın Türkçe Versiyonu olan Ana Britannica’da (1986) ‘bilişim’ sözcüğüyle karşılanmaktadır. Enformasyon Teknolojisi ve bu teknolojiye kaynaklık eden bilimsel uğraş alanı, bugün, başlı başına bir akademik ve mesleki disiplin konusudur. Bu disiplin ‘enformatik’ (informatics) olarak bilinmektedir. *Encyclopaedia Britannica*’da, enformatik (informatics) , “ Enformasyonun saklanması ve aktarılması süreçlerini konu alan disiplin olarak” tanımlanmakta; ve şu açıklama getirilmektedir: “ Bu disiplin, kütüphane bilimi, bilgisayar bilim ve mühendisliği, dilbilim ve psikoloji gibi çeşitli disiplinlerin ve diğer teknolojilerin kavram ve yöntemlerini bir araya getirerek, enformasyonun toplanması, düzenlenmesi, saklanması, yeniden üretilmesi, yorumlanması ve kullanılmasına yardımcı olacak teknik ve aygıtların geliştirilmesiyle uğraşır.” (Aykut GÖKER, “Bilim ve Teknoloji Politikalarına Giriş için ‘Enformasyon Toplumu’ Üzerine Kavramsal bir Yaklaşım Denemesi”, *Mülkiye Birliği Dergisi*, C.25, S.230, Eylül – Ekim 2001, s.35, Ankara

⁶² Bazı akademisyenler şeffaflık, hesap verebilme vb. gibi kavramlarla e-devlet nosyonu arasında bir takım zorlamalarla bir bağ kurulduğu görüşündedir. Bu araştırmacılara göre, e-Devlet uygulamaları ile bu kavramlar arasında bir ilişki olabileceği hala tartışmalıdır. Hatta, e-Devlet kavramı bile henüz tartışılan bir kavram olduğu için, henüz tartışılan bir kavramın literatürde kabul görmüş gibi yansıtılmasını kabul etmemektedirler.

⁶³ Hak-İş Konfederasyonu, *Ekonomik Kriz, Yoksulluk, Reel Ekonominin Düzeltilmesi İçin Alınması Gereken Önlemler*, <http://www.hak.org.tr/cumhur.doc>, Ankara, 12 Aralık 2001

anlamda yönetime katılmalarını ve alınacak ve uygulanacak kararlarda yönetim dışı aktörlerin de en azından görüşlerinin alınmasını ifade eden “Yönetişim”, bireylerin artık pasif yönetilen ve sadece temsili demokrasiyi yaşayan değil de artık aktif demokrasiyi yaşayan ve yönetime çeşitli kanallardan katılmasını içeren “Demokratik Yönetim”, ve bütün bunların bir özeti ve temsilci olan “Katılımcı Yönetim” vb. gibi kavramlar öne çıkmaktadır. Bir takım ortak paydaları paylaşan bu kavramlar grubu, beraberlerinde bir diğer kavramlar grubunu da zorunlu olarak getirmektedirler. Yönetimde gizlilik ve kapalılık uygulamalarını en aza inmesini amaçlayan ve vatandaşların gerekli olan bilgi ve belgelerine ulaşmayı anlatan “Şeffaflaşma”, yönetimin yaptığı işlemlerden ve aldığı kararların sonuçlarından dolayı vatandaşlara hesap vermesini anlatan “Hesap Verilebilirlik” ve yönetim dışı aktörlerin de yönetim fonksiyonuna katılmalarını ifade eden “Katılımcılık” vb. gibi kavramlar da artık yönetim biliminde üzerinde sürekli tartışılan, üzerinde görüş belirtilen, desteklenen veya eleştirilen olgular olmaya başlamışlardır.

Aslında, devlet yönetimindeki bu değişimin altında en genel yorumuyla reform çabalarının yatıyor olduğunu söylemek çok da yanlış değildir. Ama bu arayışın ve değişimin altındaki nedenler salt metodolojik anlamda reform çabaları değil, aynı zamanda bir anlayış, algılayış ve ontolojik değişimi de içermektedir. Kamu yönetiminde değişim arayışları, önceleri batı dünyasında özellikle 1970’lerin ortaları ve 1980’lerin başlarından itibaren, sonraları ise Türkiye’de, gündemde olan bir konudur. Yeni bir yüzyılın, dahası yeni bir bin yılın başlangıcının, bilimsel ve teknolojik alanların yanında ekonomik ve siyasal alanlarda yaşanan köklü değişimlerle örtüşmesi, bu dönemde yaşanan değişim çabalarına daha farklı bir boyut katmaktadır.

Yönetim değişen koşullara kendini uyarlamak zorundadır. Bu nedenle ulaşım, haberleşme ve teknoloji alanlarında yaşanan çok hızlı ve köklü gelişmeler ve bunların yanında uluslararası alanda oluşan küreselleşme, yerelleşme, özelleştirme gibi derin izler bırakan değişimlerin yaşandığı bir dönemde, kamu

yönetiminde, fakat sonuçları itibariyle de kamu hizmetlerinde, değişim ve dönüşüm arayışlarının hız kazanması beklenen ve doğal bir gelişmedir.⁶⁴

Her ülkenin kendi öznel koşulları gereği, değişim çabalarının farklılıklar taşıdığı ve taşınması gerektiği artık kabul edilen bir gerçektir. Ancak, yine de bu reform çalışmalarının ortak ve ayrılan yönlerini, benzeşen ve çelişen uygulamalarını belli genellemeler altında toplamak da mümkündür. Doğrudan yönetimde ve sonuçları itibariyle kamu hizmetlerinin sunumunda değişim arayışlarına yol açan nedenlerin başında, üç açık diye tanımlanabilecek olan bütçe açığı, performans açığı ve güven açığı gelmektedir.⁶⁵ Bu açıklardan özellikle ikincisi ve üçüncüsü araştırma açısından oldukça büyük önem taşımaktadır.

1.6.1. Bütçe Açığı

Kamu hizmetlerinin sunumunda anlayış ve yöntemlerin değişmesinde önemli bir rol oynayan, aslında kaynağını kapitalizmin 1929 yılındaki ağır küresel krize çözüm olarak önerilen reçetelerin birinden alan⁶⁶ ve özellikle II. Dünya Savaşı'ndan sonra ivme kazanan sosyal devlet anlayışı ile birlikte, küresel anlamda, bir çok ülkede kamu hizmetlerine bütçeden ayrılan pay gittikçe artmıştır ve bununla birlikte kamu kesiminin genişlemesi hız kazanmıştır. Devletten beklenenlerin artması üzerine, devlet doğrudan üretime girmek, bazı sektörleri sübvans etmek, düzenleme yapmak, mali ve ekonomik destek sağlamak gibi bütçe üzerine doğrudan yük getiren ve bütçeye geri dönüşü pek kolay olmayan faaliyetlere⁶⁷ girişmek zorunda kalmıştı. Pek doğal olarak da bu artış yeni gelir kaynaklarıyla desteklenemeyince ve bütçeden ayrılan kamu hizmetleri payı, kötü

⁶⁴ Osman YILMAZ, **Kamu Yönetimi Reformu: Genel Eğilimler ve Ülke Deneyimleri**, (Yayınlanmış Uzmanlık Tezi), DPT, Şubat 2001, Ankara, s.1 – 2

⁶⁵ Donald F.KETTL, **Reinventing Government: A Fifth Year Report Card**, Center for Public Management, Brooking Institution, Washington D.C., 1998 den aktaran, YILMAZ, a.g.e.,s.3

⁶⁶ 1920 yılında Tokyo Borsası'nın düşmeye başlamasıyla ortaya çıkan ve 1929 yılında en dramatik boyutlara ulaşan küresel buhranı açıklamak için bir çok teori geliştirilmişti ama bunların içinde İngiliz iktisatçı KEYNES'in teorileri daha çok kabul görerek ülkeler tarafından uygulanmaya konulmuştu. Fakat, 70'li yıllara gelindiği zaman, bu teorilerin bir sonucu olan sosyal ve refah devleti anlayışı da kısaca "*bütçe krizi*" dediğimiz başka bir sıkıntıya yol açtı ve kaynağını Anglo – Sakson kültürden alan daha liberal politikalarla değişime uğramak zorunda kaldı. Keynes'in önerdiği politikalar özünde, tasarrufların ekonomiye kazandırılmasını ve devletin toplumsal hayatta doğrudan talep oluşturmasını ve özel kesime bırakılınca aksayan ekonomik sirkülasyonun devlet tarafından doğrudan çalıştırılmasını içermekteydi.

yönetilince, sistem fazla açık vermek zorunda kaldı ve bunun finansmanı için borçlanma yoluna gidilince, kamu borçlanması çok fazla artarak sistemin kendini devam etme yeteneğini azaltmıştır.⁶⁸ Dolayısıyla, yeni liberal düzenlemelerin önü açılmış ve özelleştirme, yeniden yapılanma gibi faaliyetlerin ortaya çıkmasına sebep olarak, kamu hizmetlerinin sunumunda artık klasik tanımın çok da açıklayıcı olamayacağını ortaya çıkarmıştır.

1.6.2. Performans Açığı

Kamu hizmetlerine ayrılan payların kötü yönetilmesi sonucunda oluşmaya başlayan bütçe açıkları ve kamusal alanın çok fazla büyümesinin sonucu olarak ortaya çıkan kamunun verimsizliği ve yetersizliği, kamusal hizmet sunum tarzlarını tartışmaya açmıştır. Bu durum kamunun genelde performansına yönelik bir kanı olduğu için, bunu performans açığı olarak yorumlamak yanlış olmayacaktır. Bu açığın kamunun işleyişinden ama özellikle yapısından kaynaklandığı savunan, dolayısıyla, yeniden yapılanmaya gidildiği zaman sistemin eskiden olduğu gibi yeniden işleyebileceğini iddia edenlerin yanında, kamu kesimi ve özel kesim arasındaki doğal ve yapısal farklardan dolayı, kamu kesiminin hizmetleri sunumunda ortaya çıkan performans krizinin, aslında kamunun doğasında olduğunu öne süren görüşler de mevcuttur. Sonuç olarak, sebep her ne olursa olsun, insanların kamu hizmetlerinin, kamusal birimler tarafından sunuluyor olmasında bir takım hoşnutsuzlukları mevcuttur, denilebilir.

1.6.3. Güven Açığı

Kamu kesiminin gereğinden fazla büyümesi ve verimsiz çalışmasının sonucunda, kamu hizmetlerinin tam anlamıyla memnun edici bir şekilde sunulamaması, kamu yönetimine ve kamu hizmetlerini sunan birimlere karşı güvensizliği ortaya çıkarmıştır. Aslında, bu güven kaybının tek sorumlusu

⁶⁷ Özellikle transfer harcamaları çok büyük yük oluşturmuştu ve halen de oluşturmaktadır.

⁶⁸ Böyle ülkelerin başında, henüz oluşma aşamasında olan siyasal ve ekonomik kültürlerinden dolayı gerekli dönüşümü sağlayamayan üçüncü dünya veya gelişmekte olan ülkeler gelmektedir. Türkiye, ise bu ülkelere örnek olarak, kamusal borçlanması çok fazla olan ve ödemeleri ancak borç faizine yeten ülkelerin başında gelmektedir.

yukarıda verilmeye çalışılan sebepler değildir, bunların yanında, siyasal ve yönetsel sistemde ortaya çıkan diğer gelişmelerin de rolü büyüktür. Özellikle gizlilik, kapalılık, yönetilen ve yönetici ayrımının zaman içerisinde kalıplaşmaya başlaması, kayırmacılık ve yolsuzluğun artması, rüşvetin kurumlaşması, bürokrasinin ve siyasal kimliklerin kendi çıkarlarını maksimize etmeye çalışması ve bir bütün olarak temsili demokrasinin krizleri de güven açığının büyümesini desteklemiştir.

Küresel anlamda yaşanan modernleşme sonrası önemli gelişmeler, kamu yönetiminde ve hizmetlerinin oluşturulup sunulma sürecinde egemen olan, gizli ve kapalı uygulamalara alternatif olarak, yönetilenlerin ve hizmeti alan bireylerin bu süreçlere daha fazla katılımını sağlayan, yönetimin işlem ve eylemlerinin vatandaşlar tarafından bilinebildiği şeffaf, hesap verebilir bir hizmet sunma anlayışının gelişmesine yardımcı olarak, ortaya çıkan güven bunalımının minimize edilmesi sürecine katkı yapmıştır. Performans açığının ve özellikle güven açığının ortaya çıkması ve ciddi boyutlara ulaşmasıyla birlikte, Türkiye’de de yapılan planlar bu konuyu gündemlerine almak zorunda kalmışlardır. Türkiye’nin 8. Beş Yıllık Kalkınma Planının (2001 – 2005) temel amaçları ve stratejisi içinde, genel anlamda kamu yönetimimizin sorunlarının ve kavramsal düzeyde çözümlerinin belirlenmesi, önemli bir yer tutmaktadır. Planın, Yüksek Planlama Kurulu tarafından belirlenen ve Bakanlar Kurulu kararı ile resmîyet kazanan strateji belgesinde kamu yönetimi şu şekilde değerlendirilmektedir:⁶⁹

“76. Kamu yönetiminin yeniden yapılandırılmasında; kamu hizmetlerinin yeniden değerlendirilmesi, görev ve teşkilat arasında dengenin sağlanması, hizmet etkinliğinin artırılması, kamu hizmetinde vatandaşın taleplerini esas alan kaliteli mal ve hizmet sunumu, gerekli sayı ve nitelikte personelin istihdamı, katılımcılık ve halka dönük bir yönetim anlayışının yerleştirilmesi esas olacaktır. Kamu yönetiminin performansının artırılması, yetki, işbölümü ve sorumlulukların açık bir şekilde tanımlanması, yetki devri ve esneklikle birlikte hesap verme sorumluluğunun ve yönetsel saydamlığın güçlendirilmesi, kamu yönetici ve çalışanlarının niteliklerinin geliştirilmesi ve kamu hizmetlerinin sunumunda bilgi teknolojilerinden yaygın bir şekilde yararlanılması sağlanacaktır.”

⁶⁹ Resmi Gazete, 01.06.2000, Mükerrer Sayı, s.1 – 20

Yukarıdaki paragraftaki alıntının da özellikle vurguladığı gibi sisteme olan güven krizi, yine sistem içindeki aygıtların performanslarının artırılması, şeffaflık, düzenleme, hesap verebilme gibi önemli aygıtların geliştirilmesi ve en önemlisi yönetimin, işlevini, halkla mümkün olan en üst seviyede paylaşmasıyla, bu güven krizi aşılmaya çalışılmaktadır.

1.6.4. Uluslararası Gelişmeler

Bunların yanında uluslararası gelişmelerin (*küreselleşme, yerelleşme, yönetim vb.*) ve özellikle kuramsal alanda ortaya çıkan kimlik krizlerinin⁷⁰ ve çözüm önerilerinin değişim arayışlarındaki etkileri ise, küçümsenemeyecek büyüklüktedir. Küreselleşme ile birlikte ortaya çıkan gelişmeler, kamu yönetiminde kullanıla gelen yol, yöntem ve uygulamaların tekrar gözden geçirilerek uluslararası düzlemde ortaya çıkabilecek olan yeni dinamiklere ve düzlemlere uygun hale getirilmesi ve bu düzlemler üzerinde uyum içerisinde çalışabilecek karar mekanizmaları ve uygulama ve sunum araçları geliştirilmesi süreçlerinde önemli katkılar sağlayabilir. Küresel düzlemde, belirli bir döneme kadar geçerliliğini koruyan siyasal, ekonomik ve sosyal iki zıt kutupluluk yerini, kapitalizm ve liberalizme bıraktığı andan itibaren, ulus devlet içerisinde bağlayıcı olan yol ve yöntemler, artık zorunlu bir şekilde kendilerini uluslararası dengeye eklemek zorunda kalmıştır çünkü artık küresel düzlemde ortaya çıkan kelebek etkisi, çığ etkisi gibi kavramlarla anlatılmak istenen olgular, bütün gelişme ve değişimleri kendi içerilerinde etkileşmek zorunda bırakmıştır. Dolayısıyla, ortaya çıkan bu gelişmelerden kamu hizmetlerinin sunum tarzlarının etkilenmemesini

⁷⁰ Kamu yönetimi disiplini kuramcıları, kamu yönetimi alanı içinde, bu alanın doğuşu ile birlikte bazı kimlik bunalımlarının ve kimlik krizlerinin bulunduğunu savunmaktadırlar. Kamu yönetiminin ara bilim oluşu ve dolayısıyla, zorunlu olarak yansımacı (reflexive) özelliklerinin bulunması, bu disiplinin gelişmesi sırasında disipline ait birtakım sorunsalların ve soruların sürekli olarak tam anlamıyla cevaplanamadıklarını veya başka disiplinlerin kavramsallaştırmalarına yapılacak atıflarla cevaplanabildiklerini gözlemlemişlerdir. Dolayısıyla, kamu yönetimi araştırmalarının ve ilgi alanlarının başında gelen devlet yönetimi, yönetim aygıtları, fonksiyonları ve yöntemleri sürekli olarak değişme ve gelişme göstermek zorundadırlar.

Paradigma bunalımları ve kimlik arayışları noktasında daha ayrıntılı ve kuramsal anlatımlar için bkz. Yılmaz ÜSTÜNER, “*Kamu Yönetimi Kuramı ve Kamu İşletmeciliği Okulu*”, *Amme İdaresi Dergisi*, C.33, S.3, Eylül 2000, s.15 – 31 ve Gencay ŞAYLAN, “*Kamu Yönetimi Disiplininde Bunalım ve Açılımlar Üzerine Düşünceler*”, *AİD*, C.33, S.2, Haziran 2000 ve Gencay

beklemek doğal değildir. Bu gerekçeler, kamu yönetimini kapasite ve yetenek olarak değişime hazırlıksız yakalanmasıyla, yeni arayışların belirmesi sürecini hızlandırmıştır. Uluslararası alandaki etkileşimleri destekleyen iki etmenden birincisi, ülkeler arası diyalogların artmasıyla ortaya çıkan başarılı uygulamaların değiş – tokuşudur. Bununla birlikte, uluslararası örgütlerin (*OECD, IMF, BM, Dünya Bankası vd.*) de pasif ve bazen aktif yaptırımları da bu anlamda çok önemlidir.

Devlet yönetimi noktasında şimdiye kadar ortaya çıkmış olan değişim çabalarını, en genel hatlarıyla iki kısma ayırmak mümkündür. Birincisi, devletin toplumun bütün kesimlerindeki rolünün yeniden tanımlanmasına yönelik çalışmaları, diğeri ise, yönetimde yapılacak reformları kapsamaktadır.⁷¹ Birinci çaba, isminin de kendisini anlattığı gibi daha çok ontolojik ve yapısal bir değişikliği gerektirirken, diğeri daha çok metodolojik ve yönetsel bir değişikliği içermektedir. Buradan hareketle, devletin rolünün yeniden tanımlanması, sistemde daha köklü değişimleri ve değişiklikleri beraberinde getirmektedir. Yönetim reformuyla kastedilen ise, yönetimde geleneksel yapıyı genel anlamda sabit bırakarak, etkinliği ve verimliliği artıracak yeni yol ve yöntem arayışlarının oluşturulması ve uygulanması demektir.

1.6.5. Kamu Yönetiminde Kimlik Krizleri ve Bu Krizlerin Etkileri

Kamu Yönetimi'nin akademik bir disiplin olarak kabul edildiği⁷² 1887 yılındaki Woodrow Wilson'un ünlü “*Yönetim'in İncelenmesi – Study of Administration*” makalesiyle birlikte kamu yönetimi disiplini, içerisindeki kimlik krizlerinin etkisinden kurtulamamıştır. Aslında bir anlamda, adı geçen makale de disiplin içerisindeki informel siyaset – yönetim sorunsalının çözülmesi amacını (*her ne kadar evrensel değil de, yerel dürtülerle ortaya çıkmış olan ihtiyaçlara*

ŞAYLAN, “Bağımsız bir Disiplin Olarak Kamu Yönetimi: Yeni Paradigma Arayışları”. *AİD*, C.29, S.3, Eylül 1996, s.3 – 16

⁷¹ YILMAZ, a.g.m., s.9

⁷² Literatürde böyle bir tarih olup olmadığı ve bu tarihin disiplinin akademik anlamda kuruluş yılı olarak kabul edilip edilemeyeceğine dair önemli tartışmalar halen devam etmektedir.

cevap vermek amacını birincil amaç olarak da tutsa⁷³) gütmüştür. Dolayısıyla, kamu yönetimi disiplininin, bir anlamda kuruluş itibariyle yansımacı bir yapıda olması ve diğer disiplinlerle zorunlu bir kesişim alanında bulunması sebebi ile bu kimlik krizleriyle başlangıçtan itibaren uğraşmaktadır ve bir açıdan disiplinin sorunlarında ve özellikle gelişmesinde bu durumun etkisi yadsınamaz. Disiplinin kimlik krizi, sadece diğer disiplinlerle değil, aynı zamanda bu durumdan kaynaklanan veya başka sebeplerden kaynaklanan disiplin içindeki gerilimlerden de ortaya çıkmış olabilir ve araştırmanın gereği, disiplin içindeki gerilimlere ve kimlik krizlerine eğilmeye çalışılacaktır.⁷⁴

1.6.5.1. Geleneksel yönetim paradigması

Kamu yönetimi disiplini içerisinde akademik anlamda kabul edilen ve literatürde bulunan ilk paradigma, “*Geleneksel yaklaşım*” olarak da adlandırılan klasik yaklaşımdır. Bu yaklaşımın öncülerinden olan Weber, Taylor, Fayol ve diğerlerine göre, disiplinin ortak ilkeleri “*iş bölümü*”, “*otorite*”, “*hiyerarşi*”, “*örgüt*”, “*bilimsellik*” vb. gibi kavramsallaştırmaların işaret ettiği, uygulamadan kaynaklanan sorunlara çözüm bulma, halkın taleplerine en iyi biçimde cevap verecek örgütsel yapılar oluşturma ve her durumda, evrensel anlamda geçerli olabilecek örgütsel ilkeler oluşturma çerçeveleri etrafında, en çok ve en kısa zamanda üretim yapılmasıdır. Hatta, bu amaçları özetleyebilecek bazı ilkeler

⁷³ Bu makalenin ABD’de ortaya çıkmış olmasında en büyük etmenin özellikle 19.yüzyıla ve 20.yüzyıla başlarında etkili olan ve “*yağma sistemi – spoils system*” adı verilen kamusal hizmetlere girişte partizanca uygulamaları içeren, bir parti yönetiminden gidince o parti tarafından işe alınmış bütün kamu görevlilerinin de görevden ayrılmasını içeren ve kamusal hizmet birimlerinin çalışanlarının tüm anlamıyla değişmesini içeren sistemin, siyasal alanla yönetimin karışmasının bir sonucu olmasının kabul edilmesiyle ortaya çıkmıştır. Bununla birlikte, siyasal alanın yönetim alanından elinin çekilmesi gerektiği sıkça vurgulanmış ve literatürde ilk defa Woodrow Wilson’un “*Yönetim’in İncelenmesi*” isimli makalesiyle, bu durum akademik anlamda eleştirilmiştir. Bu makalede yer alan “*The study of Administration is a study of business*” cümlesi ise, kamusal yönetimle özel sektör yönetimi arasında önemli bir tartışmaya sebep olmuş ve her iki disiplin de – “*kamu yönetimi ve işletme*” başlangıçlarını bu makaleye atıf yaparak belirtmektedirler. (Bu makalenin çevirisi için bkz. Woodrow WILSON, “*İdare’nin İncelenmesi*”, **Woodrow Wilson: Seçme Parçalar**, (Çev.) Nermin Abadan, Ankara : Siyasi İlimler Türk Derneği, 1962, s.53-73)

⁷⁴ Sosyal bilimlerde paradigmlar aynen doğa bilimlerinde olduğu gibi, bir paradigmanın ortaya çıkması ancak bir öncekinin geçersizliğinin ortaya çıkarılmasıyla oluşmaz. Sosyal bilimlerde tüm paradigmlar aynı anda yaşayabilir ve bir sonraki bir öncekini tamamıyla reddetmez ama bazı kısımlarını yeniler. Yani ,bir paradigma yıllar sonra konjonktür gereği yeniden işlerlik kazanabilir.

yaygınlık kazanarak, literatürdeki yerlerini almışlardır.⁷⁵ Dolayısıyla, bu dönemi yansıtabilecek en güzel metafor örneği, içinde bulunulan mekanikleşme gereği, hiç kuşkusuz “*makine*” modeli olacaktır. Bu modelin de işaret ettiği en önemli ve can alıcı nokta olan “*insana değer vermemek*” noktası, bu paradigmadan daha sonra gelecek olan “*Neo-Klasik Model*” e, eleştiriler sonunda, yer vermesine yol açmıştır.

1.6.5.2. Neo – Klasik yönetim paradigması

Bu modelin savunucuları arasında Elton Mayo, Chester Barnard, Mc Gregor, vd. yer almaktadır. Neo-klasik model, isminin de kendisini anlattığı gibi, özünü klasik modelden almıştır. Fakat klasik modelde insanın makine gibi düşünülüp, öyle davranılması sonucunda, duygusal yönünün unutulduğu gerekçesiyle, klasik modele eleştiriler yöneltilmiş ve klasik modelin bu noktaları törpülenmeye çalışılarak, çalışan insanların diğer yönlerinin de geliştirilmesi bu okulun amaçları arasında yer almaktadır. Dolayısıyla, hareket noktası “iş” yerine “*insan*”dır. Burada belirtilmesi gereken bir diğer nokta da, bu iki paradigmanın bir birlerinden öz itibariyle çok da farkının olmamasıdır. Neo-klasik modelin insan ögesine yaptığı vurgunun özünde, insana verilen değerden daha çok, üretimin ve emek verimliliğinin nasıl daha fazla artırılacağı yer almaktadır. Bu modelin devamını ise, “*Sistem Yaklaşımı*” oluşturmaktadır. 1950’li yıllarda ortaya çıkan bu yaklaşım ise, her yerde ve her zaman evrensel anlamda geçerli olacak “*en iyi*” örgütün ve ilkelerin olmadığını, örgütün yapısının, ilkelerinin ve davranışlarının ancak çevresiyle birlikte ve tüm elemanları dikkate alınarak ortaya çıkabileceğini belirtmiştir. Daha sonra, başka paradigmlar da ortaya atılmış ama bu çalışmada daha çok kamu yönetiminde 1970 ve 1980’li yıllarda ortaya çıkmaya başlayan “*Kamu İşletmeciliği Okulu*” ve bunun yansımaları incelenilmeye çalışılacaktır.

⁷⁵ Bunun en güzel örneğini Luther Gulick’in Henri Fayol’den esinlendiği ünlü “*PODSCORB*” kelimesiyle özetlenen planlama, örgütleme, yönetme. vb. ilkeleri oluşturmaktadır. Daha sonra başka ilkelemeler de oluşmuştur.

1.6.5.3. Modernizm ve post-modernizmin paradigmatik etkileri

Sanayi döneminin ve sanayi toplumunun yönetim anlayışının ve algılayışının Taylor'un "*Bilimsel Yönetim*" modeli olarak, yönetimin evrensel ilkelerini bulma çabası olarak ve diğerlerinin kamu yönetimi alanında geliştirdikleri kuramlar ve bunların etkileri olarak; genel anlamda "*modernizm*" olarak adlandırılan düşünsel ve ideolojik dönemin, yönetim alanındaki temsilcileri olarak belirmesini, rasyonalist ve pozitivist ilkelerin bir gereği olarak görmek mümkündür.⁷⁶ Modern düşünce yapısının ve ilkelerinin her alanda akılcı, ideal, evrensel, bütüncül ve en iyi olanı bulma çabası ve standart modeller geliştirme arayışı, düşünsel çaba ve uygulama gerektiren alanlarda sadece "*bir*" olanın ortaya çıkması, sosyal, ekonomik ve siyasal alanda sadece devletin (*ulus – devlet*) düzenleyici ve müdahale edici fonksiyonları bünyesinde toplayarak dönemin gerektirdiği faaliyetleri tek başına yapmasını gerektirmiştir. Bu arayışlar, sonuç olarak, üretimin artırılması, verimliliğin en üst düzeye çıkarılması, merkezîyetçiliği, hiyerarşik zincirin kuvvetlendirilmesi ve diğer rasyonel fonksiyonları yerine getirmesi vb. işlevlerin, sadece yönetim mekanizmasının yerine getireceği işler ve fonksiyonlardan saymıştır.⁷⁷

Sanayi dönemiyle zirveye çıkan modernizm düşüncesi ve kavramsallaştırmaları, gelenekleri ve yerelliği bir tarafa iterek, evrensel ve ideale, ussallıkla ve bir düşünce yoluyla ulaşma isteğini, yönetimde ve siyasal alanda ulus-devleti, merkezîyetçiliği, bütünlüğü ve hiyerarşiyi ortaya çıkarmasına karşın, aynen paradigmatik düzlemde tek tek paradigmaların eleştirilmesi ve alternatiflerinin ortaya çıkması gibi, bütünsel olarak ele alındığı zaman bir düşünsel sistem olan modernizm de zaman içerisinde, "*Post-modernizm*" olarak adlandırılan ve evrenselliği, bütünlüğü, merkezîyetçiliği, tekliği ve diğer modern kavramsallaştırmaları yadsıyarak onların yerine yerelliği, parçaları, çokluğu ve diğer post-modern kavramları kabul ettirmeye çalışan bir düşünce sisteminin

⁷⁶ Charles J. FOX ve Hugh T. MILLER, *Postmodern Public Administration: Towards Discourse*, Sage Publications, London : Thousand Oaks, 1995, s.44-45 ve 96-97

⁷⁷ Barbara S. Romzek, "*Dynamics of Public Sector Accountability in an Era of Reform*", *International Review of Administrative Sciences*, Vol.66, No.1, Mart 2000, s.23-26

belirmesine yol açmıştır. Bu düşünsel açılım ve uygulama, sistemde nesnellik yerine öznellik, katılık yerine esneklik, toplanma yerine yayılma olarak benimsenmiştir. Bu benimsenen düşünsel yapılar, toplumsal alanın, hatta kamusal alanın bir çok yerinde uygulanma imkanı bulmaya başlamıştır. Özellikle, devletin de içerisinde yoğun olarak bulunduğu yönetim mekanizması, sadece bir aktör tarafından denetlenip yönlendirilmekten çıkarılıp, karmaşık bir ortamda kamu ve özel kesim örgütleri, sivil toplum kuruluşları, uluslararası örgütler ve siyasal erkleri kullanan kesimler arasında karşılıklı ve etkileşimli bir biçimde şekillenecek bir ilişkiler ağına dönüşmesi görüşü⁷⁸, çerçevesini çizmeye çalıştığımız e-Devlet nosyonu ile uyum halindedir, denilebilir.

Post-modern düşünce yapısını ve bunu oluşturan kavramsallaştırmaların etkilerinin, daha çok modern ulus-devletin en çok eleştiri alan kurumu olan hiyerarşik bürokrasi yapısı üzerinde gözükmeye, kaçınılmaz olmuştur.⁷⁹ Bürokrasinin en çok eleştiriyi almasında, hiç kuşkusuz, sadece içinde bulunduğu modernist düşünce yapısının getirdiği hiyerarşi vb. özelliklerinin yanında, büro maksimizasyonu gibi kendi özgül yapılanmasından kaynaklanan bir takım özellikleri de etkili olmuştur. Dolayısıyla, post-modern düşünce yapısının gerektirdiği gibi, devletin yönetim mekanizmasındaki tek aktörlülüğünün zorunlu olarak getirdiği rol ve fonksiyonlardan mümkün olduğu kadar çekilmesi (*minimum devlet*) veya kamu yönetim mekanizmasının kamu hizmetlerini ele alma ve sunma biçiminin devletten vatandaşa “*tek taraflı olarak verilen bir hizmet*” biçiminde değerlendirilmesi anlayışından, kamu kurum ve kuruluşlarını, özel sektör firmaları ve vatandaşları da müşteri olarak kabul etme gibi bir takım düşünceler de, eleştirilmesine rağmen, “*Kamu İşletmeciliği*” olarak, özellikle 1980’lerden itibaren neo-liberal akımlarla birlikte küresel anlamda yaygınlık kazanmaktadır. Kamu işletmeciliği okulunun da etkisiyle, özel sektörde kendisine

⁷⁸ Grahame THOMPSON, “*Situating Globalization*”, *International Social Science Journal*, No. 160, Haziran 1999, s.142

⁷⁹ Kenneth KERNAGHAN, “*The Postbureaucratic Organization and Public Service*”, *International Review of Administrative Sciences*, Vol. 66, No.1, Mart 2000, s. 91-93

başarılı bir yer bulan “*Toplam Kalite Yönetimi*” perspektifi de, kamu hizmetlerinin sunumunda etkinlik, etkililik ve kaliteyi öne çıkaran bir açılım getirmiştir.⁸⁰

1971 yılında “*Minnowbrook Perspektifi*” olarak adlandırılan hareketin önemli isimlerinden biri olan Frederickson, kamu yönetiminin temel unsurunun, kamu hizmetlerinin ekonomik işletmecilik anlayışıyla daha iyi ve verimli bir biçimde yerine getirilmesi olduğunu savunmaktadır.

1.6.6. İdeoloji ve Teknik Ayrımı

Kamu yönetimindeki değişim hareketlerinin *ideolojik* ve *teknolojik* boyutlarının da ayrılması gerekmektedir. Bugüne kadar yapılmış olan değişim hareketlerinde ve yenileşme gayretlerinde de bu boyutları ve onların izlerini görmek ve ayırtırmak mümkündür. “*İdeoloji*” dediğimiz zaman kastedilen olgu, ortaya çıkan bu değişim ve gelişim çabalarının arka planında yatan siyasal, yönetsel ve toplumsal arayışları ve kavramsallaştırmaları bir bütün olarak tanımlamaktır. Çünkü, bu disiplinin başlangıç noktasından itibaren siyaset ve örgüt disiplinlerinin kavramları, anlayış ve olguları, yönetimin içinde ve yönetimle iç içe oldukları bir gerçektir. Dolayısıyla, herhangi bir dünya görüşünü ve algılayışını temsil eden siyasal hareket iktidara geldiği zaman, dışsal ve çevresel faktörleri ve içsel dinamikleri de gözetererek, kendi anlayışı doğrultusunda politikalar geliştirilmesini ve bunların uygulanmasını isteyecektir, ki bu da temsili demokrasi ile uyumlu bir düşüncedir. O yüzden, kamu yönetimindeki değişim çabaları da iktidarda bulunan siyasal anlayış ile uyumlu gidecektir.

“*Teknik*” ile kastedilen kavram ise, daha çok hangi yol ve yöntemlerin izleneceği ile ilgilidir ve bu olgu kaçınılmaz olarak bağlantılı olduğu ideoloji ile uyumlu olacaktır fakat son zamanlarda, özellikle uluslararası alanda görülen zıt kutupluluğun kalkması ve bunu destekleyici diğer gelişmelerle birlikte, ideoloji ile olan bağlantılar daha yumuşamakta ve farklı *ideolojilerin teknikleri* gittikçe benzeşme göstermektedirler. Dolayısıyla, yönetimde yapılan ve yapılacak olan değişimlerin, siyasal anlamda ideolojik ve yöntembilimsel anlamda metodolojik

⁸⁰ Doğan Nadi LEBLEBİCİ, Uğur ÖMÜRGÖNÜLŞEN ve Mehmet Devrim AYDIN, “Yeni Kamu İşletmeciliği Yaklaşımında Önemli bir Araç: Toplam Kalite Yönetimi”, H.Ü. İ.İ.B.F Dergisi, C.19, S.1, 2.123 – 135, 2001

açılardan çok küçük nüanslar dışında bazı ortak amaçlara yöneldiğini görmek, ideolojiler arasındaki zıtlığın yavaş yavaş kalktığı ve her ideolojiden bir kısmının öz itibarıyla uygulamada kullanılmaya başladığını göstermesi bakımından önemlidir. Ortak bu amaçlardan biri olan devlet yönetiminde her alanda şeffaflaşmayı sağlamak, ve dolayısıyla yolsuzlukların ve düzensizliklerin önlenmesi sosyal demokrat literatürde ağırlığı olmasına rağmen, artık sadece bir kesimin değil, toplumun tüm siyasal kesimlerinin benimsediği ve uygulamaya koymak istediği kavramlar olarak önemlidirler.⁸¹

Ayrıca, siyasilerin ve yöneticilerin hesap verilebilirlik özelliklerini artıracak yapısal düzenlemelere girişmek, gerek sağ gerekse sol ideolojilerin ortak paylaştıkları bir diğer unsur olarak önemlidir. Bunların yanında, verimliliği ve etkililiği artırmak ideolojiler üstü bir boyut kazanarak artık milli hedefler haline gelmiştir.⁸² Sivil toplumun da yönetime mümkün olabilecek en üst seviyede katılımını sağlamak da artık ideolojiler arası kabul gören bir diğer önemli gelişmedir. Bu amaçları kamu hizmetlerinin sunumunda gerçekleştirmek için birbiriyle uyumlu ve ilişki içinde olmak zorunda olan farklı farklı araçlar kullanılmaktadır⁸³ ama, araştırmanın konusu gereği bu araçlardan “*Bilgi Teknolojileri*”nin⁸⁴ kullanılmasını irdelenecektir. Bu teknolojilerin içerisinde “*e-Devlet*” uygulamaları ise, temel araştırma ve inceleme konusunu oluşturmaktadır. Ancak, e-Devlet ve onunla bağlantılı kavramları irdelemeye geçmeden, böyle bir

⁸¹ 3 Kasım 2002 Milletvekili Genel Seçimlerinden meclise girmeyi başaran iki partiden biri sol kesimi, diğeri de sağ kesimi temsil ettiği varsayılsa, bu iki parti programının kesişmemesi gerekirdi. Fakat, her iki partinin programları ve seçim bildirgelerinde ortak bir çok noktayı bulmak mümkündür.

⁸² Türkiye’de her alanda, ama özellikle son yıllarda kamusal alanda verimlilik ve etkinliği artıracak faaliyetler, Milli Prodüktivite Merkezi (MPM) tarafından son derece ciddiye alınmaktadır.

⁸³ YILMAZ, a.g.m., s.13

⁸⁴ Teknolojinin ne olduğunu tanımlamak ve ölçmek zordur. Bu tanımın içerisine en özet ifade olarak şunu koymak mümkündür: “*Teknoloji, endüstriyel bilgi stoku veya bilimsel teori ve kanunların endüstriye uyumudur.*” Daha geniş anlamda teknoloji; insan ve doğa, insan ve insan hakkındaki bilimsel bilgilerin belli amaçları gerçekleştirmek üzere oluşturulan tüm amaçlarını kapsamaktadır. Böylece, teknolojinin işlevi, insanların mevcut yeteneklerinden en iyi tarzda yararlanmak ve mevcut olmayan yetenekleri ve bazı yetersizlikleri ikame ederek, insanı, iktisadi unsurlar arasında egemen güç haline getirmektir. (Beşir HAMİTOĞULLARI, “*Teknoloji Transferinin Teorik bazı Sorunları*”, *Teknoloji Transferi Sorunu ve Türkiye*, Ankara : Türkiye Ekonomik Kurumu Yay. No: 1974/5, 1974, s.8, ve Nasrullah F.FATEMİ ve Geil W. WILLIAMS, *Multinational Corporations*, New York : A.S. Barnes and Company, 1975, s.112)

uygulamanın yer alacağı toplumsal ve siyasal zeminin geçmişinin, şimdiki durumunun ve muhtemel geleceğinin de analizlerinin yapılmasının yararlı olacağı düşünülmektedir çünkü e-Devlet ile anlatılmak istenen kavramsallaştırmalar, aslında, “bilgi toplumu” olarak ifade edilen yapıyı kendine baz almakta ve bu yapının oluşmaması veya eksik oluşması durumunda ise, e-Devlet anlayışı ve uygulamaları, bir bütün olarak, tam anlamıyla performanslarını yansıtamamaktadırlar.

Dolayısıyla, bilgi toplumu ekseninde yapılan tartışmalar, hem geçmişe, hem de geleceğe yönelik özellikler taşımaktadır. Geçmiş, bugün bulunduğumuz noktadan bakılarak yeniden değerlendirilirken ve sanayi toplumunun ortaya çıkardığı eski kavram ve kurumlar yeniden sorgulanırken, bu değerlendirme ve sorgulamanın ışığında, gelecekle ilgili bazı tahminler yapılmaya çalışılmakta ve yeni toplumsal eğilimlere uygun kavram ve kurumların oluşturulması hedeflenmektedir. Bilgi toplumu tartışmalarının gerisinde yatan düşünsel birikimin kısaca özetlenmesi, özellikle siyasi ve yönetsel platformlarda karar vericiler açısından ihtiyaç duyulan bir yaklaşım olmasıyla yararlı olacaktır.

1.6.7. Bilgi Toplumu

Kamu hizmetlerinin sunumundaki değişikliğe yol açmada önemli aşamalardan birini oluşturan sanayileşme, yeni toplumsal ilişkiler oluşturması, kitlesel üretimin hız kazanması, yüz yüze ilişkilerin azalması, üretim biçimlerini değiştirmesi noktasından önemlidir. Sanayileşme, özellikle devletin gelişme aracı ve amacı olunca, kamusal kesimin genişlemesi kaçınılmazdı fakat bu durum da sorunları beraberinde getirmişti ve özellikle, 80’li yıllardan itibaren, devletin rolü yeniden belirlenerek, kamu kesiminin küçültülmesi, gündemin başlıca konusunu oluşturmaktaydı.⁸⁵ Dolayısıyla, sanayi toplumunun son döneminde ortaya çıkan krizlerden dolayı ve teknolojiye hızlı gelişmelerin de etkisiyle, yeni bir toplum yapısının oluşmaya başladığı bilinmektedir. Bilgi toplumu oluşumu, 20. yüzyılın son çeyreğinden itibaren ortaya çıkmış olan kapitalizmin yeni bir krizi, petrol

soku, S.S.C.B' nin çökmesi, mikro çiplerin yoğun kullanımı, küresel bir dünya oluşumu vb. gibi gelişmelerden hem sebep hem de sonuçları itibariyle etkilenmiştir. Özellikle, küreselleşme, başta ekonomik olmak üzere, siyasal – toplumsal – yönetsel tüm kurumları kökten etkilemiştir.⁸⁶ Ayrıca, bugünkü teknolojik, toplumsal ve ekonomik gelişmelerin büyük bir çoğunluğunun bilgi teknolojisi temelli olması, bir bilgi patlamasına sebep olarak bilgi toplumuna geçişi inanılmaz ölçüde hızlandırmak zorunda bırakmıştır. Bilginin akıllara durgunluk verecek şekilde artması, insanların 4 – 5 yılda bir bilgilerini yenilemelerini gerektirmektedir. Aksi halde, “eskimiş biri”⁸⁷ olacağı varsayılmaktadır. Bilgi toplumuna zemin hazırlayan bu gelişmeler incelenilerek, yeni toplumda ekonomik ve sosyal yapıya ait belirgin özellikler, bilgi toplumu olmaya aday ülkelerdeki gelişmelerden hareket edilerek belirlenmektedir.⁸⁸ İşte böyle özelliklere sahip olması gereken bir toplumda çalışması planlanan e-Devlet uygulamaları, ancak, gerekli yapısal ve işlevsel değişiklikler tamamlandıktan sonra tam anlamıyla ve gerektiği gibi verimli ve etkili çalışmaya başlayabilecektir. e-Devlet olgusunu anlatmaya başlamadan önce devletin bir tanımını yapmak ve e-Devlete kadar olan devlet – vatandaş ilişkilerinin gelişmelerini özetlemenin faydalı olacağı düşünülmektedir.

Devlet, insanlar arasındaki ilişkileri düzenleyen ve bu ilişkilerin normlara uygun olarak yürümesini sağlayan; anlaşmazlıkları çözümleyen; kamusal mal ve hizmetleri üreten en üst egemen meşru gücü temsil etmektedir.⁸⁹ Bu genel tanımla birlikte, son zamanlarda devletin kazandığı yeni görünümün, önceki dönemlerle karşılaştırıldığı zaman çok büyük farklılıklar gösterdiğini ve göstereceğini belirtmek yerinde olacaktır. Başlangıçta çok basit bir form sunan devlet – vatandaş ilişkisi, içsel dinamiklerin, çevresel faktörlerin değişmesinin ve gelişmesinin de etkileri ile yavaş yavaş değişme göstermiş ve gitgide daha karmaşık bir hal almıştır. Özellikle, kamunun iş ve işlemlerini gerçekleştiren

⁸⁵ Turgut TAN, “Kamu Hizmeti, Özelleştirme ve Bürokrasinin Azaltılması Üzerine”, *TİD*, S.378, Mart 1988, s.78

⁸⁶ Zeynep DÜREN, *2000’li Yıllarda Yönetim*, İstanbul : Alfa Yayınları, 2000, s.1 – 3

⁸⁷ Buradaki “eskimiş” ifadesi, içinde bulunulan konjonktürün gereklerinin ve gerektirdiği yeteneklerin yakalanamaması ile birlikte ortaya çıkan gelenekselliği ifade etmektedir.

⁸⁸ ÇOBAN, a.g.e., s. 3 – 16

⁸⁹ ERYILMAZ, a.g.e., s. 2

bürokratik yapının, gittikçe siyasal, yönetsel ve diğer açılardan bunalıma girmesiyle birlikte oluşan her yeni sıkıntı, değişen şartlar altında değişik biçimde çözüme kavuşturulmaya çalışılsa da, özellikle son yıllarda bazı diğer kurumlarla birlikte iyice yük olmaya başlamıştır ve bir çok açıdan (*şeffaflık, hesap verilebilirlik, katılımcılık, yönetim gibi*) sorunlu olmaya devam eden bu yapı, artık bilgi teknolojilerinin ortaya çıkardığı değişimle yeni bir form alacaktır.

Günümüzde artık etkin, rasyonel, şeffaf ve demokratik devlet anlayışı hakim olmalıdır. Çağdaş devletler, sayılan unsurları barındırarak vatandaşlarına yüksek kalitede hizmetler sunmak zorundadırlar. Bunun da çıkış yollarından birisi de bilgi teknolojilerinin kullanılarak hizmet kalitelerinin iyileştirilmeleri ve sonuç itibariyle yönetimlerin etkinleşmeleridir. Başka bir deyişle, kamusal kurumlar, bilgi çağı araçlarını bizzat kendileri kullanarak içsel yenileşme ve dinamizm kazanma yetenekleri geliştirerek hizmetlerini optimal hale getirmek ve bunun yanında katılımcı ve demokratik kamu – yurttaş etkileşiminin önünü açmak zorundadırlar.

1.7. BİLGİ TEKNOLOJİLERİ (VEYA e-DEVLET) İÇİN DESTEKLEYİCİ VE KARŞIT GÖRÜŞLER

Enformasyon Devrimi ile ortaya çıkan bilgi teknolojilerinin toplumsal hayatımızda ve özellikle devlet - vatandaş ilişkilerinde kullanılmaya başlanması farklı açılardan da değerlendirilmektedir.⁹⁰ Bilgi teknolojilerinin devlet – vatandaş ilişkilerinde kullanılma biçimlerinden en yaygın olanı olan e-Devlet uygulamalarına da, sonuç olarak, olumlu açıdan bakan ve lehte olan insanlar, bu teknolojilerin daha çok adem-i merkezileşme ve demokratikleşme olgularına katkı yapacağı inancını taşımaktadırlar. Dolayısıyla, bilgi teknolojilerinin yoğun olarak kullanılması, hayatımızın bir çok yönünü olumlu yönde değiştirecek ve bir çok alanda kolaylıklar getirecektir. Böyle düşünen ve e-Devlet uygulamalarına destek

⁹⁰ Carole AGRES, vd., “Transformation to Virtual Societies: Forces and Issues”, *The Information Society*, S.14,s.71-82, 1998’den aktaran Mete YILDIZ, “Yerel Yönetimde Yeni bir Yatırım Kanalı: *Internet, ABD’de ve Türkiye’de Elektronik Kamu Bilgi Ağları*, Ekim 2002, (<http://www.edevlet.net/rapor.htm>)

veren araştırmacıları, küresel bilgi ağlarının artmaya devam eden ve her tarafı saran gücü ve etkinliği de desteklemektedir denilebilir.⁹¹

Karşıt olan ve e-Devlet uygulamalarına olumsuz bakan insanlardan bazıları daha kuşkucu ve kötümserdir.⁹² Bazıları, bilgi teknolojilerinin yaygın olarak kullanılmasıyla özel hayatların göz önünde olacağını, bunun da banka, polis, sağlık vb. alanlardaki kayıtlarla oluşabileceğini iddia ederken, böyle bir durumun en uç noktası olabilecek “*panopticon*”⁹³ kavramını öne sürmektedirler. Dolayısıyla, bilgi teknolojilerinin yardımıyla ele geçen özel bilgiler yoluyla, insanların her türlü hayatlarına müdahale edebilecek, baskıcı rejimlerin ortaya çıkmasına bir fırsat olacağını iddia etmektedirler. Aslında, durumu çok kötümser olarak algılasalar da çok da haksız sayılmazlar çünkü e-Devletin sorun kaynaklarına bakıldığı zaman, bilgi teknolojilerinin sunduğu imkanlar art niyetli insanların eline geçtiği zaman ortaya istenmeyen, hacmi ve maliyeti çok fazla olan zararlar çıkmaktadır.

Bu beklentilerin kamu hizmetlerinin sunumuna olan yansımaları da benzerdir⁹⁴:

E-Devlet olarak adlandırılan uygulamalar, kamu hizmetlerinin sunumunda kullanıldıkları zaman ya daha etkin, şeffaf, hesap verebilir, katılımcılığı teşvik eden, verimli bir hizmet sunum anlayışı oluşturacak ya da bu teknolojiler, insanların özel hayatlarına uzanan bir müdahale aracı şekline dönüşerek, ortaya daha olumsuz bir yönetim ve hizmet anlayışı çıkaracaktır. Klasik anlamda

⁹¹ Steve BANKES, “*Seizing the Moment: Harnessing the Information Technologies*”, **The Information Society**, S.8, s.1-59, 1992 ve John GUİCE, “*Looking Backward and Forward at the Internet*”, **The Information Society**, S.14, s.201-211, 1998’den aktaran YILDIZ, a.g.m., s.1

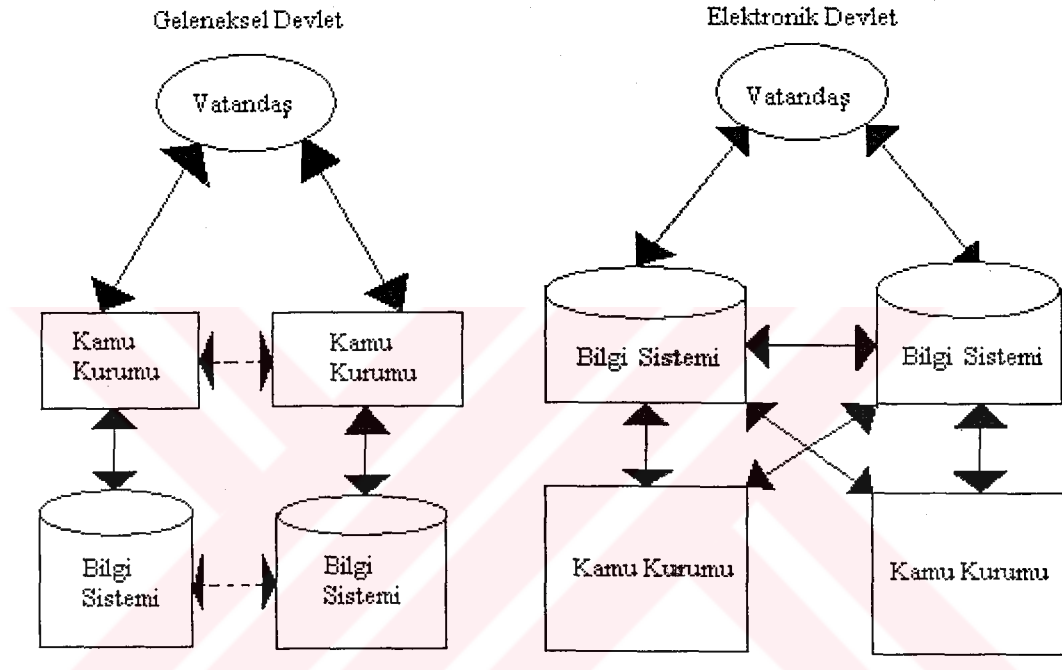
⁹² Michael D. MEHTA ve Eric DARRIER, “*Virtual Control and Disciplining on the Internet: Electronic Governmentality in the New Wired World*”, **The Information Society**, S.14, s.107-116, 1998, Clifford STOLL, **Silicon Snake Oil: Second Thoughts on the Information Highway**, New York:Anchor Books, 1995, Tom FORESTER, “*Megatrends or Megamistakes? What Ever Happened to the Information Society?*”, **The Information Society**, S.8, s.133-146, 1992’den aktaran YILDIZ, a.g.m., s.2

⁹³ Temelinde Michel Foucault’a ait olan “*Panopticon*” kavramı, Jeremy Bentham’ın hayal ettiği örnek bir hapishanedir. Bu hapishane, ortasında bir gözetleme kulesi bulunan ve bu kuleye bakan demir parmaklıklı hücrelerden oluşan dairesel bir binadır. Binanın tasarımı, her hücredeki kişiyi gözetleme kulesindeki nöbetçi için görünür kılmaktadır. Kulede bir nöbetçi olsa da olmasa da panopticon’un sağladığı bu sürekli kontrol olanağı, çok kuvvetli bir denetim mekanizmasıdır.

⁹⁴ David GARSON, “*Public Information Systems and Organization Theory*” **60. American Society for Public Administration (ASPA) Konferansında Yapılan Sunuş**, 10-14 Nisan 1999, Orlando, Florida’dan aktaran YILDIZ, a.g.m., s.2

devletin, faaliyette bulunduğu her alanda tek başına karar verme ve uygulama mekanizmalarında yer alırken, enformasyon çağında artık tekel konumunu etkin ve gerektiği gibi yapabilmesi mümkün gözükmemektedir. Aslında, devletin bu tekelleşmiş konumunun hem e-Devletleşme sürecini aksatabileceği hem de bu süreci hızlandırabileceği söylenebilir.

Şekil 1.1. Geleneksel ve elektronik devlet modellerinin karşılaştırılması



Kaynak: VURAL, a.g.e, s.202

İKİNCİ BÖLÜM

KAMU HİZMETLERİNİN SUNUMUNDA YENİ BİR ARAÇ OLARAK ELEKTRONİK DEVLET UYGULAMALARI

2.1. e-DEVLETİN KAVRAMSAL TEMELLERİ

Elektronik devlet tanımı, yaygın kullanım noktasında, literatüre, bilgi teknolojilerinin en geniş örneği olan internetin bir çok alanda kullanılabileceği teziyle birlikte, ama kronolojik olarak e-ticaret, e-firma, e-iş gibi kavramlardan daha sonra kullanılmaya başlanmıştır. Fakat, literatürde, kavramın farklı farklı tanımlanmaları ile karşılana bilindiği için, henüz açık, net, herkes tarafından kabul edilen bir anlamı oluşmadığı genel kabul görmektedir ve (her ne kadar kavram üzerinde bir anlaşma olsa da) bu yüzden aşağıda farklı kavramsallaştırmalar sıralanmıştır. Bu farklı kullanımlar da dikkate alınarak, ortak bir tanım oluşturulmaya çalışılacaktır.

2.1.1. e-Devlet Tanımları

Bu aşamada, e-Devletin tanımlarını vermek, kavramın anlaşılması ve anlatılması açısından yerinde olacaktır.

e – Devlet:

“Vatandaşın devletle, devletin özel ve özerk kurumlarla, devletin kendi kurumları arasında ve devletlerin kendi aralarında var olan bilgi akışı ve/veya fiziksel etkileşimin sayısal ortama taşınması için gerçekleştirilen girişimleri, e-Devlet kapsamında değerlendirilebiliriz.”⁹⁵

“e-Devlet, vatandaşlarımızın bilgiye ulaşması, kamu hizmetlerini daha kolay ve çabuk kullanabilmesi, tercih ve taleplerini devlet kurumlarına etkileşimli olarak ulaştırabilmesi için, devletin internet teknolojilerini kullanmasıdır.”⁹⁶

“e-Devlet, kamu kurum ve kuruluşları, vatandaşlar ve ticari kurumlar arasındaki bilgi, hizmet ve mal alışverişlerinde teknolojinin kullanılmasıyla ortaya çıkan, hız,

⁹⁵ **Activeline**, Bankacılık, Finans, İnsan Kaynakları ve Teknoloji Gazetesi, S.22, Eylül, 2002, (<http://www.activefinans.com/activeline/sayi22/edevlet.html>)

⁹⁶ B. Fırat DAYANIKLI, 24.12.2001, TRT Radyosu, Eylül 2002, (http://www.dayanikli.com/tbmm_calismalari/Bilimteknolojileriinternetvesiyaset radyo 24.12. 2001 .htm)

performans ve verimlilik artışının yanı sıra maliyetlerin azalmasının en üst düzeyde sağlanmasının amaçlandığı bir devlet modeli olarak karşımıza çıkmaktadır.”⁹⁷

“e-Hükümet, kamu yönetsel birimlerinin enformasyon teknolojileri (örnek olarak geniş alan ağları, internet, mobil iletişim vb.) kullanarak vatandaşlar, firmalar ve diğer devlet birimleri arasındaki ilişkileri dönüştürmesidir.”⁹⁸

“e-Devlet, devletin günlük yönetsel işlerinin kolaylaştırılmasında iletişim ve enformasyon teknolojilerinin kullanılmasıdır.”⁹⁹

“Elektronik devlet, birey ve kurumların açık ağ ortamında veya sınırlı sayıda kullanıcı tarafından ulaşılabilen kapalı ağ ortamlarında yazı, ses ve görüntü gibi sayısal bilgilerin işlenmesi, iletilmesi, saklanması temeline dayanan ve bir değer yaratmayı amaçlayan kamu hizmetlerinin tümünü ifade etmekte olup, kamusal sonuçlar doğuran eğitim, kamuoyunu aydınlatma, bilgilendirme ve kamu adına görev ve sorumluluk belirleyen devlet faaliyet taahhütlerinin elektronik kapsamda ele alınması ve değerlendirilmesidir.”¹⁰⁰

Yukarıdaki tanımlarda e-Devletten ne anlaşılması gerektiğinin birinci anlamı kendiliğinden ortaya çıkmaktadır ki, devletin bütünleşik örgütsel yapı ve yöntemlerinde, teknolojik bir değişime ve yeniliğe gidilerek, devlet tanımının içerisine sığdırılmış olan bir takım olumsuz izlenimleri silmek ve olumlu yönleri kuvvetlendirerek toplumsal, ekonomik ve teknolojik gelişmeleri olumlu yorumlayıp, yönetsel ve siyasal hayatımıza eşitlik, katılım, sivil toplum, şeffaflık vb. gibi kavramlara işlerlik kazandırabilmektir. Bu boyut, gerçekten önemlidir ve büyük bir aşamadır fakat asıl önemli olan ve anlam ifade eden boyut ise, daha farklıdır.

e-Devlet ve uygulamaları ile asıl ifade edilmesi gereken olgu, salt teknik değil; aynı zamanda ideolojiktir çünkü e-Devlet ile birlikte eskimiş, yozlaşmış yönetsel, bürokratik ve siyasal kavramlar, anlayışlar ve uygulamalar yerini, gerçekten çağdaş değerleri benimsemiş ve benimsetmeye çaba harcayan bireylerin

⁹⁷ Değişim – tr, **İnternetle Gelişimde Türkiye**, Arthur Andersen Yönetim Kaynakları, Türkiye İş Bankası Yayınları, No:30, Kasım 2001, s.85

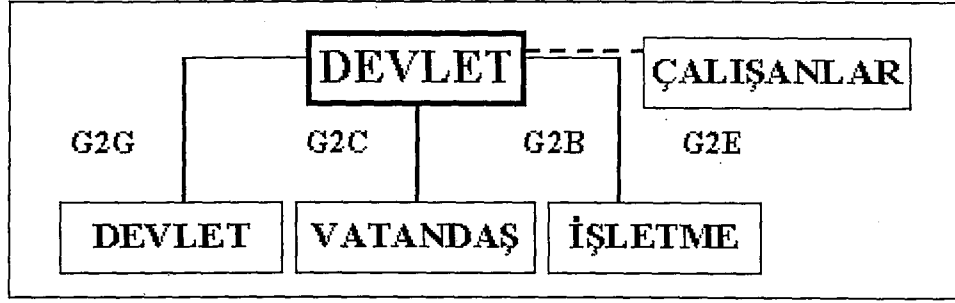
⁹⁸ WORLD BANK, “*e-Hükümetin bir Tanımı*”, s.1, Eylül 2002, (<http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/definition.htm>)

⁹⁹ Subhash BHATNAGAR, “*E-Yönetişim: Kırsal Toplulukları Güçlendirmede e-Hükümet*”, Eylül 2002, (<http://www.worldbank.org/html/fpd/infrastructure/infraforum/presentations/e-government.ppt>)

¹⁰⁰ Yılmaz KARAKOYUNLU, “*Türkiye’de ‘E-Devlet’ Forumu Açılış Konuşması*”, **Bilişim Zirvesi 2001**, Eylül 2002, (<http://www.hurriyetim.com.tr/dosya/bilism2001/13bil.asp>)

ve vatandaşların, yönetime yönetimle birlikte ve yönetim için oluşturacakları değerlere, kavramlara ve anlayışlara bırakmasıdır ve bu boyut gerçekten yaşamın yönlendirilip denetlenebileceği biricik boyuttur, denilebilir.

Şekil 2.1. Elektronik Ortamda Devlet (Kamu)-Vatandaş-İşletme Etkileşimleri



Kaynak: ERDAL, a.g.e., s. 2

2.1.2. Dönemselleştirmeler

E-Devlet düşüncesinin ortaya çıkmış olmasındaki en büyük etmenin, bilgi teknolojilerinde yaşanan baş döndürücü gelişmeler olduğu kabul edilmektedir. Eğer insanlık tarihi, teknoloji ölçüt alınarak dönemselleştirilmeye çalışılırsa, insanlık tarihinin üçüncü büyük dönemine girdiğimizi ifade eden görüş, içeriğine dair ciddi tartışmalar bulunmakla birlikte, genel kabul gören ve sosyal araştırmalarda gerekli olan dönemselleştirmeler için uygun bir görüştür. Bu görüşe göre, birinci dönem, insanların düzenli ve kurumlaşmış olan ve tarım temeline dayana bir toplum düzenine geçtikleri tarım toplumu ve “*Tarım Devrimi*”¹⁰¹, ikinci dönem, bilim ve teknolojideki gelişmelerle doğal kaynakların sanayi ürününe çevrilmesini temel alan endüstri dönemidir. Üçüncü dönem ise, bilgi zenginliğinin temel kaynak ve bilginin yönetimin merkezinde olduğu, Enformasyon Devrimi ile başlayan dönemdir.¹⁰² Bu gelişmelerin devlet yönetimi

¹⁰¹ “...10.000 yıl kadar önce gerçekleşen avcılık-toplayıcılıktan yerleşik tarıma geçiş, daha sonraki maddi gelişime kaynaklık edecek bilgi birikimi yanında sosyo-ekonomik gelişimi hızlandırdı.” (Yusuf BAYRAKTUTAN, “Bilgi Kaynaklı Global Sosyo –Ekonomik Dönüşümün Parasal Yansımaları: Plastik Para” I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı, s.39, 10 – 11 Mayıs 2002, Hereke – Kocaeli)

Ayrıca, tarımsal devrimin doğuşu, teorizasyonu ve sonuçları için bkz. Tefik GÜRAN, *İktisat Tarihi*, İstanbul : Acar Matbaacılık, 1991, s.4 – 7

¹⁰² Derek LAW, “Information Policy for a new Millennium”, *Library Review*, 49:7, 2000, s.322 – 330’dan aktaran “İnternetin Siyasal Yaşama Etkilerinin Stratejik Analizi: İnternetin Siyasal

ve bürokrasi açısından ifade ettiği anlamı Alvin Toffler, “*Üçüncü Dalga*” adlı eserinde birbirini izleyen “*üç dalga*” metaforu¹⁰³ ile açıklamıştır. Birinci dalga olan, tarım metaforunda, devlet, mülk devleti; kamu bürokrasi ise, patrimonyal aşamadır. İkinci dalgadaki sanayi metaforunda ise, devlet, Fransız ihtilali ve burjuva hukuku çerçevesinde gelişen “*Hukuk devleti*”; bürokrasi ise, hukuki rasyonel bürokrasi aşamasına geçmiştir. Son dalgada ise, bilgi metaforu vardır ve bu aşamada devlet, “*minimal*”; bürokrasi ise, “*rasyonel üretken*”dir.¹⁰⁴ Son dalgada ortaya konan bilgi metaforuyla anlatılmak istenen Enformasyon Devrimi, giderek bilgi ekonomisine ve dolayısıyla, bilgi toplumuna giden yolu açmıştır. Günümüzde global yaşam, değişimin ve öğrenmenin ivme kazanmasıyla oluşan ağların bir bileşiminden oluşmaktadır. Sonuç olarak ortaya çıkan ise, bilgiye erişme ve bilgi süreçlerine katılma fırsat yeterliliği ile öğrenme yoğunluklu ilişkilerin bireylerin ve örgütlerin sosyo – ekonomik durumlarını belirlediği toplumdur.¹⁰⁵

E-Devlet de böyle bir çağın getirdiği bir zorunluluk ve meydana getirdiği bir şeffaflığı simgelemektedir, denilebilir. e-Devletle gerçekleştirilmek istenen amacın kamu hizmetlerine özellikle bakan yönü, kamu hizmetlerinin daha iyi ve daha az maliyetle yapılabilmesinin yollarını aramak ve uygulamak olduğu söylenebilir.¹⁰⁶ Bu bağlamda, elektronik devlet kavramı kendiliğinden ortaya

Partiler Tarafından Kullanımı Üzerine bir Araştırma”, Veli D. KALKAN ve Halit KESKİN, PAÜ, **Bilgi teknolojileri Kongresi**, Denizli, 2002

¹⁰³ Bilindiği üzere, yaklaşık son on beş yıldır yönetim ve özellikle;

“...Örgüt kuramında bir anlatım ve inceleme biçimi olarak ‘metafor’ kullanma yöntemi oldukça popüler olmuştur. Genel olarak, bu yöntem kullanımıyla, anlatılmak istenen herhangi bir şey onun dışında başka şeylere atıfta bulunarak anlatılmakta, böylece geniş bir bakış açısı sağlanarak analiz zenginliğine ulaşılmaktadır. En çok bilinen örnek Gareth Morgan’ın örgüt analizinde kullandığı ‘makine’, ‘organizma’, ‘beyin’, ‘kültür’ ve diğer kullanımlardır.” (Yılmaz ÜSTÜNER, “*Kamu Yönetimi Kuramı ve Kamu İşletmeciliği Okulu*”, **AİD**, C.33, S.3, Eylül 2000, s.15 – 31)

¹⁰⁴ Alvin TOFFLER, **Üçüncü Dalga**, çev. Ali SEDEN, İstanbul : Altın Kitaplar Yayınevi,1996, s.31

¹⁰⁵ Thomas CLARKE, **The Knowledge Economy**, Education & Training, 43:4/5, 2001, s.189 – 196 dan aktaran Veli D. KALKAN ve Halit KESKİN, ibid.

¹⁰⁶ Murat İNCE, “*e-Devletin Hukuki Yönü*”, Mart, 2002, (<http://www.bilimsurasi.org.tr/dosyalar/104.doc>)

çıkılmış bir kavram olmayıp, zaman içerisinde bilgi teknolojileri yardımıyla şekil alacak olan yeni bir devlet anlayışının ifadesidir.¹⁰⁷

2.1.3. e-Devlet Gelişimini Destekleyen Gerekçeler

Yeni çağda, ucuz emek ve doğal zenginlikler gibi geleneksel rekabet unsurları yerini, bilgi ve teknoloji üretimindeki çaba ve yeteneğe bırakmıştır. Bu gerçeği göremeyen ve bilgi/teknoloji üretimini ulusal ölçekte yeterli seviyeye ulaştıramayan gelişmekte olan ülkeleri, önümüzdeki dönemde bilgi uçurumunun karanlık yüzü beklemektedir.¹⁰⁸ Bu nedenle, sanayinin katma değerini emek yoğun olmaktan entelektüel ağırlıklı olmaya götürecektir, ekonomiyi üretim/tüketim ekonomisinden bilgi ekonomisine taşıyacak, toplumu da geleneksel emek yoğun toplumdaki bilgi toplumu olma yoluna yönlendirecek dönüşümün önünü açacak olanaklar sağlanmalıdır. Bu olanaklar sağlanamaz ya da toplum tarafından benimsenemez veya yeterince kullanılmayarak gerekli dönüşüme yol açamaz ise, sanayi devriminden sonra bilgi devrimi de küresel anlamda eş zamanlı yaşanmakta gecikmiş olacaktır. Dahası eğer, geri kalma, korkulduğu gibi arayı kapatmayı olanaksız kılacak kadar büyürse, bilgi uçurumunun öbür yakasında kalmak söz konusu olacak; o zaman üçüncü dünya ülkeleri arasında yer almak, kaçınılmaz bir biçimde, sonuç olacaktır.¹⁰⁹ Dolayısıyla, gelişmesini ve rekabet politikalarını bilgi ekonomisine dayandırabilen ülkeler, mevcut kurumsal yapılarını, bu ekonominin ihtiyaç ve zorunluluklarına göre düzenlemek zorundadırlar. Dinamik ve çok aktörlü bir kompleks çevrede faaliyet göstermesi gereken bu kurumlar, geleneksel hiyerarşik nitelikli bürokratik – mekanik örgüt modeline göre değil de, daha esnek ve rahat olan, organik ve ağ yapılanma modeli çerçevesinde örgütlenmesiyle başarılı olabilecektir.¹¹⁰ Yoksa, geleneksel

¹⁰⁷ Mahmut BİLEN ve Cahit ŞANVER, “Genişleyen Devletin Bunalımı ve e-Devlet”, I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı, 10 – 11 Mayıs, 2002, Hereke – Kocaeli

¹⁰⁸ TÜSİAD, Avrupa Birliği Yolunda Bilgi Toplumu ve eTürkiye, TÜSİAD, TY/303/2001, (Yayın No:TÜSİAD – T/2001 – 06 /301), Eylül 2002, (http://www.tusiad.org/turkish/rapor/eturk/bolum1_2.pdf)

¹⁰⁹ ibid.

¹¹⁰ Türksel Kaya BENSGHİR, “Bilgi Toplumu Bakanlığı Üzerine: Mekanik bir Örgüt mü?”, AİD, C.33, S.3, s.33, Eylül 2000 ve Agnieszka PAWLOWSKA, “Real and Expected, Desirable and Undesirable Implications of e – Government: Case of Public Managers and Servants”, Paper for IASIA Annual Conference in İstanbul, 17–20 Haziran, 2002

bürokratik yöntemlerle iş görmenin hem ekonomik anlamda yapılan cari harcamaların artması, hem yönetsel anlamda kağıda dayalı işlerin artış göstermesi, hem de uygulama açısından işlemlerin uzaması noktalarından artık geçerli olamayacağı ve kabul edilemeyeceği bir gerçektir. Dolayısıyla, hem örgütsel, hem yönetsel hem de düşünsel açılardan, kamu hizmet birimlerinin kendilerinin dönüşüm süreci içerisine girmeleri kaçınılmazdır. Bu noktada, örgütlerin ve kurumların, bu dönüşüm süreci içerisinde başarılı olmaları ve uyum sağlamaları ancak uzman insanlardan oluşan ve gerekli yardımı ve teknik desteği sağlayabilecek bir e-Devlet mimari grubun desteğiyle mümkündür.¹¹¹

Bunların yanında:

- Alt yapının kuvvetlendirilmesi, çeşitlendirilmesi ve genişletilmesi
- ICT Teknolojilerine yönelik halkın ve hizmeti sunacak personelin bilinç ve eğitim seviyesinin artırılması
- Cihaz fiyatlarının ucuzlatılması
- Erişim ücretlerinin düşürülmesi

gibi uygulamalar da e-Devlete geçiş ve sayısal uçurumun önlenmesi noktasında devletin bir an önce yapması gereken ödevleri olarak sıralanabilirler.¹¹²

2.1.4. Bilgi teknolojileri Harcamalarının GSMH İçindeki Payı

II Dünya Savaşı'ndan beri reel sanayi ürünlerinin fiyatları düzenli olarak düşerken, sağlık ve eğitim gibi temel bilgi ürünlerinin enflasyondan arındırılmış fiyatları üç kat artmıştır.¹¹³ Yaklaşık 50 yıl öncesine göre bilgi ürünlerine yapılan harcamalar, sanayi ürünlerine yapılan harcamaların 5-6 katından daha fazladır. BT teknolojilerinin genel ekonomi içindeki sektörel ağırlığı, dikkat çekici biçimde yükselmektedir. OECD ülkelerinde, toplam GSMH'in ortalama %2,5-4,5 gibi bir bölümünü BT sektörüne aittir. Bu oran bazı ülkelerde daha yüksektir. Örneğin

¹¹¹ Milford H. SPRECHER, "Racing to e-Government: Using the Internet for Citizen Service Delivery", *Government Finance Review*, V.16, No:5, s.21 – 23, Ekim 2000

¹¹² Sayısal Uçurum, Telekomünikasyon Kurumu, Sektörel Araştırma ve Stratejiler Dairesi Başkanlığı, (http://www.tk.gov.tr/pdf/Sayısal_Ucurum.pdf)

¹¹³ Peter DRUCKER, "The Next Society", *The Economist*, 1 November 2001

1998'de ABD'de %8, 1997'de Kanada'da %6,2, Fransa'da ise %5,2 olarak belirlenmiştir.¹¹⁴

BT'nin ekonomi içindeki önemini gösteren diğer gösterge de harcama olgusudur. OECD verilerine göre 1997 yılında BT alanında yapılan harcamaların GSMH oranı, %7 olarak gerçekleşmiştir. Teknoloji üretiminin önemli göstergesi olan AR-GE harcamaları da özellikle gelişmiş ülkelerde büyük oranlara ulaşmıştır. OECD toplamında yapılan AR-GE harcamalarının GSYİH'a oranı %2,21'dir. AB'de ise, bu oran %1,83 civarındadır. ABD'de kişi başına düşen AR-GE harcaması 794\$'ı geçmektedir.¹¹⁵

2.1.5. Elektronik Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Mevcut Kullanılan Bilgi Teknolojileri

Elektronik kamu hizmetlerini sunmak için gerekli olan mevcut teknolojilerden bazıları aşağıda sıralanmıştır¹¹⁶:

2.1.5.1. Elektronik posta

Klasik anlamdaki posta işlemlerine benzer bir özellik gösteren ama sayısal ortamda oluşturulan mesajların iletişim ağları kullanılarak gönderilmesini içeren yeni teknolojilerden biridir. Klasik posta işlemlerinden önemli oranda ayrılan ve aslında elektronik olma özelliğini veren noktası, çok kısa sürede karşı tarafa iletilme özelliğidir ve bu özelliği, elektronik postayı zamanımızda ve muhtemel yakın ve uzak gelecekte önemli kılmaktadır. Bir diğer önemli ve ayrılan özelliği de elektronik posta hizmetleri sadece yazılı değil aynı zamanda sesli ve görüntülü mesajları da sadece bir kişiye değil, istenen sayıdaki kişilere göndermek yeteneğine sahiptir. Maliyetinin çok düşük olduğu bilinen bir gerçektir ve bu noktada iletme işlemi esnasında hiç insan gücüne ihtiyaç göstermemesi, tercih edilmesinde önemli bir gerekçedir.

¹¹⁴ Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı, Bilgi teknolojileri ve Politikaları Özel İhtisas Komisyonu Raporu, s.12

¹¹⁵ Main Science and Technology Indicators, OECD, April 1999

¹¹⁶ VURAL, s.236 (Bu bölümde aktarılan bilgiler, çoğunluk itibarıyla, A.Alper VURAL'ın sistematizasyonu temel almıştır.)

2.1.5.2. Video-konferans

Video-konferans olarak adlandırılan bu teknoloji ile artık yapılması gereken her seviyedeki ve her amaçtaki toplantı, seminer, kongre vb. gibi bir araya gelmeler sadece zorunlu olarak aynı mekanda olmayı gerektirmemekte fakat etkileşimli olması bakımından, eş zamanlı gerçekleştirilmesi gerekmektedir. Farklı yerlerde olan bireyler, iletişim ağları yardımıyla gerçek zamanlı, sesli ve görüntülü toplantılar yapabilmektedir fakat kiralık hatlar ve geniş bantlar gerektirmesi, bu hizmetlerin pahalı olduğu gerçeğini ortaya çıkarmaktadır. Şu anda olmasa bile, yakın gelecekte bu teknolojilerle sunulan hizmet türlerinden olan ve birçok farklı yerde bulunan farklı insanların bir araya gelmelerini gerektiren uzaktan eğitim, sağlık danışmanlığı ve diğer türdeki danışmanlıklar vb. hizmetler yaygınlaşacaktır.

2.1.5.3. Katalog hizmetleri

Birbirlerine iletişim ağları ile bağlı bulunan katalogların (hiyerarşik listelenmiş bilgilerin) uzaktan kullanımının, dağıtılmasının ve paylaşılmasının sağlanabileceği teknolojilerdir. Burada gerekli olan en önemli şey, birbirlerinden farklı yerlerde bulunan bilgisayarların ve diğer uyumlu iletişim araçlarının standart bir protokolle birbirlerine bağlanması gerekliliğidir. Bu sayede kamu kurum ve kuruluşları da kendi aralarında bilgi alışverişinde bulunabilirler.

2.1.5.4. Dosya transferi

Aynı ağ üzerinde bulunan ve birbirlerine bağlı olan iki makine arasında dosyaların tamamen tüm içerikleriyle birbirleri arasında transfer edilmesidir. İçeriği bakımından çok yüklü olan dosyalar bile, göreceli olarak kısa bir zaman dilimi içerisinde transfer edilebilir. Dolayısıyla, dokümanları bastırıp kopyalarını paylaşmak yerine, orijinal dosyanın elektronik olarak paylaşılması daha uygundur. Bu yolla, yönetim birimleri arasında kanun, yönetmelik, tüzük vb. gibi dokümanlar dolaşabileceği gibi, vatandaşların da yönetimin, ilgili bilgi ve belgelerine ulaşması ve bunları kullanması mümkün olabilecektir.

2.1.5.5. Uzaktan form işleme

Bu uygulama, aslında elektronik ortamda tek yada çift taraflı iletişim imkanlarına bir örnek olarak verilebilir. Bu yol ile bilgi gereksinimi ve ilgili başvurularda, formların transfer edilmeleri suretiyle uzaktan erişilmeleri ve doldurulup tekrar saklandığı sisteme gönderilmesi mümkündür. Dolayısıyla, formları yazma ve doldurma ve işleme koymada, minimum sayıda insan kullanılacağı için hata ve olumsuzluk oranı da azalacaktır. Pasaport, Sağlık belgeleri vb. işlemler için gerekli bilgiler uzaktan da olsa gönderilmiş olacaktır.

2.1.5.6. Elektronik yayıncılık

Bu teknoloji ile birlikte artık dokümanlar, kağıt üzerinde değil de elektronik ortamda basılı olacaktır. Belirli bir merkezden elektronik olarak yollanan dokümanlar, vatandaşların ulaşabileceği bir terminalde görüntülü olarak görülecektir. Değişiklikler, dokümanlara anında geçer ve diğer masraflardan da kurtulmuş olunur.

2.1.6. e-Devlet Girişimleri

Devletin, e-Devlet girişimleri ile geliştirdiği ilişkiler dörde ayrılmaktadır:¹¹⁷ Birincisi, kamu kurum ve kuruluşlarının kendi aralarında (government to government, G2G); ikincisi, kamu kurum ve kuruluşları ile şirketler arasında (government to business, G2B); üçüncüsü, kamu kurum ve kuruluşları ile vatandaşlar arasında (government to citizen, G2C) ve dördüncüsü de kamu kurum ve kuruluşları ile çalışanları arasında (government to employee, G2E) gerçekleştirilen ilişkilerdir.¹¹⁸

Elektronik devlet, ilk bakışta kamu hizmetlerinin elektronik ortama taşınması faaliyetinin kavramlaştırılması olarak algılanmaktadır ve bu tanım, yanlış olmamasına rağmen eksiktir çünkü e-Devlet, aynı zamanda ve daha önemli

¹¹⁷ Rowan MIRANDA, "The Building Blocks of a Digital Government Strategy", *Government Finance Review*, V.16, No:5, Ekim 2000, s.9 – 13

¹¹⁸ Murat ERDAL, "Elektronik Bilgi Çağında Kamu Yönetimi ve Bir Yerel Yönetim Uygulaması: İstanbul Büyükşehir Belediyesi", *I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı*, s.165 – 167, 10 – 11 Mayıs 2002, Hereke – Kocaeli

olarak, devletin bilgi teknolojilerini sadece bir araç olarak kullanmasını değil, içinde bulunduğu konjonktürün gereği olarak kendi bilgi işleme kapasitesini artırması; acil ve yerinde karar alabilme ve ihtiyaçlara yerinde ve zamanında ama hızlı bir biçimde cevap verebilen bir devlet yapısının, anlayışının ve algılayışının oluşturulması anlamına da gelmelidir. Bu noktada, 57. Hükümetin Devlet Bakanı ve Hükümet Sözcüsü Yılmaz Karakoyunlu'nun da ifade ettiği gibi asıl amaç, sistemi kavrayışın değiştirilmesidir:

“e-Devlet kavramını sizler yepyeni bir anlayışla değerlendireceksiniz. İşin mali, teknik, idari, hukuki yanını düzenleyecek kurumlar var. Asıl önemli olan, orada mahremiyet kavramını ihlal etmeyecek bir şeffaflığı sağlayacak cesaret ve düşünce dürüstlüğüne gösterecek kamu yöneticilerini yaratmaktır. Bunu başarabildiğimiz anda Türkiye'nin önünü açacak en büyük kapıyı devirmiş ve aydınlık yolu göstermiş olursunuz.”¹¹⁹

Buradan hareketle, e-Devletin amacı, kamu hizmetlerinin sunumunda sadece bilgi teknolojilerinin kullanımı değil, aynı zamanda hizmeti sunan birimlerin ve bu hizmetten yararlananların, anlayışlarının ve kavramsallaştırmalarının değişimi ve böylece, sistemin şimdiye kadar süregelen tek taraflı çalışmasının ve çift yönlü aksak çalışmasının yerini, çift taraflı aktif çalışmasının almasını sağlamaktır. Bu da, bilgi toplumuna uygun nitelikte ve aktif olan, sorumluluk ve yetki almayı bilen bireyler yetiştirme hedefinin bir başka anlatımıdır, denilebilir.

2.1.7. e-Devlet Portalları

e-Devlet girişimlerinde ve e-Devlet portallarında ve diğer uygulamalarda iki farklı tarzın hakim olduğu görülmektedir. Birincisi, her e-Devlet sitesinin diğerlerinden bağımsız ve ayrı olarak kurulduğu bir ortamdır ki, Türkiye’de henüz böyle bir yapılanma mevcuttur. Türkiye, e-Devlet süreçlerinde bilgilendirme ile ilgili olarak basit, yetersiz ve birbirinden kopuk e-Hizmetler sunmaktadır. Yüzden fazla kamu kuruluşunun web sayfası bulunmaktadır. Kurumların hazırladıkları web sayfaları, çoğunlukla statik bilgiler içermekte ve kurumsal bazda

bilgilendirme yapılmaktadır. Kurumlar arası iletişim, bilgilendirme ve koordinasyon çok az seviyededir. Kurumlar, bilgilendirme konusunda kısmen yeterli olsa da e-Hizmet alanında çok yetersizdir. Böyle bir yapılanma, e-Devlet oluşumunun başlangıç safhasını temsil eder ve bilgi bütünlüğünün sağlanmasına izin vermez. Böyle bir yapılanma, eğer sürekli olarak benimsenirse ve bir koordinasyon merkezi altında toplanamazsa, o zaman e-Devlet uygulamasının sadece birinci anlamı karşılanmış olur ve tanımın ikinci kısmının ifade ettiği anlama çok da yaklaşmaz çünkü e-Devlet uygulamalarından hem hızlilik, verimlilik, etkililik vs gibi sonuçlar hem de bireylerin kamu hizmetlerinin sunumunda aktif olarak yer almasını amaçlanır. Eğer, devlet portalları hepsi birbirinden bağımsız ve eşgüdüm altında çalışamazlarsa, o zaman hizmetlerin klasik sunumundan elde edilen doyumun da kaybedilme ihtimali vardır çünkü e-Devlet uygulamaları sayısal teknoloji içerdiği için, kullanıcıları ürkütme ve kendinden kaçırma olasılığı yüksektir. Kullanıcının e-Devlet portallarından beklediği, sadelik ve her hizmetin aynı portal içinde basit yönlendirmeler yardımıyla yapılabilmesidir.

Diğer tarz da e-Devlet girişimlerinin tek bir elden eşgüdüm edildiği ve kamu kuruluşlarına ait sitelerin bütünleşik bir şekilde faaliyet gösterdiği ortamdır. Bu da e-Devlet girişimlerinde bir ileri safhayı temsil eder ve uzun uğraşlar, vizyon, liderlik ve iyi bir teknoloji gerektirir. İkinci tarz ortamlar, vatandaşın kamu kuruluşlarına ait tüm sitelere tek bir e-Devlet portalından girmelerini sağlar.¹²⁰

e-Devlet kullanım alanları, amaçları, yararları gibi başlıklardan önce e-Devletin önündeki yapısal ve fonksiyonel engellerin anlatılması daha işlevsel olacak gibi görünmektedir. Çünkü e-Devlet, sonuçta, hem yerleştirilmesi hem de uygulanması için, önünde doğal ve suni engeller bulabilecek bir yapılanma olduğundan dolayı, bu engellerden bahsetmek ve muhtemel çözüm önerileri getirdikten sonra, faydaları ve amaçlarından bahsetmek yerinde olacaktır. Ayrıca, her ne kadar e-Devletin önündeki engeller ve e-Devletin ortaya çıkaracağı sorun

¹¹⁹ Yılmaz KARAKOYUNLU, Türkiye’de ‘e-Devlet’ Forumu Açılış Konuşması, **Bilişim Zirvesi 2001**, Eylül 2002, (<http://www.hurriyetim.com.tr/dosya/bilim2001/13bil.asp>)

¹²⁰ Activeline, a.g.m, s. 2

alanları kendi aralarında ilişkili gibi olsalar da, e-Devlet sorun alanlarını, e-Devlet uygulamaları ortaya çıkıp kullanıldıktan sonra beklemek daha mantıklı olacağı için, ikinci bölümün en son alt başlığı olarak koymak ve öyle incelemenin daha doğru olacağı düşünülmektedir. Bu yüzden “*Sorun Alanları*” na en son değinilecektir.

2.2. e-DEVLETİN ÖNÜNDEKİ VE YAYILMASINI GÜÇLEŞTİREBİLECEK ENGELLER

E-Devlet uygulamalarında ortaya çıkabilecek sorunların yanında, değinilmesi gerekli bir diğer önemli unsur da, e-Devlet uygulamalarında ortaya çıkabilecek engellerin neler olduğudur. e-Devlet uygulamalarının önündeki büyük engellerin başında bürokrasinin direnç göstermesi, personelin eğitim ve uyum sorunu, sosyo-ekonomik direnç, hizmetlerin fiyatlandırılması ve sistemin finansal yükü sıralanabilir.

2.2.1. Bürokratik Direnç

E-Devlet uygulamalarının istenilen başarıyı verebilmesinin ilk ve önemli koşullarından biri ve belki de birincisi olarak bürokratik ve örgütsel direnç gösterilebilir çünkü e-Devlet uygulamalarının faydaları, katkıları ve önemi ne derece vurgulanırsa vurgulansın bu durum, sonuç olarak, bir sistem ve anlayış değişikliğidir. Bir diğer ifade ile mevcut geleneksel uygulama ve anlayışların terk edilerek, farklı araçlara ve anlayışlara önce siyasal, yönetsel ve bürokratik anlamda, daha sonra ise, sosyo-ekonomik ve toplumsal anlamda geçişi simgelemektedir. Diğer bir ifadeyle, e-Devlet uygulaması hem bürokratik hem siyasal hem de yönetsel anlamda getirilerinin yanında götürüleri de olacak olan bir sistemdir. Ortaya çıkacak olan faydalar, ne kadar da bireyler yararına olursa olsun, bürokratik kimlikler, geleneksel anlamda, kamusal çıkarların maksimize edilmesinin yanında “*büro maksimizasyonu*”¹²¹ olarak adlandırılabilir bir

¹²¹ Büro maksimizasyonu teoremi, siyasal bilimlerde önemli bir yeri teşkil etmektedir. Bu teoriye göre, vatandaşlar nasıl ki seçimler zamanında oy hakkı yoluyla siyasilerden beklenti içerisine girerek bir takım vaatleri ve sözleri alarak kendi çıkarlarını maksimize ediyorlarsa, siyasiler de seçilebilmek gibi bir çıkar maksimizasyon başlangıcını seçmenden sağlayabilmek için, onlara

oluşumu, e-Devlet uygulamalarında da görmek isteyeceklerdir. Halbuki, e-Devlet bu çıkar kümelenmelerini vatandaşlar aleyhine bozabilecek uygulamaları içerisinde barındırdığı için, bürokratlar bu duruma iş yavaşlatma, cevap verme sürecini uzatma, yanlış veya eksik bilgilendirme gibi beklenmeyen ve bir anlamda tepkisel olarak sisteme müdahale etmeleri mümkündür. İşte, bu noktada siyasi irade, “liderlik” özelliğini de en etkin anlamda kullanarak bürokrasinin bu direncini en aza indirebilmelidir.

Bürokratik ve örgütsel direncin bir diğer boyutu da, örgütsel uygulama ve yapıların değişmesi ve buna uyum sorunudur. e-Devlet uygulamalarının, geleneksel örgütsel yöntemlerle çalışması mümkün olmadığından, katı, hiyerarşik ve dikey örgütlenmeden esnek, yatay ve hiyerarşik değil fakat uzmanlaşmanın önemli olduğu yeni örgütlenme tarzları, bürokratlara alışılmış düzenin değişmesi noktasında itiraz hakkı verebilir fakat bu da etkin bir siyasi irade ve liderlikle aşılabilir gibi gözükmemektedir. Ayrıca, bürokratların ve personelin nitelik kazanmaları ve bu duruma uyum süreçlerinin zamansal açılımı da uygulamanın etkinliğini geçici bir süre için geciktirebilir.

2.2.2. Personelin Eğitim ve Uyum Sorunu

E-Devlet uygulamalarının önünde bürokratik anlamda bir diğer engel kümesi de personelin uyum ve eğitimlerinin zorluğu ve süresi olarak belirmektedir ki, bu engelin de aşılması, hem geçmişe, hem şimdiki zamana hem de geleceğe dönük açılımları içinde barındırmaktadır. Geleneksel işlerin sunumunda kullanılan personelin belirli ve yetkin bir nitelik sunmaması, e-Devlet uygulamalarının gerektirdiği zorunlu ve asgari niteliğin önünde bir engel teşkil etmektedir çünkü günümüze gelinceye kadar bir çok sebeplerle kamusal hizmetler için istihdam edilen personelin gerekli nitelikleri göstermemesinin tespit edilmesi halinde ya eğitime tabi tutulması ya da işine son verilmesi, bu engelin özetlenmesi

hizmet ve yardım vaat ederler veya daha açık konuşursak, bu hizmetleri bireylere sadece vaat etmekle kalmaz aynı zamanda gerçekten bürokrasi vasıtasıyla sunarlar. İşte bu noktada bürokratlar da, aynen halk ve siyasiler gibi ‘büro maksimizasyonu’ denilen yöntemle bu durumdan çıkar sağlarlar ki, siyasilerin söz verdiği ve halkın faydalanacağı hizmeti onlara götürürken, maddi ve manevi anlamlarda çıkarlarını artırmak isterler ki, bunun en geleneksel yolları maaş artışı, statü ve

anlamında önemlidir. Eğitimi başarıyla tamamlamış bile olsalar, her yönüyle değişme göstermesi gereken örgütsel ve yönetsel çevreye uyum sağlama sorunu da bir diğer engel kümesiğini teşkil etmektedir. Belirtilmesi gerekli bir diğer özellik de personelin eğitimini ve uyumunu daha da zor kılan personelin nitel azlığı fakat nicel çokluğudur. İşte bu durumun başarıyla ve gerekli olan asgari zamansal süreçte aşılabilmesi, sistemin başarılı kılınmasını sağlamakta önemli olacaktır. Önemli bir diğer nokta da e-Devlet, uygulamaları hem niteliği olmayan insanları hem de yapılacak hizmetlerle ilgili birimleri sayıca azaltması, toplumda bir reaksiyon doğuracaktır. Bunu da sosyo-ekonomik direnç olarak açıklamak olanaklıdır.

2.2.3. Enformasyon Yüğü ve Veri Tabanları Erişimi

Bilgi teknolojilerinin kullanılmaya başlamasıyla, diğer alanlarda ortaya çıkmış olan bilgi yükü toplamı ve yoğunluğu elektronik devlet uygulamaları ile birlikte kamu hizmetlerinin sunumunda da gözükmeye başlayacaktır. Bu durumun uygun anlamda çözülememesi, kullanıcıların psikolojik ve ruhsal dengelerini sarsmaya kadar gidecek, bir sürü bilgi yığını arasında kendi işine yarayacak olanları bulamamasına sebep olabilecektir. Bu durumun yanında kamu hizmetlerinin sunumu için hazırlanmış olan veri tabanları da bir an önce sadece kurum içi ve kurumlar arası değil aynı zamanda halka da uygun koşullarda açılması gerekmektedir¹²². Servis sağlayıcı ve kullanıcıların veri tabanlarının ve protokollerinin uygun olması, sistemden beklenenlerin verilmesi anlamında önemlidir.

2.2.4. Sosyo-ekonomik Direnç

E-Devletin gerektirdiği nitelikleri bünyesinde barındırmayan ve işinden atılan insanlar ve onlara bağımlı olan diğer insanların ve e-Devlet uygulamaları sonucunda azalan kadrolardan boşalan ve işsiz kalan insanların oluşturacağı

prestij artışı, zenginleşme ve bürokrasiye sağlanacak imkanlarda artış olarak özetlemek mümkündür.

¹²² VURAL, a.g.e., s.245-246

muhtemel küme de, e-Devlet uygulamalarının önünde bir engel olarak durmaktadır. Bu durum zaten kronik sosyo-ekonomik problem olan işsizliğin atmasına yardım etmesi noktasından, toplumun hareketlenmesine sebep olabilir. Ayrıca, e-Devlet uygulamalarına temel ve platform olan bilgi teknolojilerinin göreceli anlamda pahalılığı, zaten toplumun alım gücünün düşük olmasıyla birleşerek toplumun büyük bir kesiminin bu hizmetleri kullanamaması gibi bir diğer göreceli eşitsizliğe de yol açabilir. Yine de, bu tarz problemlerin e-Devletin başarılı olarak uygulanmasının getireceği olumlu etkilerle elimine edilebileceğini beklemek mümkündür.

2.2.5. Servis Sağlayıcı ve Kullanıcı Geri Beslemeleri ve Önemi

Elektronik kamu hizmeti sunan birimler ve bu hizmetten faydalanan bireyler, süreç içerisinde kendi memnuniyetlerini veya şikayetlerini yavaş yavaş sisteme yönlendirmeye başlayacaklardır. Burada en önemli noktalardan birisi, sistemin aynı anda hem servis sağlayıcı hem de kullanıcı tarafından kabul görmesi gerekmektedir. Dolayısıyla, muhtemel bazı tepki ve şikayet noktalarının ortaya çıkması kaçınılmazdır ama sistemin bir bütün olarak kabul edilmesi önemlidir. Servis sağlayıcıları, değişen iş yapma yöntemleri, yeni kurum ve kuruluş örgütlenmeleri ve vatandaşlarla değişen ilişki yapılanmalarını kabul etme ve uygulama sürecinde sorunlarla karşılaşabilecekleri gibi, kullanıcılar da bu sistemle gelen elektronikleşmeye ve bu teknolojileri kullanamaya isteksiz davranabilirler. Daha rahat yaptıklarını düşündükleri klasik hizmet alma tarzlarını özlemeleri, bu sisteme karşı bir başka direnç noktasını oluşturabilir fakat burada en önemli olan şey, zaman içerisinde özellikle de servis sağlayıcılarının başarılı tepki vermeleri ile bu süreç daha rahat aşılabilecektir.

2.2.6. e-Hizmetlerin Fiyatlandırılması ve e-Devlet Uygulamalarının Maliyeti

E-Devlet uygulamaları ile ortaya çıkacak olan kamusal hizmet çeşitlerinin fiyatlandırılması, teknik bir konu olmakla birlikte, buna yönelik olarak bazı hukuksal, siyasal ve yönetsel engellerin bulunduğunu belirtmekte fayda vardır

çünkü kamusal hizmetlerin önemli bir özelliği olan kamu hizmetlerinin bedelsiz oluşu (aslında kuramda böyle olduğunu, uygulamada ise, ücretlendirmenin yaygın olduğunu belirtmek gerekir), e-Devlet hizmetlerinin siyasal iktidara güveni ve inancı artırması noktasında yönetsel faaliyetlerin görece rahatlaması, e-Devlet hizmetlerinden faydalanmanın bedelsiz olmasını zorlamaktadır. Bunun yanında, özellikle, maliyet açısından, e-Devlet uygulamalarının çok finansman gerektiren ve külfetli bir yatırım olduğunu belirtmek¹²³, bu hizmetlerin maliyetlerinin en azından bir kısmının kullanıcılardan alınmasını gerekli kılmaktadır.¹²⁴ Tabii, bu arada belirtilmesi gereken bir nokta da, bütün kamusal hizmetlerin elektronik ortama aktarılmasının mümkün olmaması, bu hizmetlerin elektronik ortama aktarılanların zaten fazla bir maliyeti olmayan işlemlerden oluşması fiyatlandırma konusunu askıya almaktadır. Yine de böyle bir fiyatlandırma uygulamasına gidilecekse, hangilerinin fiyatlandırılacağı önceden tespit edilip, duyurulması kullanıcılar arasında tercih olgusunu da harekete geçirecektir.

2.3. e-DEVLET HİZMET KULLANIM ALANLARI

E-Devlete giden yolda üç aşama öngörülüyor. Birincisi, kamu kuruluşlarının bilgilendirme amaçlı uygulamaları; ikincisi, etkileşimli e-Devlet uygulamaları; Üçüncüsü ve son aşama olarak da, kamu kuruluşları arasında işbirliği ile oluşturulan hizmet odaklı e-Devlet uygulamaları.¹²⁵ Buradan da anlaşılacağı gibi, e-Devlet anlayışının, sadece kamu kuruluşlarında bilgisayar ve network tabanlı altyapılara geçiş olarak düşünülmemesi gerekmektedir çünkü e-

¹²³ Koç Sistem tarafından 14 Temmuz 2000 yılında organize edilen 'Sayısal Devlet' isimli paneldeki bir öngörüde, Türkiye'nin e-Devlete geçiş maliyetinin yaklaşık 35 – 70 milyar dolar olacağı tahmin edilmektedir.

¹²⁴ Bu noktada önemli bir tartışma konusu olan e-Devlet ve diğer sanal uygulamaların nasıl fiyatlandırılacağı ve maliyetinin kamu kaynaklarıyla mı yoksa kullanıcılardan alınacak belirli ücretlerle mi olması gerektiğidir. Bazı araştırmacılar kamusal kaynakların kullanımının kamusal hizmet sunumlarında kullanılmasını daha anlamlı bulurken, diğerleri söz konusu bilgi ve hizmetleri kullanan kişilerin, kurum ve kuruluşların belirli bir ücret ödemesini daha sağlıklı bulmaktadır. (John B. HERRIGAN, "Cities On-line: Urban Development and the Internet", **Pew Internet and American Life Report**, Kasım 2002, (http://www.pewinternet.org/reports/pdfs/PIP_Cities_On-line_Report.pdf) ve Craig JOHNSON, "Financing e-Government", **State Web Portals: Delivering and Financing e-Government**, Jon GANT ve Diana B. GANT (Eds.), The PricewaterhouseCoopers Endowment for the Business of Government Raporu, Kasım 2002, (endowment.pwcglobal.com/pdfs/JohnsonReport.pdf)

¹²⁵ DAYANIKLI, a.g.m., s. 3

Devlet uygulaması aynı zamanda kamusal alandaki işleyişte ve bürokraside köklü anlayış ve işleyiş değişikliğini ifade etmektedir.¹²⁶ Aslında bu anlayış değişikliği, sadece teknolojik anlamda değil de biraz da ideolojik anlamda da gerçekleştirilmelidir. Her ne kadar e-Devlet uygulaması, aslında, öz itibariyle idari reform içerisine dahil edilemese de, en azından bu anlayışla ortaya çıkmadıysa da, bürokratik anlayışın halka olan bakış açısının düzeltilebilmesi, gerçekten idari reformların önemli bir parçasını ve yönünü oluşturması gerekir, dolayısıyla bu anlayış değişikliğinin e-Devlet uygulamasının fonksiyonlarını yerine getirmede çok önemli bir rol oynayacağı tahmin edilebilir.

Hatta vergi ile ilgili bir sempozyumda vergi yönetiminin nasıl etkili olacağı sorusuna verilen cevap, verginin oranında yapılan indirimlerin mükellefleri mutlu etmesinin tek başına etkili bir yöntem olarak algılanmaması gerektiği, asıl etkili olan şeyin kullanılan yöntem ve anlayışların verginin maliyetini artırmaması yönünde olması zorunluluğu dile getirilmiştir.¹²⁷ Dolayısıyla e-Devlet uygulamasının en azından öngörülen olumlu sonuçları sağlayabilmesi, onu uygulayan ve ondan yararlanan insanların anlayışlarındaki değişimi de beraberinde getirmesi zorunluluğu ortaya çıkmaktadır. Elektronik olarak sunulan kamu hizmetlerini, genel olarak evrensel anlamda günlük yaşam, uzaktan yönetim ve politik katılım olarak üç ana başlıkta sınıflandırmak mümkün olmaktadır.¹²⁸ Fakat belirtilmesi gereken bir diğer durum da, bu hizmet kullanım alanlarının potansiyel olarak tablolştırılmasıdır, yoksa, her ülkede değişik aşamalarının yaşama geçirildiğini belirtmek gerekmektedir. Yine de, tabloda üçüncü aşama olan on-line hizmetler tam anlamıyla küresel bir kullanıma geçmemiştir.

¹²⁶Ahmet BÜKE, “E-Devlet Kavramı Ve Türkiye’de e-Devlet”, İzmir : İTO, Enformasyon ve Dokümantasyon Müdürlüğü, Kasım 2002, (<http://www.izto.org.tr/rapor/edevletd.htm>)

¹²⁷François DUPUY, “Why it is so difficult to reform Public Administration?”, PUMA/SGF(99)7, OECD Public Management Service Symposium, 14-15 Eylül 1999, Paris

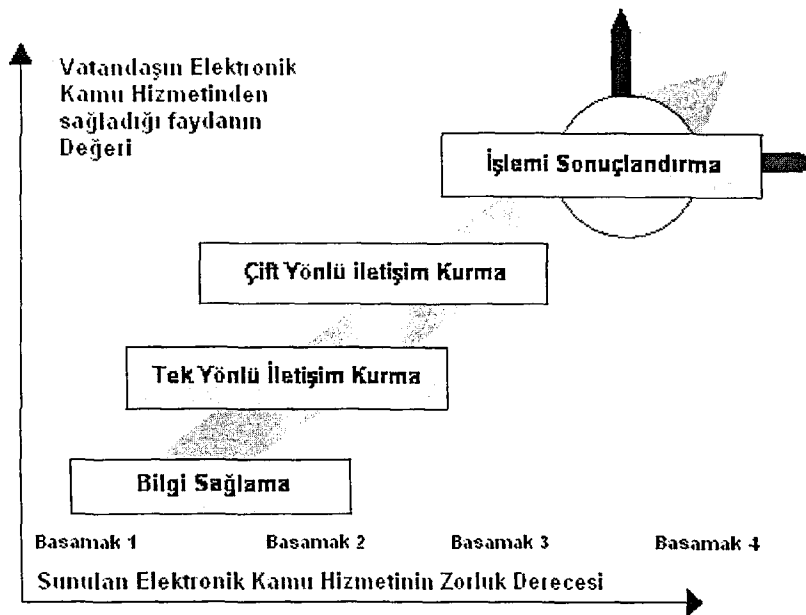
¹²⁸N. Murat İNCE, **Elektronik Devlet: Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar**, Ankara : DPT, 2001

Tablo 2.1. e-Devlet Hizmetleri Kullanım Alanları

	Bilgi verme hizmetleri	İletişim hizmetleri	On-line işlem hizmetleri
Günlük Yaşam	-İş hayatı -Konut -Eğitim -Sağlık -Kültür -Ulaşım -Çevre vb. hakkında bilgiler	-Günlük yaşama ilişkin konularda danışmanlık -İş ya da konut ilanları -E-posta iletişimi	-Bilet rezervasyonu -Çeşitli programlara kayıtlar
Uzaktan Yönetim	-Kamu hizmetleri rehberi -İdari süreçler için kılavuz -Kamu kayıtları ve veri tabanları	-Kamu görevlileri ile e-posta iletişimi	-Formların elektronik ortamda doldurulması
Politik Katılım	-Yasal düzenlemeler -Meclis kayıtları -Siyasi programlar -Görüş belgeleri -Karar alma sürecinde hazırlanan belgeler	-Siyasi konulara ilişkin tartışmalar -Politikacılarla e-posta iletişimi	-Referandum -Seçimler -Anketler

Kaynak: Avrupa Komisyonu, “*Public Sector Information: A Key Resource for Europe*”, **Green Paper on Public Sector Information in the Information Society**, (COM(1998)585)

Hedeflenen bu uygulamaların tamamının bir anda ve bütün uygulayıcılarda ortaya çıkmasını geciktirecek veya engelleyecek birtakım engellerin, ki bunlar uygulayan ülkelerin yapısal özelliklerinden kaynaklanabileceği gibi gerek ekonomik gerek siyasal gerekse de kültürel temelleri olabilir/olabileceği gözden kaçırılmamalıdır.

Şekil 2.2. Elektronik kamu hizmetleri aşamaları ve zorluk dereceleri

Kaynak: VURAL, a.g.e., s.229

Yukarıdaki tabloda şekilsel olarak ifadesini bulan kamu hizmeti kullanım alanlarını;

1. Bilgi Verme Hizmetleri (Tek Yönlü)¹²⁹
2. İletişim Hizmetleri (Çift Yönlü-Karşılıklı)
3. On-line işlem Hizmetleri (Tek ya da Çift Yönlü)

olarak üçe ayırmak mümkündür. Şu anki e-Devlet uygulamalarında ve hedeflemelerinde, birinci ve ikinci alanların yaygın bir biçimde kullanıldığını görmek mümkün olduğu halde, üçüncü uygulama olan on-line hizmetler¹³⁰ dünyada henüz tam anlamıyla gerçekleştiriliyor denemez fakat gelişmiş ülkelerde bu konuların tartışıldığı ve küçük uygulamaların hayata geçirilmeye çalışıldığı bilinmektedir, dolayısıyla bu tarz uygulamaları yakın gelecekte, en azından örnek uygulamalar olarak hayata geçirmek mümkündür denilebilir. Diğer taraftan belirtilmesi gereken önemli bir nokta da, bu hizmet sunum tarzında “paylaşım” esas olduğundan, paylaşmaya hazır olan tarafların birbirlerinin dilinden anlamaları gerekmektedir. Diğer bir ifadeyle, hizmeti sunan tarafla, hizmeti alan tarafın teknolojilerinin birbirlerine uyumlu olması veya uyumlu hale getirilmesi e-Devlet hizmet kullanım alanlarının temel şartlarından biridir. Ayrıca¹³¹;

- Paylaşılacak bilgiyi sağlayan kurumun buna tekli ve hazır ve hizmeti sunmaya yeterli olması,
- Paylaşan (hizmetten faydalanan) tarafın bilgi okuma – yazma özelliğinin bulunması,
- Paylaşan tarafların kullandığı araçların birbirlerine uyumlu olması,
- Hizmetin açık, anlaşılır ve kullanılabilir formatta olması,

¹²⁹ Grafikte bilgi verme hizmetlerinin en alt sırada yer alması, salt bilgi verme işleminin en değersiz faaliyet olduğu anlamında değil, değerler açısından bakıldığı zaman fonksiyonel anlamda bilgi verme faaliyeti diğerlerine göre daha az işlevseldir. Ayrıca, kamu kurum ve kuruluşlarının böyle bir hizmeti verirken ne kadar zorlandıklarını belirten düzlem noktasında da salt bilgi verme faaliyeti bu anlamda en kolay olanıdır. Yoksa salt kamusal bilgilendirme işlemi bile elektronik anlamda çok değerlidir.

¹³⁰ Bu hizmetlere örnek olarak seçimlerin, referandumların, anketlerin, alınacak kararlara katılımın, kanun tasarısı ve tekliflerinin vb. elektronik ortamda yapılması verilebilir.

¹³¹ A. Alper VURAL, e-Devlet/E-Hizmet: Bilgi Toplumuna Geçiş Sürecinde Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Yeni bir Model, (Basılmamış Y. Lisans Tezi), Ankara : TODAİE, Mayıs 2002, s.187

gerekmektedir. Yukarıda belirttiğimiz ön koşulların oluşması durumunda, e-Devlet uygulamaları beklenen faydayı, maksimize edecektir.

2.4. ELEKTRONİK KAMU HİZMETLERİ SINIFLANDIRILMASI

Elektronik kamu hizmetlerinin sınıflanmasında esas olarak yukarıdaki ayrımı esas almaktayız, yani, e-hizmeti dört ana başlık halinde incelemek mümkündür. Bunlardan birincisi bilgi verme hizmetleri, ikincisi tek yönlü hizmetler, üçüncüsü karşılıklı etkileşim halindeki hizmetler, sonuncusu da on-line hizmetlerdir.

2.4.1. Bilgi Vermeye Yönelik Kamu Hizmetleri

Bu hizmetlerle anlatılmak istenen, kamu kurum ve kuruluşlarının tek taraflı bilgi vermesine yönelik hizmetlerdir.¹³² Bu tarz hizmetlerde, paylaşan tarafın aktif bir katkısı olmadığı gibi, bu hizmetlerin sadece kendiyile ilgili olan kısımlarını dikkate almaktadır. Aslında, bu tür hizmetler sadece elektronik devlete özgü olmadığı gibi, klasik anlamdaki kamu hizmetlerinin de bu amaca yönelik olduğunu belirtmek faydalıdır. e-Devletle sadece bu hizmetlerin, hızında, doğruluğunda, erişilebilirliğinde, bütünlüğü gibi özelliklerinde etkinlik ve verimlilik anlamlarında bir olumlu bir farklılaşma söz konusudur. Ayrıca, e-Devlet hizmetlerinde kamu hizmetlerini kullananlar için bir diğer önemli özellik de, uzun süre depolanabilme imkanından bireylerin faydalanabilmesidir. Kamu hizmetlerinde yeterli, gerekli ve doğru bilgi¹³³ alabilmek noktasında vatandaşların bu bilgilere erişebilme imkanı çok önemlidir. İşte elektronik devlet uygulamalarında bu nokta, çok önemlidir çünkü bireyler, gerekli olan bilgiye istedikleri zaman ulaşabileceklerdir. Klasik kamu hizmetlerinde, hizmetlere belirtilen zaman içerisinde erişilemediği takdirde, bürokratik sistem devreye girerken, e-hizmette böyle bir durum söz konusu değildir.

¹³² Devlet Meteoroloji İşleri Gen. Müd. Tahminleri, Merkez Bankası tarafından açıklanan günlük döviz kurları, İMKB’ce verilen borsa bilgileri, Resmi Gazete içerikleri, ilamlar, TBMM tarafından sunulan içerikler, DİE tarafından açıklanan istatistiki bilgiler, DPT verileri vb.

¹³³ İhtiyaç ve beklentileri karşılamayan, yetersiz ve gerekli olmayan bilgiler paylaşan taraf açısından yanıltıcı, zarar verici, hatta böyle bir hizmete hiç ulaşmamakla aynı kabul edilebilir.

2.4.2. İletişim Hizmetleri

Bu gruba giren hizmetlerde, kamu kurum ve kuruluşları ile tek yönlü bir iletişim sağlanabileceği gibi (Matbu formların doldurulması, e-dilekçe, başvuru formları vb.), çift yönlü iletişime de imkan verecek hizmetleri de (kurum ve kuruluşlarla bağlantı kurup ilgili konularda görüşmek, on-line soru sorup cevap alabilmek vb.) kapsamaktadır. Dolayısıyla, bu tür hizmetlerin doğası gereği paylaşan taraflar karşılıklı hazır bulunup, bilgi alış verişinde bulunmaktadırlar. Bu tarz hizmetler, özeldir, gizli veya kapalı olması gerekebilir, hatta bazen ticari veya sinai sırları, şifreleri vb. içerebileceğinden dışarıdan gelecek herhangi bir müdahale anında, belirli bir güvenliğin sağlanmış olması gerekmektedir.

2.4.3. On-line Hizmetler

Bu işlemler, isminin de açıkladığı gibi aynı anda, aynı yerde olması gereken işlemlerin, elektronik sistemler yardımıyla aynı anda fakat farklı yerlerde bulunan insanlar, kurumlar ve kuruluşlar tarafından aynı şeyi paylaşmalarını anlatmaktadır.¹³⁴ Yukarıda verilen grafikte de bu hizmetlerin en üst seviyede yer alması, hem işlemin niteliği hem de zorluk seviyesi açılarındandır. On-line hizmetler, gerçekten ütöpik anlamda e-Devletten beklenen amacın en üst seviyelerine çıkması ve bireylerin yönetime doğrudan katılmalarını sağlayacak bir form olması noktasında, kamusal hizmet kullanım alanlarının en üst seviyesinde olmasının yanı sıra kamu kurum ve kuruluşlarının da en çok bu tür hizmetleri vermeye çalışırken zorlanacakları hizmet formudur. Yine de böyle bir kullanım alanı oluşturabilmek, e-Devletin maksimize edilmesi ile aynı anlamdadır.

Sonuç olarak, uygulamaların özelliklerinden, e-Devlet uygulamalarının ve hizmetlerinin kamusal alanın veya devletin vitrini olduğu sonucunu çıkarmak

¹³⁴ Kamu ihalelerine katılım, ücretlerin ve fiyatların, cezaların ödenmesi, klasik banka işlemlerinin internet üzerinden yapılması, alım işlemleri, alış-veriş yapılması vb. örnek olarak verilebilir. Bunlar normalde klasik anlamdaki işlemlerin on-line yapılmasıdır fakat on-line kamusal hizmetler sadece bunlarla sınırlı kalmayıp, aynı zamanda bireylerin kamusal karar alma ve uygulama süreçlerine de on-line olarak tam demokratik anlamda katılmalarını da içermektedir ki, böyle uygulamalara örnek olarak kanun tasarı ve tekliflerinin halkın onayına açılması, referandumların ve seçimlerin on-line olması, kamusal düzeyde alınan ve gizlilik derecesi olmayan tüm kararların alınmadan önce halkın onayına sunulması vb. gösterilebilir ki, bunlar henüz tartışılmaktadır.

mümkündür. Vitrinin ön tarafında, kamu hizmetinden yararlanmak isteyen bireyler, diğer tarafında ise, bu hizmetleri klasik anlamda da yapmış olan kamu kurum ve kuruluşları bulunmaktadır. Bu sistemin ayakta kalmasının ve istenilen performansı göstermesinin en önemli şartı, kullanıcının kendini “*silo etkisi*”¹³⁵ olarak adlandırılabilen bir etki altında kalmadan, rahatça ve basitçe hazırlanmış bir vitrinden sisteme girebilmesinin sağlanmasıdır. Böylece, kamu kurum ve kuruluşlarının bilgisayar merkezli olmaktan çıkıp, bilgi merkezli olmalarının da önü açılacaktır.¹³⁶

2.5. ELEKTRONİK KAMU HİZMETİ MODELLERİ

Daha önce açıklanmış olan bilgi teknoloji örnekleri kullanılarak verilmeye çalışılan kamu hizmetlerine örnek olacak modeller aşağıdaki gibi sıralanabilirler¹³⁷:

2.5.1. Oto-Servis

Kullanıcının kendi bilgisayar sistemiyle kamu hizmeti sağlamak için oluşturulmuş bilgisayar sisteminin karşılıklı olarak iletişime geçmesi ile kamusal hizmetlerin verilmesinin sağlanmasıdır. Bu sistemde, hizmetlerin verilmesi esnasında, sistemin otomatik olmasının da getirdiği etkiyle insan gücü katkısının minimum olması sistemin hızlılığının ve verimliliğinin önemli sebepleri arasındadır.

2.5.2. Elektronik Self-Servis

Kullanıcıların kendi bilgisayar sistemlerinde depolanmış bilgilere ulaşip, gerekli olan talimatlar ve başvuru formlarının doldurulması işlemi oluşturur ve gereksiz olan kırtasiye ve zaman harcamalarından tasarruf sağlayarak diğer yönlerden de artı verimlilik ve hız sağlar.

¹³⁵ *Silo Etkisi* ile anlatılmak istenen şey, kullanıcının kendini pek çok şeyin depo edildiği bir siloda hissetmesi ve bundan rahatsızlık duymasındır. Çünkü aradığı hizmetin nerede olduğunu algılaması zaman ve büyük çabaya mal olacaktır.

¹³⁶ A. Alper VURAL, a.g.e., s.233

¹³⁷ VURAL, a.g.e., s.238

2.5.3. Self-Servis

Vatandaşların ortak hizmet merkezlerine giderek kamusal hizmet almalarıdır. Bu merkezlerde kamu hizmeti sunmakla yükümlü görevliler, bilgisayar sistemleri yardımıyla değişik hizmetleri etkin ve verimli bir biçimde sunarlar.

2.5.3.1. Yerinde destekli servis

Çeşitli hizmetlerde uzmanlaşmış aracı kurumların birden fazla kamu hizmetini sunmalarıdır.

2.5.3.2. Uzman servis merkezleri

Bilgisayar bağlantısı ile doğrudan uzmanlara bağlanarak hizmet alınması için oluşturulan merkezlerdir. Gereksiz işlem tekrarlarının engellenmesi yoluyla zamandan tasarruf sağlanması en önemli ayrıntısıdır.

2.5.3.3. Tedarikçi ara yüzleri

Kamuya mal tedarik edenler ve iç tüketiciler doğrudan yönetim bilgisayarlarına bağlanarak sistemin bir parçası haline gelirler. Bu yolla siparişler ve ödemeler çok hızlı yapılabilmektedir.

2.6. ELEKTRONİK KAMU HİZMETİ SİSTEMLERİ

Elektronik kamu hizmetlerinin sunulmasında 3 parçadan oluşan bir sistem kullanılabilir¹³⁸:

¹³⁸ VURAL, a.g.e., s.239

2.6.1. Hizmet Uygulamaları

Vatandaşların her gün karşılaştıkları hizmetleri sunan uygulamalardır. Sistemi kullanacak olanları, kendine çekecek olanakları olması gereklidir. Bunun için aşağıdaki özelliklerin bulundurulması yerinde olacaktır:

- *Kullanıcılar olan vatandaşların ilgini çekecek görsel ve işitsel öğelere yer verilmelidir.* Renkli ekranlar, sesli uyarıcılar ve diğer çoklu ortam araçlarının kullanılması “müşterilerin” dikkatlerini çekecektir.
- *Kullanımı kolay ve basit olmalıdır.* e-Devlet uygulamalarıyla verilecek olan elektronik kamu hizmetleri niteliği itibariyle kullanımı için dahi belirli bir uzmanlık ve beceri gerektireceği için, bunları kullanmak isteyen vatandaşlar için en azından, ön görülen geçiş aşamaları için çok basitleştirilmiş bir portal yapılması yerinde olacaktır.
- *Maliyeti düşük tutulmalıdır.* Kullanıcılar için bu hizmetlerin maliyeti eğer mümkünse, bedelsiz olmalı (tıpkı klasik kamu hizmetlerinin olması gerektiği gibi), eğer bu mümkün değilse, kullanım ücretleri çok düşük olmalı ki “müşterilerin” ilgini çekebilsin. Herkes için erişilebilir olmasının yanında, kullanımdan ticari bir beklenti içine girilmemesi, e-Devlet uygulamaları için teşvik edici olacaktır.
- *Herkes için mümkün olan her yerden erişilebilir olması gereklidir.* Daha sonra da açıklanacağı gibi, farklı erişim noktaları kullanılarak, bu hizmetlerin kullanımı her yerden ve her zaman erişilebilir olmalıdır.

2.6.2. Sistem Platformları

Vatandaşların bu hizmet tarzına erişme olanağı sağlayan teknolojilerdir. Bunların içerisinde, wap uyumlu mobil telefonlar, araba bilgisayarları, on-line özellikleri olan sayısal televizyonlar, bilgisayarlar vb. sayılabilir. Hangi platformun kullanılacağı sorunu, aslında verilecek ya da alınacak olan hizmetin kalitesi ve sorunsuzluğu noktalarından çok önemlidir. Aşağıdaki sayılanların göz önünde bulundurulması önemlidir:

- *Platform çok fonksiyonlu olmalıdır.* Kullanılacak olan platform, sadece bir hizmet için değil de, mümkün olabilecek sayıda elektronik hizmet verebilmek için kullanılmalıdır.
- *Kullanımı kolay ve basit olmalıdır.* Bu platformlar en düşük bilgi okur-araştırmacılığı bulunan insanlara göre tasarlanması, aslında önemli ve gereklidir çünkü bu platformları kullanacak olan insanların çoğunluğu düşük seviyede eğitilmiş insanlar olacaktır. Ayrıca, bu platformların, çoklu ortam uygulamalarını destekleyen, etkileşimli online uygulamaları da içinde barındırması gereklidir.
- *Kişisel tercihlere göre filtreleme yapabilmelidir.* Herkesin ihtiyaçlarına göre enformasyon ve hizmet sunabilecek teknik özelliklere sahip olmalıdır.
- *Otomatik arama yapabilmelidir.* Gerektiğinde birden fazla veri tabanında arama yaparak zamandan tasarruf sağlaması gerekmektedir.
- *Farklı protokolleri destekleyebilmelidir.* Hizmet sağlayıcıların farklı protokollerde sunacakları verileri algılayıp işleyebilmelidir.

2.6.3. İletişim Altyapısı

Vatandaşların hizmetlere eriştiği platformlar ile hizmet sunucuları birleştiren fiziksel altyapılara verilen isimdir. Kullanılan basit telekom telefon kabloları, eşeksenli kablolar, fiber optik kablolar bunlara örnek gösterilebilir. Bu altyapı elemanlarının elektronik kamu hizmetlerini destekleyebilmesi için aşağıdaki özelliklere sahip olmalıdır:

- *Çoklu ortam (Multi medya) uygulamalarını destekleyebilmelidir.* Elektronik kamu hizmetlerine gerekebilecek olan çoklu ortam uygulamalarını destekleyecek teknolojileri bünyesinde barındırmalıdır.
- *Uzun ömürlü olmalıdır.* Hem teknolojik anlamda hem de fiziksel olarak dayanıklı olmalıdır. Özellikle bireysel bağlantılar kuran ev ve işyeri sahipleri bağlantılarını sürekli olarak değiştirmek zorunda kalmamalıdır.

- *Güvenli olmalıdır.* En önemli ve gerekli olan özelliklerinden biri de güvenli olmasıdır.

2.6.4. Erişim Noktaları

Bu teknoloji ve yeterli altyapı üzerinden sunulan hizmetlere bir çok alternatif yapılanma üzerinden ulaşmak mümkündür:

2.6.4.1. Evler

Vatandaşlara en yakın ve erişimi en hızlı olabilecek bir alternatiftir. Fakat gerekli olan önemli platformların evlerde bulunma oranı, ülkenin kişi başına düşen geliri ile orantılı olduğu için, özellikle bulunması gereken bilgisayar ve internet bağlantıları ekonomik anlamda her evde bulunmamaktadır. Bu noktadan henüz evrensel bir özellik göstermekten biraz uzak ama olması gereken en mantıklı erişim alternatifidir, denilebilir.

2.6.4.2. Kamu kuruluşları

Okullar, hastaneler, resmi kamu kurum ve kuruluşlarının binaları, üniversiteler gibi yoğun insan trafiği potansiyeline sahip yerlere kurulacak platformlar, elektronik kamu hizmetlerinin dağıtımı için yüksek potansiyel taşıyan erişim noktalarıdır.

2.6.4.3. İşyerleri

Hem ekonomik açıdan hem de mekansal olarak gününün büyük kısmını işyerlerinde geçiren veya bu işyerlerinde çalışmak zorunda olan aileler için elektronik kamu hizmetlerine ulaşmada bu platformlar önem arz edebilir. Ayrıca, bir işyerinde bulunuyor olmak, gerekli olan bilgi okur-yazarlığı noktasında da diğer alternatiflere üstün olabilecek yönleri mevcuttur. Bunun yanında, firma için gerekli olan teknolojileri ve iletişim altyapılarını bu anlamda da kullanmak, ekonomik anlamda çok büyük fırsatlar sunacaktır.

2.6.4.4. Bankalar ve mağazalar

Elektronik fon transferleri yoluyla, devlet kaynaklı sosyal harcamaların bu kanallarla yapılıyor olması, bu noktalarda kurulacak olan platformların ve terminallerin önemini artıracaktır.

2.6.4.5. Elektronik hizmet büfeleri

Elektronik kamu hizmetlerine erişim için tasarlanmış ve yönetimin sınırları içerisinde kalan yerlere kurulacak olan hizmet büfeleri veya kafeler yardımı ile çok geniş kitlelere ulaşmak mümkün olacaktır. Bu kafeler, çok çeşitli hizmet sunma kapasitelerinin yanında, yakın mesafelerde olan insanlar için erişim kolaylıkları ve hizmet almaya gelen insanlara yardımcı olacak uzman kişilerin varlığı ile diğer erişim alternatiflerine üstünlük kuracakları beklenebilir.

2.6.4.6. Tek durak merkezler

Kamu kurum ve kuruluşları yapacakları bir ortak çalışmayla, elektronik kamu hizmetlerini tek bir noktadan sunacak tek-durak merkezler (One-stop center) oluşturabilirler. Bu merkezler, ekonomik olmalarının yanında, hizmet sunumunda etkinlik ve verimlilik sağlayabilirler. Bir tek noktadan ve tek portal üzerinden bütün elektronik kamu hizmetlerine ulaşabilecekleri için, vatandaşların bu noktalara daha fazla ilgi göstermeleri beklenebilir.

2.7. E – DEVLETİN AMAÇLARI

E-Devlet uygulamalarında değişik bir takım amaçlar hedeflenmektedir. Fakat, en temel hedefin artık kamu hizmetlerini klasik araçlarla sunmanın mümkün olmadığı gerçeğinin anlaşılmasıyla, çağın getirdiklerinden her alanda faydalanıldığı gibi kamusal alanda da faydalanılması gerekliliğidir ki, bu durum geleneksel hizmet sunum tarzlarının yeni araçlarla sunulmasının yanında yeni hizmet kollarının da üretileceği anlamına gelmektedir. Ayrıca, ülkelerin değişikliklerine göre, e-Devletten beklenen faydalar da değişecek olmasına

rağmen¹³⁹ yine de bunları ortak paydalar içerisinde toplamak ve bu faydaların elde edileceği amaçları şöyle sıralamak mümkündür:¹⁴⁰

1. Şeffaf devlet vizyonuna ulaşılması,
2. Vatandaşların devletle olan işlerinin çok daha hızlı halledilmesi,
3. Bireyler tarafında görülen verimlilik artışı sayesinde kamusal hizmet birimlerinin daha verimli olmasının sağlanması,
4. Kamu kurumları arasında bilgi bütünlüğünün sağlanarak her türlü kötüye kullanımın önüne geçilmesi,
5. Bireylerin kamu hizmetlerinden 7X24 faydalanılmasının sağlanması,
6. Kamusal hizmetleri yaygın ve erişilebilir hale getirilmesi,
7. Hizmet üretim ve yönetim sürecinde vatandaşların tek ve eğilimlerini daha etkin değerlendirmek, katılımcı yurttaşlığın önünün açılması,
8. Devlet kurumlarının daha rasyonel ve verimli işleminin sağlanması,

Bu amaçlara daha bir çok amaç zaman içerisinde kendiliğinden eklenecektir çünkü e-Devlet uygulamaları kendi içerisinde de sürekliliğe ve gelişimci ve değişimci olma özelliklerine sahip olduğu için, zaman içerisinde sistem, kendini ve kullanıcılarını doğal olarak ileriye taşıyacaktır. Bu amaçlar kısa başlıklar halinde açılmaya çalışılırsa;

2.7.1. Kamusal Alanda Şeffaflık

e-Devlet uygulamalarının en temel ve en doğal amaçlarından ve aynı zamanda sonuçlarından biri olan şeffaflık, yapılan işlerle ve hizmetlerle ilgili olarak gizlilik sınırlamalarını mümkün olan en alt seviyelere indirmekle birlikte, bilgi edinme hak ve özgürlüğünün önünün açılmasını da kolaylaştıracaktır. Bilginin yayılması hızlanacak ve toplumun ilgili tüm kesimleri, bu bilgilerden

¹³⁹Küresel dünyada yapısal anlamda bölgeler arası eşitsizlikler ve farklılıklar dikkate alınır e-Devletleşme sürecinin ister istemez birbirinden bağımsız hareket edeceği söylenebilir. Ülkelerin demokratiklik seviyesi, ekonomik ve sosyal durumları, sanal kültürleşme süreci, bürokratik geleneğin seviyesi e-Devlet sürecinin nasıl bir seyir izleyeceğinin ipuçlarını verebilir. Örneğin, gelişmekte olan herhangi bir üçüncü dünya ülkesinde başlatılan e-Devlet girişiminin ana amacı yolsuzluğu engellemek ve şeffaflığı artırmak olabilir iken, gelişmiş ülkelerde en önemli etkenin; devletler/eyaletler arası rekabet ve devletin halkına ileri teknoloji içeren hizmet verme isteği olduğu söylenebilir.

¹⁴⁰Activeline, a.g.m., ve Ahmet BÜKE, “E-Devlet Kavramı ve Türkiye’de e-Devlet”, İzmir : İZTO, Eylül 2002, (<http://www.izto.org.tr/rapor/ edevlet.htm>)

faaydalanabilecektir. Dolayısıyla, yönetim ile vatandaşlar arasındaki suni bariyerler de yavaş yavaş kalkmaya başlayacaktır. Klasik kamu yönetiminde, yönetilenlerin karar alma ve uygulama mekanizmalarına dahil edilmemeleri; idarenin eylem ve faaliyetlerinin gereklilikleri ve ayrıntıları hakkında yönetilenlere bilgi verilmemesi ve hiçbir şekilde iradesine başvurulamaması anlayışının, zaman içerisinde statükoculuğa dönüşmesini normal karşılamak gerekmektedir çünkü yönetilenlerin bilgisi ve zorunlu olarak ilgisi dışında yapılmaya başlanan faaliyetlerin, denetlenmesi de mümkün olamamakta ve neyin doğru neyin yanlış olduğu da doğal olarak uygulayanların inisiyatiflerine bırakılmaktadır. Statükoculuğun en doğal sonucu olan gizlilik ve dışa kapalılık, yapılan yolsuzlukların örtülü kalmasına ortam hazırlarken, vatandaşları da bürokrasi karşısında savunmasız ve güçsüz bırakmaktadır ki bunun da hukuk devleti ile bir hukuku olan yönetim arasındaki farkı açıkça ortaya koyduğu söylenebilir. Bunun yanında, karar alma ve uygulama mekanizmalarının, dışa kapalı ve içinde hiyerarşik olması rüşvet kurumunun yapılaşmasında da etkili olduğu belirtilmektedir.¹⁴¹

Yönetimin katılıma ve etkileşime kapalı olması sonucunda, karar verme mekanizmalarında kurumlar değil de bireyler ön plana çıkarlar ki, bu durum zaten müdahalenin, denetimin ve katılımın olmadığı beklenilmesi gereken ve aynı zamanda yönetimde sürekli aynı kişilerin görev almasının ortak sonucudur. Böyle bir konjunktürde, bireylerin ellerindeki yetkileri, yönetilenlerin aleyhine olacak bir biçimde genişletmeleri ve yönetimde siyasal karar alma ve uygulama süreçlerinde ortaya çıkabilecek özel çıkar sağlama çabalarıyla da çakışması ve aynı doğrultuya yönelmesi kaçınılmaz olacaktır.¹⁴²

Dolayısıyla, böyle bir oluşumun ortaya çıkaracağı olumsuz tablonun ortadan kaldırma yollarından biri “kamuda şeffaflık ve denetlenebilirlik” stratejisidir.

¹⁴¹Bilal ERYILMAZ, *Kamu Yönetimi*, İzmir : Üniversite Kitapevi, 1994, s. 44.

¹⁴²TÜGİAD, *2000’li Yıllara Doğru Türkiye’nin Önde gelen Sorunlarına Yaklaşımlar: 23 – Kamu Yönetiminde Yozlaşma ve Rüşvet*, TÜGİAD Yayını, Nisan 1997, s.12.

Diğer bir ifade ile;

“...bu olumsuz tabloyu değiştirmesinin, yönetenler ve yönetilenler arasındaki uçurumu kapatıp, toplumsal güveni yeniden yaratabilmesinin yolu, siyasete, (ve dolayısıyla yönetime) ‘vatandaş iradesini’ gerçek anlamda yansıtmaları oluşturabilmesinden geçmektedir. Belli aralıklarla yapılan seçimler bu konuda yeterli olamamakta, en radikal politikacılar bile seçildikten sonra mevcut işleyişin bir parçası haline gelmektedirler. Vatandaş iradesini, seçimler dışında, başka ara mekanizmalarla siyasi karar alma sürecine katılabilmenin ön koşulu, tüm kamu politikalarında şeffaflığın sağlanması ve kamusal bilgilerin halkla paylaşılmasıdır. Sonuç olarak, şeffaflık devletin hedeflerini, bu hedeflere ulaşmak için hayata geçirdiği politikaları ve bu politikaların yarattığı sonuçları izlemek için gerekli olan bilginin düzenli, anlaşılabilir, tutarlı ve güvenilir bir biçimde sunulması olarak tanımlanmaktadır.”¹⁴³

Ayrıca, Gözaydın, bu noktada şöyle demektedir:

“Saydam ya da şeffaf yönetim, yönetime katılım, bilgilenme hakkı, özel yaşamın korunması birbirleriyle bağıntılı kavramlar. Bir kelime oyunu yaparak, saydam ya da şeffaf idare kavramının tam zıddını düşünelim: karanlık ya da mat idare. Böyle bir yönetim, yönetim mekanizmasının ayrı bir organizma haline gelmesi demek. Bu organizma dışında kalanların “öteki” olarak kabul göreceği, hatta bir “sürü” olarak algılanacağı bir sistem demek. Yani, yöneten-yönetilen ikililiğinin şiddetle vurgulandığı bir yapı demek.”¹⁴⁴

İşte bu noktada, karar alma mekanizmalarının, sadece içerisinde olanlara değil konuyla ilgili olan uzmanlara, sivil toplum kuruluşlarına ve gerekirse uluslararası oluşumlara en azından danışma düzeyinde açık olması gerekir. Yönetim, karar ve uygulama mekanizmalarına katılımın ön şartı olan şeffaflık, içerisinde barındırdığı, bilgi edinme hak ve özgürlüğünü bir başka araştırmacı şöyle anlatmaktadır:

“En yalın tanımıyla bilgi edinme hak ve özgürlüğü, idarenin tek yanlı iradesiyle hukuk düzeninde yapacağı değişiklikler hakkında ilgili bireylerin, işlemin niteliği ve sonuçları hakkında bilgi alabilmesini sağlayan hak ve özgürlüktür. Bilgi edinme hak ve

¹⁴³Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Şubesi, *Ekonomik İstikrar için Şeffaf Devlet Kayıt Dışı Ekonomi*, İSO, İstanbul, Mart 2001, s.11.

¹⁴⁴İştar GÖZAYDIN, “Yönetimde Şeffaflık Üzerine Notlar”, *T.C. Başbakanlık İdari Usul Kanunu Hazırlığı Uluslararası Sempozyumu Bildirileri*, 17-18 Ocak 1998, Ankara, s. 127.

özgürlüğü, yönetimde açıklığı sağlayan, bireyleri tebaa durumundan çıkarıp sunulan kamu hizmetlerinden yararlanan statüsüne yükselten, gün ışığında yönetim ya da yönetimde demokrasinin en önemli unsurlarından biridir.”¹⁴⁵

Gün ışığında Yönetim (*Sunshine Act*), aslında 1946’lı yıllarda başlayıp 1970’lerde tamamlanan bir sürecin A.B.D. Kongresi’ndeki sonucunda ortaya çıkmış olan bir kanunun ismidir. Dolayısıyla modern anlamda, böyle bir yönetim anlayışının kaynağı, A.B.D de yatmaktadır. Böyle bir yönetim tarzı, zaman içerisinde hem akademik alanda hem de uygulama alanında benimsenmeye başlamıştır. Hatta, Özey’a göre, çoğulcu, katılımcı, demokratik bir hukuk devletinin günümüzde taşıyabileceği tek isim olarak “*Gün Işığında Yönetim*”, öne çıkmaktadır¹⁴⁶.

Ayrıca, kayıt altına alınma korkusunun Türkiye’de ne kadar büyük bir problem olduğu, yakın zamanda yaşanan bir çok olaydan dolayı çok iyi bilinmektedir. e-Devlet konseptinin akıllara getirdiği ilk konunun kişisel bilgilerin gizliliği ve devlet tarafından takip edilme korkusu olduğu düşünülürse, bu noktada devlet tarafından atılması gereken adımların olduğu ve vatandaşa güven verecek hareketler beklendiği açıktır.

2.7.2. Kamu Hizmetlerinde Hızlılık

Elektronik devlet uygulamasında kamu hizmetlerinin bir diğer özelliği, bu hizmetlerin hızının artırılabilmesinin sağlanmasıdır. Hizmetin kalitesini belirleyen en önemli etmenlerden biri, hizmetin sunumundaki hız olduğuna göre e-Devlet uygulamalarıyla elektronik kamu hizmetlerinin hızı maksimuma çıkarılmalıdır. Dolayısıyla, vatandaşlar, kısa sürede beklediği çok fazla sayıda hizmeti alabilecek, tek durak merkezleri gibi uygulamalarla bir platformdan birden fazla hizmete ulaşabilecektir. Klasik kamu hizmetlerinde şikayet edilen en önemli nokta, hizmetlerin geç yürümesi iken, e-Devlet uygulamalarında, devlet artık vatandaşlarının taleplerini günün her saatinde ve hızlı bir şekilde

¹⁴⁵İl Han ÖZAY, *Günışığında Yönetim*, İstanbul : Alfa Yayınları, 1996; Ramazan Yıldırım, “İdare Hukuku Açısından Bilgi Edinme Hak ve Özgürlüğü”, *T.C. Başbakanlık İdari Usul Kanunu Hazırlığı Uluslararası Sempozyumu Bildirileri*, Ankara,17-18 Ocak 1998, s.228.

¹⁴⁶İl Han ÖZAY, “Demokratik Yönetim ve Yönetimde Demokrasi”, *T.C. Başbakanlık İdari Usul Kanunu Hazırlığı Uluslararası Sempozyumu Bildirileri*, Ankara,17-18 Ocak 1998, s.275-276.

karşılatabilecektir. Bu durumun ortaya çıkaracağı güven duygusu ve psikolojik rahatlık, sistemin hem siyasal anlamda hem de ekonomik anlamda ferahlamasına yol açarak insanların devletleriyle ve yönetimleriyle barışık bir hayat sürmesini sağlayacaktır.

2.7.3. Kamu Hizmetlerinde Verimlilik

Klasik kamu hizmetlerinin en eleştirilen ve tartışılan boyutu hizmette kalitenin ve verimliliğin eksikliğidir. e-Devletin en beklenen ve istenilen amaç ve sonuçlarından birisi de, hiç şüphesiz hizmetlerde kalitenin ve verimliliğin artırılmasıdır. Yönetim, e-Devlet uygulamaları sonucunda vatandaşa her türlü bilgiyi, en açık ve en ucuz sayede bilgi teknolojilerinin uygulamadaki en yaygın yolu olan internet ile ulaştırabilmektedir. Bireyler, her türlü işlemini anında ve ucuza yapabilmekte; devlet daireleri bastıkları binlerce gerekli bilgiyi, dergiyi, belgeyi, dokümanı, internet yoluyla halkına sunma imkanını bulabilmekte, kağıt ve diğer masraflardan kurtulabilmektedir.¹⁴⁷

2.7.4. Kamu Hizmetlerinde Bütünlük

E-Devlet uygulamalarının ortaya çıkaracağı bir başka yenilik veya mevcut olan klasik anlayışın eksiği olan kamusal hizmetlerde bütünlük anlayışıdır. Geleneksel anlamda kamu hizmetlerini sunan birimler hem işlevsel hem örgüt hem de hiyerarşik anlamda birbirlerinden bağımsız ve farklı yapı ve ilkelere sahipken, e-Devlet uygulamasıyla ortaya bütün birimlerin bir portalda yer alabileceği bir yapı çıkmaktadır. Bunun yanında, kamusal alanla ilgili olarak bireylerin ve vatandaşların, yani hizmetten faydalananların da bir araya gelmesi bir bütünlük oluşturması mümkündür. O zaman e-Devletin bütünlük açısından irdelenmesinin birinci ayağını kamusal hizmetlerin bütünlüğü oluştururken, diğer ayağını ise, hizmetten faydalanan müşterilerin hizmetlerle ilgili olarak tartışabilecekleri, görüş beyan edebilecekleri forumlar, yazı tahtaları (*bill board*) oluşturup, etkileşimli bir yapının hem kullanıcılar hem de sunucular açısından oluşmasını sağlayabilir. Bunun için internet uygulamaları çok önemlidir.

Bilgi toplumuna ulaşan çağdaş ülkelerde olduğu gibi internet, sadece büyümek ve gelişmek isteyen değil, aynı zamanda yaşamak isteyen örgütlerin bile kararlarını olabildiğince geniş tartışma, görüşme ve ikna yöntemleriyle alabilme imkanı oluşturmaktadır. Bilgi teknolojileri, yönetim kurulu, yönetici veya karar alıp uygulayıcı olanların seçimleri bile internet üzerinden yapma, hatta referandumlar ve seçimler bile gelişmiş ülkelerde e-Devletin sunmuş olduğu yöntemlerle yapılabilme imkanını sunabilecek kapasiteye ulaşmaktadır.

Yukarıda anlatılanların dışında, küresel ağın bireyselleşmeye etkisi, en çok üzerinde durulması gereken konudur. Bilgi teknolojileri ile birlikte bireysel bilgilenme ve iletişim, köklü bir değişime uğramaktadır. TV, radyo ve gazeteler ve diğer geleneksel araç ve yöntemler, daha çok tek yanlı iletişim kanallarıyken, bilgi teknolojilerinin örnek modeli olan internetle birlikte bireyler için bu bilgilenme eylemi, çok yönlü ve etkileşimli bir hale gelmektedir. Bireyler, hem gelişmeleri anında takip etme, hem de bizzat gelişmelerin içinde aktif birer yorumcu olarak katılma, düşüncelerini ifade etme olanağı bulmaktadırlar.

Nitekim belli dönemlerde internet, en popüler haber izleme aracı olmaktadır. Euro RSCG imli kuruluşun, 8 Kasım 2001'de yayınlanan ve Avrupa ülkelerini kapsayan geniş tabanlı araştırmasında, 11 Eylül saldırılarını izleyen günlerde en çok kullanılan iletişim aracının internet olduğu tespit edilmiştir.¹⁴⁸

2.7.5. Kamu Hizmetlerinde Süreklilik

Klasik kamu hizmetlerinin önemli ayırt edici unsurlarından biri de hizmetin sürekli olarak bulunmasının kuramsal ve uygulama noktalarından sağlanamamasıdır, dolayısıyla, ne anayasa ne de yasalar kamu hizmeti sağlayan birimlere sürekli olarak hazır olmaları emrini verebilmiştir ve zaten de klasik kamu hizmetleri sağlayıcıların geleneksel bir ortamda bunu da gerçekleştirmeleri çok da beklenememekte ve mümkün de değildir. Fakat, elektronik kamu hizmetlerinin en çarpıcı özelliği, sistemde bir sürekliliği sağlamasıdır. Klasik sistemde, bireyler hizmeti beklerken, e-Devlet uygulamalarında hizmetler, bireyi

¹⁴⁷ DAYANIKLI, a.g.m., s. 3

¹⁴⁸ ibid.

beklemektedir. Bu noktanın özünde aslında, kamu yönetimi paradigması içinde biraz sorunlu olan¹⁴⁹ kamu işletmeciliği okulunun önermelerinden biri olan, kamu çalışanlarına, vatandaşları, “müşteri” olarak görme eğiliminin başlatılması ve desteklenmesi düşüncesi yatmaktadır. Bu yaklaşımın temelini, kamu hizmeti talep eden vatandaşların müşteri olarak benimsenmesi ve hizmetlerin gerek kalitesinin gerek hızının, sürekliliğinin ve gerekse diğer özelliklerinin buna göre düşünülüp tasarlanması oluşturmaktadır. Eğer vatandaşlar, müşteri olarak kabul edilecekse, o zaman klasik ve yeni kamusal hizmetleri geleneksel metotlarla sürdürerek vatandaşlardan gittikçe uzaklaşmak, hiçbir yönetimin arzu edeceği bir durum olmasa gerekir çünkü geleneksel yöntemlerin sonunda vatandaşlardan ya da müşterilerden gelecek olan, sadece şikayetler, sorunlar, sıkıntılar vb. olacaktır, bu da işletmenin ya da devletin arzu edeceği bir durum değildir. Özellikle, Anglo-Sakson geleneğe sahip ülkelerde, vatandaşları müşteri olarak kabul etme durumu, özellikle 1980’li yıllarda başlayan neo-liberal politikalarla ve politikacılarla¹⁵⁰ gelişmeye başlamıştır. Bu ülkelerde bireylerin uzun bir süredir devam eden “vatandaş” ve “vergi ödeyen” kimliklerine bir de “müşteri” sıfatı eklemek, uzun bir süredir *de facto* olan durumu *de jure* olarak değiştirmek olarak düşünülebilir.¹⁵¹ Bu durum kendini özellikle, ABD Hükümetinin hazırlattığı Ulusal Performans İzleme Programı’nın beş yıllık değerlendirme raporunda göstermektedir. Söz konusu raporda¹⁵², federal vatandaşların “müşteri” kimliğinin dört ayrı unsuru bulunduğu belirtilmektedir: Birincisi, pasif anlamda hizmet bekleyen, hem yerel hem de merkezi hükümetin sunacağı hizmetleri bekleyen hizmetin alıcısı olarak vatandaş kimliği; ikincisi, kendini sistemin aktif bir üyesi olarak kabul edip kamusal hizmet veren ve diğer kamu hizmetlerinden faydalanan hizmetin sunulmasında aktif olarak görev alan birey olarak vatandaş kimliği;

¹⁴⁹ Kamu yönetimi paradigması içinde Kamu İşletmeciliği Okulu’nun yöntem ve uygulamalarının neden ve nasıl problemlili olduğu sorunsalı için gerekli, detaylı ve önemli bir çalışma için bkz. Üstüner, a.g.m.

¹⁵⁰ Bu politikacıların en önemlileri arasında ABD Başkanı Reagan, İngiltere Başbakanı Thatcher ve Türkiye Cumhuriyeti Başbakanı Özal gösterilebilir.

¹⁵¹ De facto: Fiili durum, De jure: Fiili olan durumu yasallaştırmak, bunu kanıksamak olarak düşünülebilir.

¹⁵² Donald F. KETTL, “*Reinventing Government: A Fifth Year Report Card*”, **A Report of the Brookings Institution’s Center for Public Management**, Eylül 1998’den aktaran A. Alper VURAL, a.g.e., s.193

üçüncüsü, hükümetin performansını denetleyen ve aldığı kararlara katılmaya çalışan yönetimin performansını denetleyen vatandaş kimliği; ve sonuncu olarak da, vergini vererek kamusal harcamaları karşılayan ve verdiği verginin karşılığını bekleyen vergi ödeyen vatandaş kimliğidir. Sonuç olarak, bireyler artık müşteri kimliği ile kabul edildikleri için vatandaşların beklentileri daha da artmakta ve kamusal sistem elektronik devlet yapılanmasıyla buna cevap vermeye çalışmaktadır.

2.7.6. Kamu hizmetlerinde Erişilebilirlik

E-Devlet uygulamaları sonucunda ortaya çıkacak olan en önemli sonuç, kamusal hizmetlerin günün her saatinde veya yılın her anında, istenilen yer ve zamanda erişilebilecek bir yakınlıkta bulunmasıdır ki, bu durum tam anlamıyla ifadesini bulduğu anda ve hatta cevaplanabildiği oranda, siyasal ve yönetsel sistemle ilgili olarak ortaya çıkmış olan meşruiyet sorununu da çözebilecek bir içerik taşımaktadır, denilebilir. İnsanlar, yönetsel ve siyasal sisteme ihtiyaçlarını gereken hızda ve erişilebilirlikte çözebildiği sürece güvenmekte ve ona destek vermektedir. Kamusal anlamda hizmetleri ve bireysel ihtiyaçlarının kamusal alana değinen noktalarının gerektirdiği hız, bütünlük ve çabuklukta yapılmaması veya yapılamaması durumunda, vatandaş, sisteme, ihtiyacı olan meşruiyet temelini vermeyecektir.

Siyasette aktif rol almayan ancak bu konularda düşüncesini açıklamak ve böylece katılımcı birey olmak isteyen kişiler, uzmanlar, gençler, toplumun her kesimi, düşüncelerini, eleştirilerini, hızla karar mercilerine, hatta milyonlarca insana aktarabilir; yani, e-Devlet uygulamaları bu insanların, hem siyasete aktif katılmalarına hem de bilgilerinden ve uzmanlıklarından karar mercilerinin yararlanmasına olanak sağlayabilir. Değişik grupların, değişik türde sorunların çözümü için etkileşebilmesi ve işbirliğine girebilmesi açısından da e-Devlet uygulamaları çok yararlı olabilmektedir.

2.7.7. Kamu Hizmetlerinde Katılımcılık

Burada tam anlamıyla belirtilmesi en gerekli unsur, aslında, bu hizmetin gerçek taraflarının bu karar alma ve uygulama süreçlerine her anlamda katılabilmesinin sağlanabilmesi gerekliliğidir. Siyasal alanda “*Temsili demokrasinin bunalımı*” olarak ortaya çıkan katılma krizi ile yönetsel alanda ortaya çıkan “*Bürokratik modelin açmazı*” olarak gündeme gelen katılma sorunları, bir çok noktadan kendi aralarında ilişkilendirilebilir. Bu anlamda vatandaşların siyasal noktadan katılımdan dışlanmalarıyla, kamu hizmetinden faydalananların, bu hizmetlerin karar alınma ve uygulanma mekanizmalarına katılımından dışlanmaları arasında paralellik olduğu düşünülebilir.¹⁵³ Hem siyasal anlamda hem de yönetsel anlamda temsili sistem, ne kadar iyi işlerse işlesin, gerçek bir katılımdan söz etmek mümkün değildir.¹⁵⁴ Bu zamana kadar farklı gerekçelerle reddedilmiş ve uygulanamamış olan bu pratiğin, bilgi teknolojilerinin kamusal alana yansıtılmasıyla ve özellikle e-Devlet projelerinin sağlayacağı açıklık ilkesi ile tam anlamıyla uygulanabileceği, olgun ve müsait bir platform bulacaktır.

Zaman içerisinde meydana gelen etkilemeler, etkileşimler ve ilişkiler sonucu yönetim fonksiyonu, dışa açılma gereğini hissederek çeşitli katılım mekanizmaları oluşturmuştur. Bilgi edinme hak ve özgürlüğü ile oluşan şeffaflığı ve bunun doğal bir sonucu olan yöntemlerden, katılımcı yönetim veya “*Gün ışığında yönetim*” diye anılan yönetim, e-Devlet uygulamalarının amacı olması gerekecek kadar önemlidir.

¹⁵³ Bu açılarından vatandaşların hem yönetsel hem de siyasal alanlardaki karar alma ve uygulama mekanizmalarına nasıl katılabilecekleri, rollerinin ne olacağı, yetki ve sorumluluklarının ne olacağı konusu hem kamu yönetimi pratisyenleri hem de teorisyenleri arasında uzun yıllardan beri tartışılan bir konudur. (John C.THOMAS, “*Bringing the Public in to Public Administration: The Struggle Continues*”, *Public Administration Review*, Jan/Feb 1999, Vol.59, No.1, s. 83)

¹⁵⁴ Yönetimin demokratikleşmesi anlamlarını da içeren “Yönetimle özdeşleşme ya da bütünlüşme” kavramı; vatandaşların ve kamu hizmeti sunan birimlerin çalışanlarının görev ve yetki alanlarının belirlenmesi ve karar alıp uygulama mekanizmalarına katılım için işbirliği koşullarının sağlanması, yani, yurttaşların etkinleştirilmesi yoluyla yönetimin etkin duruma getirilmesine yönelik, yaklaşım ve uygulamaları içermektedir. (Cheryl S. KING, Camilla STRIVES vd., *Government is Us: Public Administration in an Anti Government Era*, Thousand Oaks, CA : Sage Publications, 1998, s. 29, 195 – 196)

Konuyla ilgili bir araştırmacı konuyu şöyle özetlemektedir:

*“Katılımcı kamu Yönetimi’ uygulamasının temel dayanağı, kamu hizmetini üretenlerin (yerine getirenlerin) örgütleri ile bu hizmetlerden yararlananların örgütlerini ve aynı kamu hizmetinden sorumlu kamu kuruluşlarının yöneticilerinin bir araya toplanıp, ilgili kamu hizmetinin yapılmasına, işleyişine, eksikliklerine ve denetlenmesine yönelik ortak kararların alınabilmesi, tartışılabilmesi, ve yeni fikirler, görüşler, kararlar üretilebilmesi ilkesidir. Bu anlamda; sivil toplum örgütlerinin nasıl devreye sokulabileceğinin tartışılması da konunun bir başka boyutunu oluşturmaktadır.”*¹⁵⁵

İnternet ve iletişim teknolojileri demokrasi açısından, siyasal açıdan, saydamlık ve hesap verilebilirlik anlayışı yönünden bir çok imkanı da beraberinde getirmekte olduğuna değinmek gerekmektedir.¹⁵⁶ Yerel veya diğer güç odakları, çıkar grupları, lobiler, karar mekanizmalarına, devlet görevlilerine, siyasi partilere, yerel yönetimlere doğrudan ulaşabilir. Demokrasinin en temel ilkesi olan katılımcılık, aracısız olarak gerçekleşebilir, denmektedir.¹⁵⁷

2.7.8. Kamu Hizmetlerinde Rasyonalite

E-Devlet uygulamalarının, sonuç olarak ortaya çıkardığı bir özelliği veya amacı da kamusal alanda ve kamu hizmetlerinin sunumunda gerekli rasyonalitenin sağlanabilmesidir. Bir diğer açıdan, devlet hizmetlerinin ileri teknoloji yardımıyla optimal hale gelmesi, devlet ve vatandaş ilişkilerini de derinden etkilemektedir. Vatandaşlarının hizmetlerden yaygın ve zahmetsiz yararlanmasını sağlayan e-Devlet, bunlara ek olarak daha katılımcı ve demokratik bir kamu-yurttaş ilişkisinin önünü açmaktadır.¹⁵⁸ Bunlar daha öncede belirtilen amaçlardır. Bunların yanında, e-Devlet uygulamalarının sayısal platformlarda yapılması, karar destek ve yönetim sistemlerinin yoğun olarak kullanılması ve

¹⁵⁵ Muharrem VAROL, *Örgüt Sosyolojine Giriş*, A.Ü. İletişim Fakültesi Yayınları, Ankara, 1993, 'e atfen, Ali ÖZTEKİN, “Katılımcı Kamu Yönetimi”, *İ.Ü. Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, No:26, Mart 2002, İstanbul, s.134.

¹⁵⁶ DAYANIKLI, a.g.m., s. 4

¹⁵⁷ Bunun bir örneğini TODAİE Yerel Yönetimler Araştırma ve Eğitim Merkezi bünyesinde gerçekleştirilen YerelNET projesi sağlamaktadır. YerelNET, yerel yönetimler portalı, yerel yönetim alanındaki tüm gelişmelerin şifresiz ve bedelsiz olarak izlenebileceği bir portal olup, 3216 belediye, 35000’e yakın köy, 1000’in üzerindeki Yerel Yönetim Birliği tarafından sağlanan bilgilerle donatılarak gerçekleştirilmiştir. (www.yerelnet.org.tr)

¹⁵⁸ Ahmet BÜKE, “Bilgi Toplumu”, *İZTO, Enformasyon ve Dokümantasyon Müdürlüğü*, Kasım 2002, İzmir, (<http://www.izto.org.tr/rapor/edevletd.htm>)

diğer bilgi teknolojileri kullanımı, elektronik devlet uygulamaları sayesinde yanlış yatırımların sayısını sıfıra yakın kılacağı gibi, bunun yanında sistem, bir kaza sonucu yanlış bir yatırım yapsa bile, sistemin bir insan gibi öğrenme kapasitesine sahip olması, aynı hatayı bir daha yapma ihtimalini ortadan kaldırmaktadır.

Bunun yanında, e-Devlet uygulamalarında rasyonalitenin bir yansıması da, Türkiye'yi çok zor durumlara düşüren rüşvet alma ve alınan kredilerin ödenmemesi gibi durumların olamamasıdır çünkü bu sistemin görevi kendi çıkarlarına değil, halkına ve ülkesine hizmet etmektir. Ayrıca bu sistemde, “herkes kanunlar önünde eşittir” prensibi geleneksel aksak çalışmasının yerini, daha çağdaş anlayışlara bırakarak, devlete olan kredi borcunu ödemeyenlere ve diğer yüzüzlere kanunlar karşısında herhangi bir tolerans sağlamayacaktır, denilebilir.

Bundan başka, rasyonalitenin bir sonucu olarak, suç oranının azalacağı söylenebilir çünkü suçla işsizlik doğru orantılıdır, işsizlik arttıkça para sıkıntısı yüzünden suç işleme oranı da artar. Bu proje sayesinde, devletin ve yatırımcıların kârları artacağı için reel sektörde büyük gelişmeler olacak, bununla beraber işsizlik ve suç işleme oranı büyük oranda azalacaktır. Hatta organize suç tamamen ortadan kalkacaktır çünkü organize suç yasadaki açıklar sayesinde var olabilmektedir, denilebilir. “E-Devlet” gelecekte yeni yasalar çıkarma özelliğine sahip olacağı için mafyayı tamamen ortadan kaldırabilir. Toplamda e-Devlet uygulamalarının kamu yönetim sistemimiz üzerinde oluşturacağı muhtemel etkileri grafikleştirirsek, aşağıdaki grafik bu konuda betimleyici olacaktır.

Tablo 2.2. e-Devlet'in kamu yönetimine etkileri

OLUMLU NİTELİKLER/KATKILAR	OLUMSUZLUKLAR/SORUNLAR
<ul style="list-style-type: none"> • Kamu hizmetlerinde iç verimliliği artırma • Yeni hizmetler yaratma • Bilgiye kolay erişim • Küresel enformasyon ağlarında yer alma • Maliyet tasarrufu • Kurumlar arası bilgi paylaşımı • Kamu hizmetlerine on-line erişim • Bireysel etkinlik • Yüksek performanslı ekip çalışması • Şeffaf devlet 	<ul style="list-style-type: none"> • Fiziki engelliler için erişim güçlüğü • Aşırı enformasyon yükü • Kamu bilgilerinde gizlilik, kopyalama hakları ve koruma konularında belirsizlik • Bilgiye erişimde eşitsizliğin doğuracağı uçurumlar

Kaynak: BENSĞHIR, "Devlet-Vatandaş İletişiminde e-Posta", AİD, c.33, s.4, Aralık 2000, s.49-61

Bu tablodaki faydaların maksimuma ulaşmasında ve çoğalmasında en azından fayda ve yararların birbirlerini dengelemesine ilişkin olarak yapılması gereken yönetsel, siyasi ve kurumsal düzenlemelere ilişkin olarak, bir başka araştırmacı şöyle demektedir:¹⁵⁹

"Sorun alanları birbirleriyle olan ilgileri bakımından birbirlerinden zaman zaman yakınlaşıp uzaklaşsa da, bunların çözümlenmesinde dikkat edilmesi gereken önemli unsurlardan biri çeşitli alanlarda yapılacak düzenlemelerin uyumlu olması, diğeri de çoğu zaman aynı anda yapılması gereğidir. Örneğin, kişisel bilgilerin gizliği yasal olarak koruma altına alınmadan sözleşme hukukunda elektronik imza ile ilgili olarak yapılacak düzenlemeler, yapılan işlemin doğası gereği sözleşme üzerinde bir çok kişisel ya da ticari bilgi el değiştireceğinden yasal sorunlara neden olabilecektir. Bir başka örneğe göre, elektronik imza verilmesi ile ilgili işlemleri yürütmek üzere oluşturulması gereken onay kurumlarının idari ve yasal altyapısı hazır olmadan elektronik imza mevzuatının düzenlenmesi sorunlara neden olabilecektir."

2.8. ULUSLARARASI UYGULAMALAR

E-Devlet girişimlerinde ülkelerin buldukları safhaları incelediğimizde Türkiye'nin birinci tarzda anlatılan bir yerde olduğunu, İsveç'in ise bütünlük e-Devlet portalı ve uygulamaları konusunda hızla ilerlediği görülmektedir.

2.8.1. İsveç e-Link Projesi

Daha önce de bahsedilen İsveç örneği şu anda dünya üzerinde gerçekleştirilen en sofistike e-Devlet girişimi olarak bilinmektedir. Tüm kamu kuruluşlarının back-end entegrasyonlarının sağlanması için ana omurga oluşturulmuş durumda, kurumların planlar doğrultusunda sisteme entegrasyonu yapılmaktadır. Tüm bu uygulamalara tek bir yerden ulaşılmasını sağlayacak e-Devlet portalı ile birlikte 2003 yılının sonu için hedeflenen; vatandaşların tek bir portaldan tüm hizmetleri alabilmeleri vizyonuna ulaşılmış olacaktır.¹⁶⁰

¹⁵⁹ Murat İNCE, "E-Devletin Hukuki Yönü", Bilgi Şûrası Bildirileri, Mart 2002, (<http://www.bilimsurasi.org.tr/dosyalar/104.doc>)

¹⁶⁰ <http://www.activefinans.com/activeline/sayi22/edevlet.html>

2.8.2. Singapur e-Devlet Projesi

E-Devlet konusunda en ileri uygulamaları başlatan Singapur, vatandaşlarının doğumdan ölüme kadar olan bütün işlemlerini internet üzerinden sayısal ortamda yapmaya başlamıştır. Şu an itibariyle, % 40 oranında on-line vergi yatırmasıyla, bu alanda çok önemli bir başarıya imza atmıştır. Bürokratik işlemlerin bir çoğunu da WAP gibi teknolojilerle yapmayı planlamaktadır. 855 milyon Singapur doları gibi önemli miktarda bir parayı, bu proje için ayıran bu şehir devleti, tek bir portalda¹⁶¹ bütün e-Devlet işlemlerini bir araya toplamıştır. Bu siteye “*e-vatandaş*” ismi verilmiş ve hizmetten beklenen amaç “*tek duraklı vatandaş hizmet portalınız*” şeklinde bir logo ile belirtilmektedir. Ana sayfa görüntüsünün ortasında bulunan ve “*yaşam yolculuğu*” olarak ifade edilen bir yol figürü ile devletin vatandaşlarla hayat boyu birlikte olacağı, yani tüm hayatları boyunca karşılaşacakları her soruna, bu sitede çözüm bulacakları anlatılmak istenmiştir. e-Devlet işlemlerine bakıldığında göze çarpan önemli bir nokta, bakanlık isimlerinin yerine, yaşam evreleri sırasında kullanıcıların yaşam tecrübelerine göre yapılmış olan düzenleme yer almaktadır.

2.9. DÜNYADA VE TÜRKİYE’DE e-DEVLET KULLANIMI

Türkiye’de e-Devlet kullanımı ve bilinci, henüz tam olgunlaşmadığından, uluslararası çalışmalarda ve anketlerde, istatikselsel olarak çok da parlak bir durumda gözükmemektedir. TNS tarafından gerçekleştirilen çalışmalarda da bu durum gözükmemektedir.

Taylor Nelson Sofres, 50’den fazla ülkede ofisi bulunan, dünyanın dördüncü büyük pazar araştırmaları şirkettir. Danışmanları, W.Mellor, V.Parr ve M.Hood tarafından gerçekleştirilen “*On-line Devlet 2001*” başlıklı çalışma, Kasım 2001 tarihinde açıklanmıştır.¹⁶² Bu çalışmanın amacı, internet kullanımının devlet işlemleri üzerindeki etkisini küresel ve ulusal boyutlarda açıklığa kavuşturmasıdır.

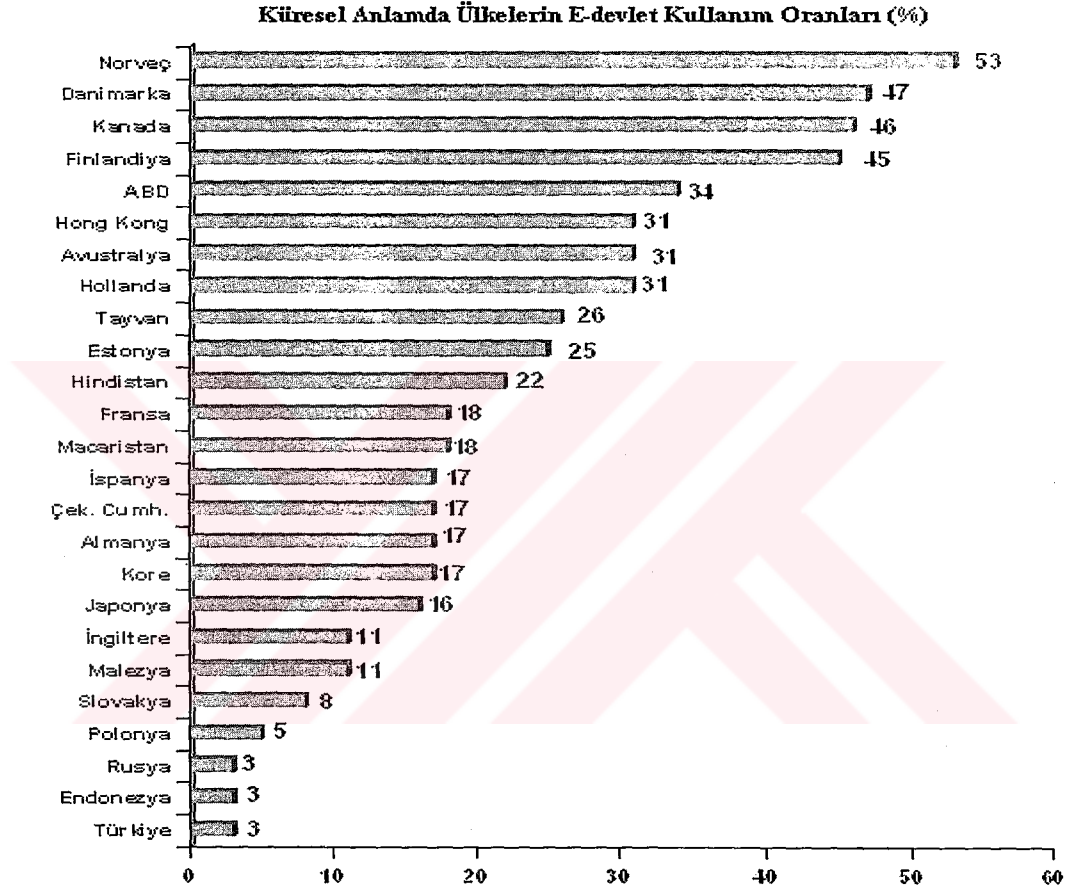
¹⁶¹ <http://www.ecitizen.gov.sg>

¹⁶² Aynı şirketin aynı danışmanlar eşliğinde aynı çalışmayı 2002 Kasım’da da yapmışlar ve sonuçları yayınlamışlardır. Durumdaki bir yıllık değişimleri de gözlemek noktasında 2001 yılındaki çalışmayı baz alıp, 2002’deki gerekli değişiklikleri de grafikler ve tablolar yardımıyla yansıtmayı planlamaktayız.

Bu araştırmanın Türkiye açısından özeti ise, Türkiye'de halk, e-Devlet uygulamalarını henüz yoğun olarak kullanmamaktadır.

Aşağıdaki tablolarda bu durum genel bir şekilde açıklanmıştır.¹⁶³

Tablo 2.3. Elektronik devlet Kullanım Oranları 2001 (%)



Kaynak: W.MELLOR, V.PARR, ve M.HOOD, Taylor Nelson Sofres, “On-line Hükümet: Uluslararası bir Perspektif-Türkiye”, Çev: Gonca OKUR, eDevlet Technologies, Kasım 2001, www.edevlet.net/raporveyayinlar/TNS_Turkiye.pdf, Eylül 2002

“On-line Devlet 2001”, isimli, 27 ülkede, 29.077 kişi ile görüşerek yapılan çalışma, halkın devlet servislerini internet üzerinden kullanımına ve kişisel kullanıma ilişkin bilgiler verirken, duydukları “güvenlik” kavramlarına dair

¹⁶³ W.MELLOR, V.PARR, ve M.HOOD, Taylor Nelson Sofres, “On-line Hükümet: Uluslararası bir Perspektif-Türkiye”, Çev.:Gonca OKUR, eDevlet Technologies, Kasım 2001, Eylül 2002, ([http:// www.edevlet.net/raporveyayinlar/TNS_Turkiye.pdf](http://www.edevlet.net/raporveyayinlar/TNS_Turkiye.pdf), Eylül 2002)

karşılaştırmalı rakamlar vermektedir. Çalışmanın yapıldığı ülkeler; Almanya, Amerika, Avustralya, Çek Cumhuriyeti, Danimarka, Endonezya, Estonya, Finlandiya, Fransa, Hindistan, Hollanda, Hong Kong, İngiltere, İspanya, Japonya, Kanada, Kore, Letonya, Litvanya, Macaristan, Malezya, Norveç, Polonya, Rusya, Tayvan, Türkiye, Slovakya olarak gerçekleştirilmiştir.

Araştırılan 27 ülke içinde, hem internet (% 63) hem de e-Devlet (% 53) kullanımı en yüksek olan ülke Norveç'tir. Genel oran ise, % 26'dır. Ülkeler arasındaki değişim, çok fark arz edebilmektedir. (Örneğin, Türkiye'de % 3 iken, Norveç'te % 53 gibi)

Halkı e-Devlet'i en yüksek kullanan ülkeler, Norveç, Hollanda, Avustralya, Danimarka, Kanada, Finlandiya, Hong Kong ve Amerika iken, en düşük kullananlar, Endonezya, Rusya, Türkiye, Polonya, Litvanya, Slovakya, Letonya, Malezya ve İngiltere olarak gerçekleşmiştir. İnternet'i en çok kullanan yaş grubu 25-34 iken, e-Devleti kullananlar da bu yaş, 35-54 arası olarak görülmektedir. Erkekler ise, e-Devleti daha çok kullanmaktadırlar.

E-Devlet uygulamalarını halk, en çok bilgi almak (% 20) için kullanmaktadır. % 9 bürokratik formları indirmek için, % 7 devlete bilgi vermek için (şahsi bilgi ya da vergi gibi konularda), % 6 ise, on-line ödeme yapmak için kullanmaktadır.

Türkiye'de, devletin e-Devlet fikrini benimseme seviyesine bakacak olursak, son 24 ayda halkın % 3'ü internet üzerinden e-Devlet uygulamalarını kullandığı gözükmektedir. Bu rakam, son ay içinde % 19 olurken, kullanımın % 2 si bilgi amaçlı, % 1'i ise, form indirmek için kullanmıştır.

Kullanıcıların % 21 'i, e-Devlet uygulamalarına bilgi vermekte sakınca görmezken, % 49'i ise güvenmediğini ifade etmektedir. Türkiye, halkın e-Devlet kullanımı sıralamasında, 26 ülke arasında, 24.sırada yer almaktadır.¹⁶⁴

Aşağıdaki tabloda, 27 ülkede nüfusun on-line hükümet hizmetlerini izleme oranları görülmektedir. Bütün ülkelerin ortalaması %26'dır. Türkiye'de ise

¹⁶⁴ Turk.internet.com "Türkiye En Az e-Devlet Kullanan Ülkelerden Biri",12-11-2001, (<http://turk.internet.com/haber/yazigoster.php3?yaziid=2983>) orijinali için, <http://www.tnsfres.com/gostudy/#>, benzer bir çalışma sonuçları için, Ekim 2002, (<http://www.hurriyetim.com.tr/haber/0,,sid~1@nvid~107011,00.asp>)

nüfusun sadece %3'ü e-Devlet faaliyetlerinden yararlanarak, son sırayı Endonezya ve Rusya ile paylaşmaktadır.

Tablo 2.4. Küresel e-Devlet kullanım oranları tablosu

ÜLKELER	ONLINE DEVLET KULLANIM YÜZDESİ %'	INTERNET KULLANIM YÜZDESİ %"
Norveç	53	63
Danimarka	47	62
Kanada	46	60
Finlandiya	45	45
ABD	34	57
Hong Kong	31	43
Avustralya	31	48
Hollanda	31	56
Tayvan	26	40
Estonya	25	33
Hindistan*	22	13
Fransa	18	33
Macaristan*	18	17
İspanya	17	26
Çek Cumhuriyeti	17	26
Almanya	17	36
Kore	17	51
Japonya***	16	
Birleşik Krallık	11	34
Malezya	11	24
Letonya	8	13
Slovakya**	8	
Litvanya	5	9
Polonya	5	15
Rus Federasyonu	3	
Endonezya	3	4
Türkiye	3	16
Ortalama	26	31

Kaynak: http://www.edevlet.net/raporveyayinlar/TNS_Turkiye.pdf, Eylül 2002

' Tüm on-line devlet kullanıcılarına göre

" Tüm erişkin nüfusa göre

* On-line devlet kullanımında toplam nüfus değil, internet kullanıcı sayısı baz alınmıştır.

** İnternet kullanım verileri sağlanamamıştır.

*** TNS tarafından daha önce yapılan bir araştırmada Japonya'nın internet kullanım yüzdesi 68'dir.

Tablo 2.5. On-line devlet güvenilirlik tablosu

ÜLKELER	ON-LİNE DEVLET NE KADAR GÜVENLİ?		
	GÜVENLİ	FİKRİM YOK	GÜVENSİZ
Finlandiya	37	9	54
Hong Kong	32	13	55

Danimarka	31	15	55
Kanada	30	3	67
Estonya	27	22	51
Avustralya	27	5	68
Norveç	26	9	65
ABD	24	4	72
Malezya	23	20	57
Hollanda	23	7	70
Türkiye	21	30	49
Letonya	20	26	55
Litvanya	17	49	35
Slovakya	15	36	49
Çek Cumhuriyeti	14	15	72
Almanya	14	1	85
Tayvan	13	23	64
Fransa	11	5	84
Polonya	9	31	60
Japonya	6	10	84
Hindistan*	47	8	45
Endonezya*	39	4	57
Rus Federasyonu	29	5	66
Macaristan	25	13	62
İspanya	25	3	72

Kaynak: http://www.edevlet.net/raporveyayinlar/TNS_Turkiye.pdf, Eylül 2002

* *Bu ülkelerin verileri hazırlanırken internet kullanıcıları baz alınmıştır. Diğer ülkeler için baz, erişkin nüfustur.*

Dünyada e-Devlet yapılanması yönünde, teknik, altyapısal ve yasal uyarlamalar uzunca bir süredir yapıla gelmekte iken, Türkiye'nin bu sürece hızlı bir şekilde girildiği görülmektedir.¹⁶⁵

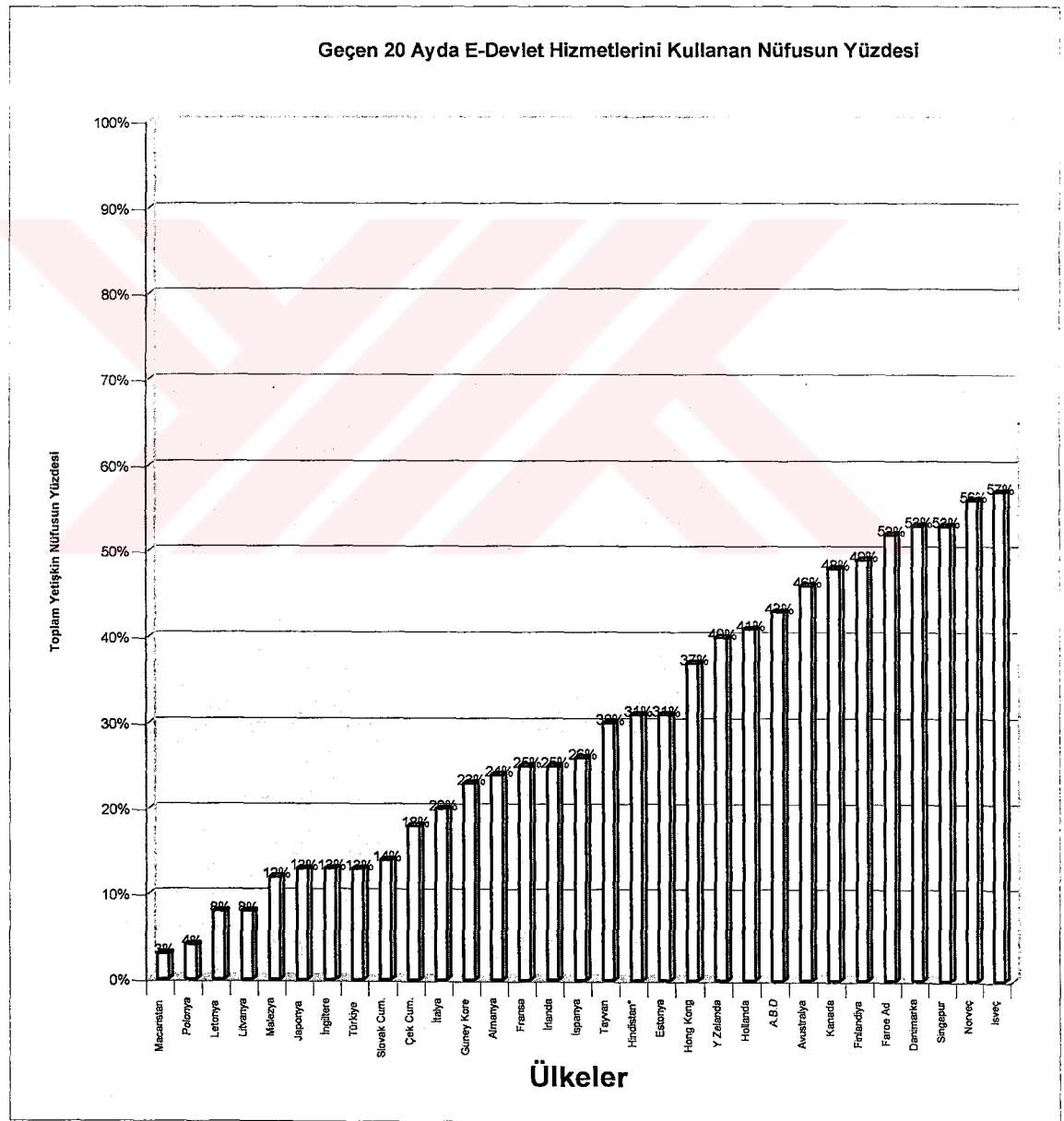
Aynı şirketin aynı çalışmayı 2002 Kasım'ında yenilemesinin ardından değişiklikleri şöyle sıralamak mümkündür:

2002 yılında küresel anlamda e-Devlet uygulamaları kullanımı ortalama olarak % 30 civarındadır. Bu ortalama 2001 yılı ortalamasına göre daha iyidir. (% 26) Bu tabloda Türkiye'nin değişimi, daha iyi gözlenmektedir. 2001 yılında e-Devlet kullanımı %3'ler civarında iken, bu rakam % 400'den daha fazla bir oranda artarak % 13 gibi bir sayıya ulaşmıştır. 2002 yılı diğer ülke kullanımları sırasıyla şöyledir: Macaristan % 3, Polonya % 4, Letonya % 8, Litvanya % 8, Malezya % 12, Japonya % 13, İngiltere % 13, Türkiye % 13, Slovakya Cumhuriyeti % 14, Çek Cumhuriyeti % 18, İtalya % 20, Güney Kore %23, Almanya % 24, Fransa % 25, İrlanda % 26, İspanya % 26, Tayvan % 30,

¹⁶⁵ Hüseyin ÇETİN, Okan AYDOĞAN , Zerrin ERTUĞRUL, "E-Türkiye Durum Analizi Ve Çözüm Önerileri", İnet-tr'2001 Türkiye'de İnternet Konferansları-VII 1-3 Kasım 2001,

Hindistan % 31, Estonya % 31, Hong Kong % 37, Yeni Zelanda % 40, Hollanda % 41, ABD % 43, Avusturalya % 46, Kanada % 48, Finlandiya % 49, Faroe Adaları % 52, Danimarka % 53, Singapur % 53, Norveç % 56, İsveç % 57'tir. Bu tablonun en yüksek kısmını oluşturan İsveç örneği, zaten uluslararası uygulamalar bölümünde anlatıldığı gibi bu alanda en önemli adımları atmaya çalışan bir devlettir.

Tablo 2.6. Küresel e-Devlet kullanım oranları 2002



Kaynak: <http://www.edevlet.net/raporveyayin/gostudy2002.pdf>

*Örnekleme farklılıklarından dolayı, Hindistan ve Slovakya Cumhuriyeti Küresel Ağ'a dahil edilmemiştir.

Bu tabloyu kendi içinde düşük, orta, yüksek ve çok yüksek kullanımı olan ülkeler olarak sıralanırsa, aşağıya böyle bir tablo çıkacaktır.

Tablo 2.7. 2001 Kasım'ından 2002 Kasım'ına Küresel e-Devlet Kullanım Oranı Değişiklikleri

DÜŞÜK KULLANIM (%15 yada daha az)	ORTA KULLANIM (%16 ve %35 arası)	YÜKSEK KULLANIM (%36 ve %50 arası)	ÇOK YÜKSEK KULLANIM (%50'den daha fazla)
▪ Slovak Cum.	▪ Estonya	▪ Finlandiya	▪ İsveç
▪ Türkiye	▪ Hindistan#	▪ Kanada	▪ Norveç
▪ İngiltere	▪ Tayvan	▪ Avustralya	▪ Singapur
▪ Japonya	▪ İspanya	▪ A.B.D	▪ Danimarka
▪ Malezya	▪ İrlanda	▪ Hollanda	▪ Faroe Adaları
▪ Litvanya	▪ Fransa	▪ Y.Zelanda	
▪ Letonya	▪ Almanya	▪ Hong Kong	
▪ Polonya	▪ Güney Kore		
▪ Macaristan	▪ İtalya		
	▪ Çek Cum.		

Tablo 2.8. e-Devlet Kullanımları Yıllar itibariyle Değişikliği (2001-2002)

E-Devlet Hizmetleri Ülke Değişiklikleri (2001'den 2002 Yılına Kadar)					
Elektronik Kamu Hizmetleri Kullanıcıları (Nüfusun %'si olarak)					
2002 Sıralaması	Ülke	2002 %'si	Önemli(Artış/Azalış)	2001 %'si	2001 Sıralaması
1	İsveç*	57	Veri elde değil(n/a)	n/a	n/a
2	Norveç	56	Veri yok(None)	53	1
3	Singapur	53	Veri yok(none)	50(Şub'02)	n/a
4	Danimarka	53	Artış	47	2
5	Faroe Adl.*	52	Veri elde değil(n/a)	n/a	n/a
6	Finlandiya	49	Veri yok(none)	45	4
7	Kanada	48	Veri yok(none)	46	3
8	Avustralya	46	Artış	31	6
9	A.B.D	43	Artış	34	5
10	Hollanda	41	Artış	31	6
11	Y.Zelanda*	40	n/a	n/a	n/a
12	Hong Kong	37	Artış	31	6
13	Estonya	31	Artış	25	10
n/a	Hindistan#	31	Artış	22	n/a
14	Tayvan	30	Veri yok(none)	26	9
15	İspanya	26	Artış	17	12
16	İrlanda*	26	n/a	n/a	n/a
17	Fransa	25	Artış	18	11
18	Almanya	24	Artış	17	12
19	G. Kore	23	Artış	17	12
20	İtalya*	20	n/a	n/a	n/a
21	Çek Cum.	18	Veri yok(none)	17	12

22	Slovak Cum.	14	Artış	8	19
23	Türkiye	13	Artış	3	23
24	İngiltere	13	Veri yok(none)	11	17
25	Japonya	13	Azalış	17	16
26	Malezya	12	Veri yok(none)	11	17
27	Litvanya	8	Artış	5	21
28	Letonya	8	Veri yok (none)	8	18
29	Polonya	4	Veri yok(none)	5	21
30	Macaristan+	3	n/a	n/a	n/a

Kaynak (Tablo 2.7 ve 2.8 için): <http://www.edevlet.net/raporveyayin/gostudy2002.pdf>

() Yukarıdaki tabloda n/a işaretiyle, verinin elde olmadığı, None, ifadesiyle ise, verinin olmadığı anlatılmak istenmiştir. Yön işaretleri ise, göreceli olarak artmayı ya da azalmayı ifade etmektedir.

* İşareti çalışmaya 2002 yılında dahil edildiği anlamına gelmektedir – karşılaştırılacak veri yok.

İşareti verilerin sadece internet kullanıcılarına ait olduğunu ve karşılaştırma yapılamayacağını belirtmektedir.

+ İşareti örnekleme metodunun 2001 yılına göre değiştiğini göstermektedir – karşılaştırılacak veri yok.

2.10. AB VE TÜRKİYE'DE e-DEVLET

Avrupa Birliği'nin, Bilgi Teknolojileri'nin kullanımının ekonomik ve toplumsal alanda ortaya çıkardığı fırsatlardan yararlanma konusunda yaptığı e-Avrupa Girişimi, özellikle internet alanında yeni ekonomi için gerekli altyapıyı kurmayı amaçlamaktadır. 23-24 Mart 2000 tarihlerinde Lizbon'da yapılan Avrupa Konseyi toplantısında, 15 AB ülkesinin Hükümet ve Devlet Başkanları, Avrupa'nın gelecek on yılda "dünyadaki en rekabetçi ve dinamik bilgi tabanlı ekonomi" haline gelmesi hedefini koymuşlardır. Bu hedef, Avrupa'nın bir an önce bilgi tabanlı ekonominin, özellikle de internetin sağladığı fırsatlardan sonuna dek yararlanması gerekliliğini ortaya çıkarmıştır. Bu gerekliliğe yanıt olarak, 19-20 Haziran 2000 tarihinde Feira'da e-Avrupa Eylem Planı kabul edilmiştir.

Avrupa Birliğini bilgi teknolojileri alanında A.B.D ve Japonya'nın arkasında bırakmamak ve Avrupa'yı dünyadaki en dinamik ve rekabet gücü en yüksek pazar haline getirmek gibi iddialı bir amacı olan bu girişim, daha sonra birliğe alınabilecek olan aday ülkelerde de benzer bir plan uygulanmasını gerekli görerek 11-12 Mayıs 2000 tarihlerinde Varşova'da düzenlenen Bilgi Toplumu Avrupa Bakanlar Konferansı'nda "Avrupa Birliği-Orta ve Doğu Avrupa Ülkeleri Bilgi Toplumu Üst Düzey Karma Komitesi" ne (EU-CEEC JHLC), bu ülkeler için e-Avrupa benzeri bir Eylem Planı oluşturulması görevi verildi. Başlangıçta "eEurope-like Action Plan" olarak adlandırılan bu girişime sonradan e-Avrupa+

adı verildi. 24 Ekim 2000 tarihinde yapılan 5. Üst Düzey Karma Komitesi toplantısında, Avrupa Birliği'ne adaylık sürecinde bulunan Türkiye, Malta ve Güney Kıbrıs Rum Yönetimi'nin de e-Avrupa+ çalışmalarına davet edilmesi kararlaştırılmıştır. Bu plana göre aday ülkeler, 2003 yılı sonuna kadar 4 ana başlık altında toplanan 12 hedefe ulaşmak için siyasi kararlılık göstermeyi kabul etmişlerdir:

- 1) Bilgi Toplumunun temellerinin oluşturulmasının hızlandırılması
- 2) Daha ucuz, daha hızlı, daha güvenli İnternet
- 3) İnsan kaynağına yatırım
- 4) İnternet kullanımının özendirilmesi¹⁶⁶

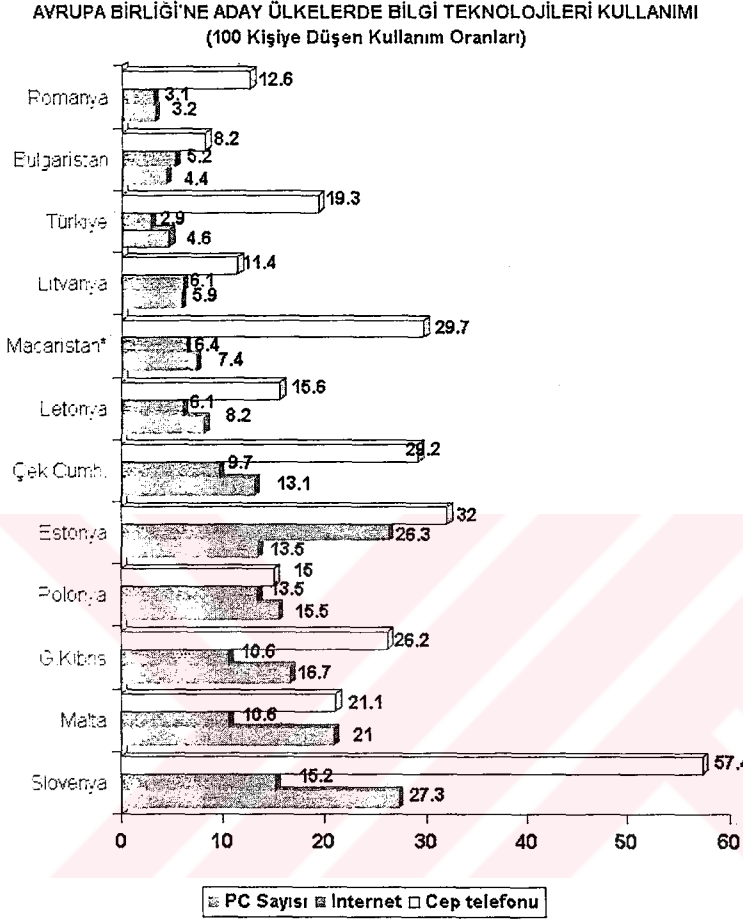
AB Müktesebatının Üstlenilmesine ilişkin ve Türkiye-Avrupa Birliği ilişkilerinde belirleyici özelliği olan ve Türkiye açısından hedefler ortaya koyan Ulusal Program'ın 17. bölümü olan "*Bilim ve Araştırma*" başlığı altında;

"Hükümetimiz AB çerçevesinde başlatılan ve yürütülmekte olan e-Avrupa girişimini desteklemekte ve bu girişime katkıda bulunmak temektedir. Türkiye'de Bilgi Toplumu oluşturmak amacıyla e-Türkiye girişimini başlatıp, yönlendirmeyi ve Avrupa Birliği'ndeki çalışmalarla eşgüdümü sağlayacak bir kurumsal yapıyı, ilgili özel sektör, akademik çevreler, sivil toplum örgütleri ve diğer ilgili kurum ve kuruluşlarla işbirliği halinde oluşturmayı hedeflemektedir." denilerek,¹⁶⁷ Türkiye'nin bu alandaki kararlılığı ifade edilmiştir.¹⁶⁸ AB ülkeleri ve aday ülkelerin bilgi teknoloji raporlarına göz atıldığı zaman, ülkelerin durumları görsel olarak da izlenebilmektedir.

¹⁶⁶ ibid.

¹⁶⁷ Avrupa Birliği Müktesebatının Üstlenilmesine İlişkin Türkiye Ulusal Programının Uygulanması, Koordinasyonu ve İzlenmesine Dair 2001/2129 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı (Resmi Gazete Tarihi: 24 Mart 2001 Sayısı: 24352) "*Avrupa Birliği Müktesebatının Üstlenilmesine İlişkin Türkiye Ulusal Programı*" ile "*Avrupa Birliği Müktesebatının Üstlenilmesine İlişkin Türkiye Ulusal Programının Uygulanması, Koordinasyonu ve İzlenmesine Dair Karar*"ın kabulü; Devlet Bakanı ve Başbakan Yardımcılığı'nın 15 Mart 2001 tarihli ve 293 sayılı yazısı üzerine, Bakanlar Kurulu'na 19 Mart 2001 tarihinde kararlaştırılmıştır"

¹⁶⁸ Rukiye ÖZCİVELEK, "*Avrupa Birliği'nin Bilgi Toplumuna Bakışı*", e-avrupa ve e-Avrupa+ Girişimleri, Tubitak-Bilten, 26 Nisan 2001, Ankara : DPT, (ekutup.dpt.gov.tr/bilim/toplum/ab/e-europe.ppt)

Tablo 2.9. AB düzeyinde BT kullanım oranları

Kaynak: BÜKE, a.g.e., s.7

E-Devlet uygulamalarına geçiş kapsamında, e-Europe+ kapsamında, e-Türkiye için, 2001 yılında, İstanbul ve Yalova pilot bölge olarak seçildiler.¹⁶⁹ Özellikle 2003 yılının sonuna kadar pilot bölgelerdeki çalışmaların sona erdirilmesi planlanmaktadır. Proje sonuçlandığında, devletle ilgili her türlü resmi evrak alışverişinin, her türlü yazışmanın bilgisayar ortamında yapılması hedeflenmektedir. Bu projeler tam anlamıyla hayata geçirildiği zaman, tek bir tuşla tapu bilgilerine, güvenlik soruşturması için gerekli verilere ya da nüfus bilgilerine ulaşılacaktır. AB'ye üye ve aday ülkelerdeki mevzuat değişiklikleri anında internet ortamında görülebilecek, Türkiye'deki tüm okullar internet ortamında eğitime geçecektir. Proje tamamlandığında, vatandaşlar gizlilik

gerektirmeyen kamuyla ilgili her türlü bilgiye, elektronik ortamda ucuz ve kolay ulaşabilecek, kamu bilgisayar ağları oluşturularak, bireylerin bu ağ üzerinden hizmet almaları sağlanacaktır.¹⁷⁰

2.11. e-TÜRKİYE

Bilgi üretim ve bölüşüm faaliyetlerinin birincil öneme ulaştığı bilgi çağında, kamusal yapılar da derinden etkilenmektedir. Maliyetlerini düşürmek, hizmet kalitesini yükseltmek ve demokrasiyi tabana yaymak için kamusal otoriteler, bizzat, bilgi teknolojilerinden yararlanarak kabuk değiştirmektedirler. Bilgi tabanlı teknolojilerin kullanımı ve üretiminde yeterli düzeye ulaşamayan Türkiye, doğal olarak e-Devlet konusunda da henüz istenilen noktaya yaklaşmamıştır. Bunun için öncelikle insan kaynağına yatırım konusuna önem verilmeli, teknik alt yapı geliştirilmeli ve bürokraside köklü bir anlayış değişimine gidilmelidir çünkü kamu yönetimi, toplumun ihtiyaçlarına cevap vermek ve üstlendiği görevleri etkili bir şekilde yerine getirmek esasına yönelik oluşturulmuştur. Bu sebeple, yönetimin, hizmetin gereklerine ve değişen koşullara uyumunun sağlanması için sürekli olarak gözden geçirilmesi ve hizmete uygun hale getirilmesi gerekmektedir.¹⁷¹

Günümüzde artık gelişmelerin önünü tıkayıcı, hantal bir yapılanma içine girmiş ve nerede ise sadece istihdam hizmeti veren kamusal örgütlere yer yoktur, bunların yerine yerel yönetimleri hem mali hem de idari açılardan güçlendirilmiş, bürokrasiye koşturarak daha esnek bir yapılanma içine girmiş, mevcut ve muhtemel teknolojik ve bilimsel gelişmelere uygun yapılanmayı gelenek haline getirebilmiş bir yönetim anlayışına ihtiyaç vardır. Özellikle, merkeziyetçi ve hantal bir yapılanma içinde olan Türkiye'nin, teknolojik anlayışları ve gelişmeleri yönetimine yansıtmasına çok ihtiyacı vardır. Türkiye'de sayısı çok fazla olmasa da bir dizi reform çalışmaları yapılmış, raporlar yayınlanmış ancak her yeni reform çalışması, bir önceki reform raporun gereğinin yerine tam olarak getirilemediğini patlamıştır. Elbette bu durumun sebepleri arasında siyasi iradenin yetersizliği,

¹⁶⁹ <http://turk.internet.com/haber/yazigoster.php3?yaziid=3354> ve <http://www.activefinans.com/activeline/sayi20/e-turkiye.html>

¹⁷⁰ http://www.martiyazilim.com.tr/haberler/teknoloji/2002_1/e-Devleticindugmeye.htm

mali ve teknolojik yetersizlik, gerekli uzmanlığın yeterli olmaması vb. sebepler sayılabilir. Fakat bu durumun ülke ekonomisine, sosyolojisine, yönetimine olan güven ve saygının derecesine yaptığı etkiler küçümsenemeyecek büyüklüktedir.

Ayrıca, yapısında ve teşkilatlanmasında çağının gereklerini yerine getiremeyen yönetim, gittikçe büyüyen ve verimsizleşen kamu kurum ve kuruluşları, gereksiz ve zorunlu olarak artırılan istihdam potansiyelinin ortaya çıkardığı kadrolaşma çabaları, uygulanamayan reform gayretlerinin de etkisiyle devletin yapısında çok fazla şişirmeler meydana getirmiş ve vatandaşların da katılımcılık yetenekleri yavaş yavaş dumura uğratılmıştır. Dolayısıyla, her şeyin devlet tarafından yerine getirilmesi gerektiği sorunsalı, artık istenmese de halkın bilinçaltına yerleşmiş ve günümüze kadar bu durum canlılığını korumuştur, denilebilir. Halbuki, özellikle günümüz küresel konjonktüründe devletin ve merkezi yönetimin, denetleyici, düzenleyici ve ara bulucu rolü gittikçe ivme kazanmakta ve devletin örgütlerinin gelişen ve değişen teknolojiyi takip ederek mümkün olan en üst düzeyde yönetim iş ve işlemlerinde kullanılmasına gayret edilmektedir.

Bu anlayışla, AB üyesi olma yolunda önemli mesafeler kat eden, uluslararası ilişkilerin önemli bir aktörü olma yolundaki Türkiye’de kamu yönetim sisteminin en çabuk bir durum değerlendirmesi yaparak, en kısa zamanda çağının gereklerini yerine getirmeye çalışması ve kendini uluslararası ilişkilerin, ekonominin vb. gerektirdiği standartlara göre ayarlaması kaçınılmazdır. Bunlar arasında, yerel yönetimlerin mali ve yönetsel yetki ve sorumluluklarının artırılması, yönetimde gizlilik ve kapalılık uygulamaları yerini açıklığa bırakması ve vatandaşın bilgi edinme hak ve özgürlüğü mümkün olan en üst seviyeye çıkarılması, çok iyi bir denetim sisteminin yerleştirilmesi, katılımcılığın ve halka karşı duyarlılığın artırılması vb. gerekmektedir.

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin yönetim sisteminde kullanılmaya başlanması sonucunda, devlet, kapasitesi ile orantılı yetki ve sorumluluk almaya başlamasının yanı sıra, yukarıda sayılan gerekleri de yerine getirmeye çalışacaktır.

¹⁷¹ T.C. Başbakanlık İdareyi Geliştirme Başkanlığı, e-Türkiye, Aralık 2002, (www.bybs.gov.tr)

E-Devlet uygulamaları, yönetimin, bilgi ve iletişim teknolojilerinin bir örnek uygulaması olarak, bu gerekleri yerine getirmesinde önemli bir araç olacaktır. Bunun sonucunda, temelinde “*yönetişim – governance*” olarak adlandırılan yöntemi de barındıran e-Devlet yapısı, “*yöneten*” ve “*talep eden*” devlet formatından, “*karşılıklı yönetişen*” (ya da vatandaşların da kamu hizmetinin yönlendirilmesinde söz sahibi olduğu) ve “*taleplere en iyi şekilde cevap veren*” yönetim formatına geçebilecektir, denilebilir.¹⁷²

2.11.1. e-Türkiye Aşamaları

E-Türkiye olarak adlandırılan proje ve öneri oluşumunun arka planında yatan en önemli şey, kamu kurum ve kuruluşlarımızın en son teknolojik imkanları kullanarak vatandaşlara en hızlı, verimli ve güvenilir bir kamusal hizmet sunum modeli oluşturmaktır. Bu oluşuma, aynı zamanda, “*E-Hükümet Bilgi Sistemi*” de demek mümkündür. Bu sistemle birlikte;

- Farklı kurum ve kuruluşlarca aynı bilginin üretilmesi
- Bilgi işleme, saklama, paylaşma ve kullanmada standartsızlık
- Üretilen ve paylaşılan bilgi oluşturma sürecindeki raf
- Üretilen bilginin üretildiği yerde kalması
- Bilginin yanlış ve kullanılmaz olması vb. durumlar önlenmiş olacaktır.

Bu olgular artık, yerini yönetim birimlerinin ve vatandaşların ihtiyaç duydukları bilginin, doğru, zamanında, yerinde ve belirli bir bütünlük içerisinde üretilmesine, paylaşılmasına ve işlenilmesine imkan verecek bir yapı oluşumuna bırakacaktır.¹⁷³

2.11.1.1. Sorumlu bir kurumun oluşturulması

E-Hükümet Bilgi Sisteminin hayata geçirilmesinde ve gelişmesinde devletin rolünün çok önemli olduğu, bir gerçektir. Her ne kadar sistemin çalışması için bir çok farklı kuruluşun ve bireylerin desteği gerekiyorsa da, sistemin çok

¹⁷² İNCE, a.g.e, s. 13

¹⁷³ VURAL, a.g.e., s.287

büyük mali kaynaklar gerektirdiği (35 –70 milyar USD) tahmin edilmektedir.¹⁷⁴ Ayrıca, e-Devlet isminin de gerektirdiği gibi, bu sistemde asıl olan aktör, devlettir.¹⁷⁵ Bu noktada, devlet içerisinde de bu konuların yürütülmesinin koordinasyonunda bulunacak sorumlu bir birimin oluşturulması ve bu birimin hemen çalışmaları başlatması, mevcut olan projeleri birlik altına alması ve gerekli olacak çalışmaları da eşgüdüm etmesi çok önemlidir.¹⁷⁶ Oluşturulacak bu kurumun yetki ve etki alanı da geniş tutularak, merkezi yönetimin tüm birimlerinin, yerel yönetimlerin ise gerekli gördükleri bilgi faaliyetleri bu kuruma tabi olmalıdır ki, e-Devlet uygulamalarında birbirinden kopuk ve bağımsız işlemler oluşmasın.

Bilgi ile ilgili öncelikli olarak, bu kurumun görevleri arasında;

1. Türkiye'nin ihtiyaç duyduğu bilgi ile ilgili kısa, orta ve uzun vade gereksinimleri makro ölçekte belirleyecek plan ve program yapmak,
2. Bu gereksinimlerle ilgili olarak plan, program, proje uyumu sağlamak ve belirlenmiş genel politikalar doğrultusunda mikro uygulamalara danışmanlık yapmak,
3. Hükümet Bilgi Sistemi üzerine taşınacak bilgilerin taşınması, işlenmesi ve paylaşımına açılmasında gerekli koordinasyonu yapmak,
4. Bilgi üretiminde ve paylaşımında değişik aktörleri bir araya getirerek, Türkiye'nin küresel katkısını artırmak,
5. Ülke içi ve dışı bilgi alış-verişinde gerekli standartları belirlemek ve uygulamak, vb. sayılabilir.

¹⁷⁴ <http://www.ntvmsnbc.com/news/11723.asp?cp1=1#BODY>

¹⁷⁵ Bu konuda Yönetim konusunda dünyaca ünlü araştırmacı Peter Drucker:

"Devlet, önümüzdeki 25 yıl içerisinde yaratıcılığın ve girişimciliğin en önemli olacağı kurumların başında gelmektedir." demektedir.

¹⁷⁶ Bu noktada, 56. Hükümet tarafından Meclis'e getirilen "*Bilgi ve Bilgi Teknoloji Bakanlığı'nın Kuruluş ve Görevleri Hakkında Kanun Tasarısı*"nın eksikliklerinin giderilerek en kısa zamanda çıkarılması konusunda görüşler vardı ve 57. ve 58. Hükümetlerin de programlarında benzer kanun tasarıları vardır fakat aslında, bilgi gibi gayet esnek ve çabukluk isteyen olguların, klasik bakanlık şeklinde örgütlenmesinin sorun alanları oluşturacağı, bunun yerine bu konuda daha esnek ve yatay biçimlenmiş bir kurumun oluşturulması konusunda da görüşler vardır. (Türksel Kaya BENSĞHİR, "*Bilgi Toplumu Bakanlığı Üzerine: Mekanik Bir Örgüt Mü?*", *AİD*, C.33, S.3, Eylül 2000)

2.11.1.2. Kamusal sistemde yeniden yapılanma

Kamu yönetim sisteminin e-Devlet uygulamalarına alt yapısal ve diğer açılardan uyumlu hale getirilebilmesi gerekmektedir. Bunun için kurum ve kuruluşların kendi içsel yapılarının e-Devlet uygulamalarına uyumlu olması temin edilmelidir. Klasik anlamda, geleneksel emek yoğun yapılanmanın ve bürokratik anlamda hiyerarşik örgütsel yapının tekrar yeniden yapılandırılarak, örgütsel yapının esnekleştirilmesi, e-Devlet uygulamaları için gerekli olan diğer uygulamalar ile birlikte (ki bunların arasında en önemlileri olan verimliliğin artırılmaya çalışılması, hizmet kalitesinin yükseltilmesi, işlem hızının artırılması, hizmet maliyetinin düşürülmesi, vb. sayılabilir) bir an önce gerçekleştirilmelidir.

2.11.1.3. Birimlerin iç-yapılanmaları ve tamamlanmaları

Türk Kamu Yönetimindeki birimlerin kurumsal ve teknolojik anlamda yeniden yapılanmasının tamamlanılmasının ardından yapılacak bir diğer sistem içi değişim de, her birimin kendi yönetim bilgi sistemini tamamlayarak, ulusal ağa (*Kamu-NET*) eklemlenmesini tamamlamaya çalışmasıdır.

2.11.1.4. Uzman personel gereksinmesi

Hükümet Bilgi Sistemi için en gerekli olan eleman e-Devlet uygulamaları için gerekli olan uzman personelin istihdam edilmesi ve mevcut personelin de bilgi okur-araştırmacılığını artıracak hizmet-içi seminer veya sertifika programları ile desteklenmesidir çünkü BTYKA-2000 araştırmasının sonuçlarına göre, Türk insanının bilgi okur-yazarlığı çok düşük boyutlardadır. Bu noktada, kamusal hizmet sunan birimlerin, mevcut ulusal ve uluslararası özel sektör potansiyelini değerlendirmesi gerekmektedir.

2.11.1.5. İç ve dış standart oluşturma ve uygulama

Bu konuda gerekli olacak elemanlar, zaten sorumlu olacak kurumun tayini ve tespiti sırasında ortaya çıkmış olacaktır ama yine de belirtilmesinde yarar vardır. Ulusal kamusal ağın her türlü bilgi işleme, saklama, paylaşma standartları, bilgi teknolojileri yazılım ve donanım geliştirme ve uygulama esasları, yapılacak

yatırımlar belirli bir standart çerçevesinde ve yetkili kurumun gözlemi altında olmalıdır.

2.11.1.6. Kamu-Net projesi

Türkiye’de bilgi ve teknoloji politikalarının oluşturulmasından sorumlu olarak 1983 yılında kurulan Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu (BTYK), 1997 Ağustosunda önemli kararlar almıştır¹⁷⁷. Bu kararlardan üçü, bilgi altyapısının oluşturulmasıyla doğrudan ilişkilidir. Bu kararlar;

- a. Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı’nın (TUENA) hazırlanması,
- b. Ulusal Akademik Ağ ve Bilgi Merkezi (ULAKBİM) kurulması,
- c. Elektronik Ticaret Ağının Kurulması

Bu kararlardan özellikle, TUENA oluşumuna ilişkin olarak alınan karar, ulusal bilgi altyapısının oluşturulmasında çok önemli bir adımı ifade etmektedir. Ulaştırma Bakanlığı kontrolünde ve TÜBİTAK sekreteryası altında oluşturulan ve diğer önemli sivil ve resmi aktörler tarafından desteklenen 1995 tarihli Bilim ve Teknolojide Atılım Projesi için de önemli bir gösterge olarak kabul edilebilir. TUENA’ya ilişkin alınan kararda elektronik devlet yapılanmasına geçişin resmi ilk temelleri atılmış ve aynı zamanda “*Kamu-Net*” uygulamasının bu konuda başı çekmesi gerektiği belirtilmektedir.

Diğer taraftan 1998/3 no’lu Başbakanlık Genelgesi ile Kamu-Net Üst Kurulu oluşturulmuştur. Mayıs 2000’de yayınlanan “*Ulusal Bilgi Sistemi Raporu*”, kamu kurum ve kuruluşlarının birbirlerine ağ teknolojileri yardımıyla bağlanarak, hizmetlerin elektronik ortamda yürütülmesine ilişkindir. Bütün bu gelişmeler hem ulusal hem de uluslararası ve uluslararası yapılanmalarla çok yakından ilişkilidir.

E-Türkiye yapılanması içerisinde, e-Europe+ uygulamasının Türkiye ayağının Dışişleri Bakanlığı ve AB Genel Sekreterliği koordinatörlüğünde ve TÜBİTAK sekreteryası altında yapılan çalışmaların tamamlanması için AB’ye

¹⁷⁷ BTYK Ağustos 1997’de alınan kararların metni için bkz., Aralık 2002, (www.tubitak.gov.tr/btpd/btspd/politika/k.html)

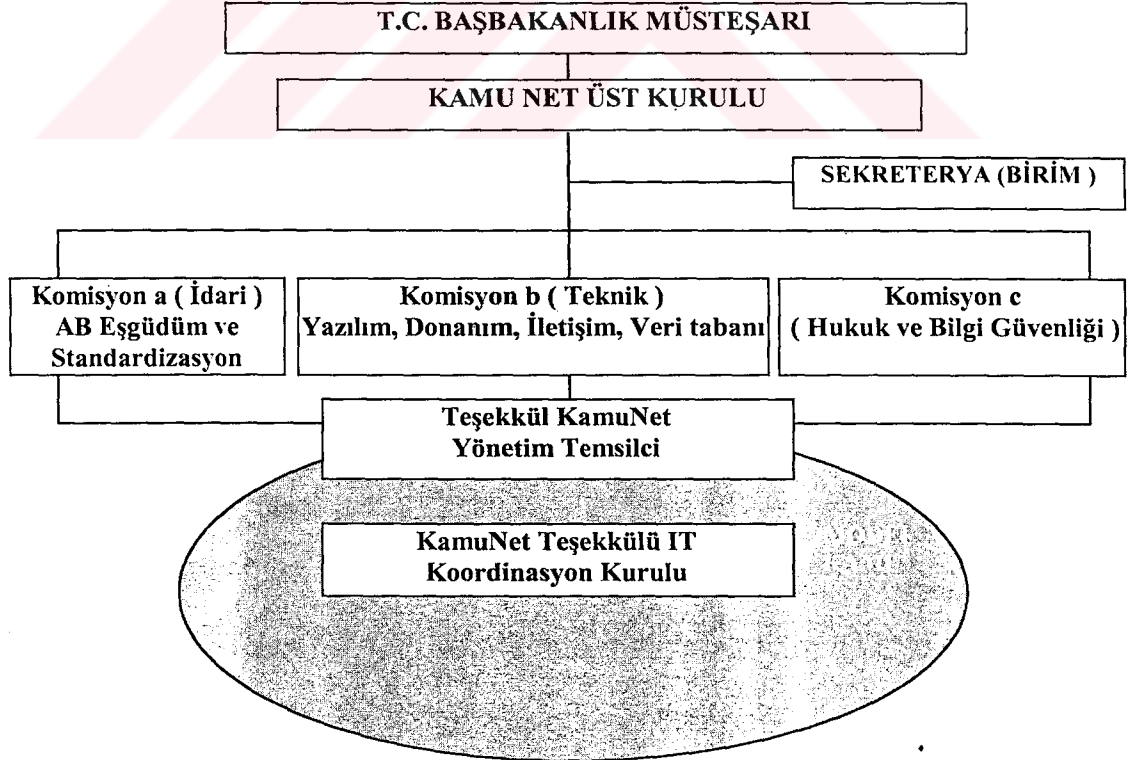
verilecek tarihler belirlenmiştir. Bu tarihlere göre, Türkiye, çalışmalarını 2006 yılında bitirmek zorundadır. Eğer bu çalışmalar 2006 yılında bitirilebilirse, AB'nin ayırdığı MEDA (*Avrupa – Akdeniz Ortaklığı*) fonundan faydalanma imkanı doğacaktır. Ayrıca, belirlenen amaçların yerine getirilebilmesi ve yürüyebilir bir e-Devlet yapılanmasının oluşturulabilmesi için, sürekli gelişmeyi esas alan, katılımcı yapısı ile hukuksal altyapısını tamamlamış, uygulamalarında belirli bir standardı sağlamış, ileri seviyedeki bir portal üzerinden işlemleri yürütebilecek bir yapılanmaya gidilmesi ön görülmüştür.

Kamu-Net adı verilen bu yapılanmanın hedeflenen amaçları gerçekleştirilebilmesi için;

1. AB ile eşgüdüm ve standardizasyon,
2. Yazılım, donanım, iletişim ve veri tabanı,
3. Hukuk ve bilgi güvenliği

komisyonları tarafından gerçekleştirilmesi düşünülmektedir.

Şekil 2.3. Öngörülen Kamu Net Örgüt Yapısı



2.11.1.7.Tek bir Yönetim-Vatandaş Portalı Oluşturma

E-Devlet uygulamalarının, olması gereken en önemli özelliklerinden birisi de kullanıcıları korkutmadan ve ürkütmeden gerekli olan, kendinden beklenen kolaylıkları yerine getirebilmesidir. Sunulacak olan elektronik kamu hizmetlerinin tek duraklı olması veya “*Single-point contact*” olarak adlandırılan tek bir birleştirilmiş ve bütünleştirilmiş portal üzerinden sunulması gerekmektedir. Her kamusal hizmet sunması gereken birimin ayrı ve farklı çalışması yerine, en azından geçiş dönemi için bütünleştirilmiş tek bir portal ve gerek içerik gerekse ara yüz olarak tek bir Kamu-Net portalı üzerinden verilmesi daha faydalı olacaktır, denilebilir.

E-Devlet uygulamaları kapsamında, gizli olmayan belge ve bilgilerin elektronik ortama aktarılmasına ve bilginin şeffaflığını destekleyen uygulamalara başlanılmıştır. Bunlardan e-imza ile güvenli işlem yapılan uygulamalar arasında, Dış Ticaret Müsteşarlığının evrak akış sistemini düzenleyen “Pilot Otomasyon Projesi (POP)”; SPK ve İMKB ile TÜBİTAK-BİLTEN’in (SPK-İMKB Kamuyu Aydınlatma Otomasyon Projesi) e-imza uygulaması yer almaktadır.

Ayrıca, tüm çıkar gruplarının yakın çalışmasının sonucu, uluslararası boyutu e-Avrupa+ girişimi’nde şekillenen e-Türkiye Girişimi olmuştur.¹⁷⁸ Bu girişimin Eylem Planı Taslak Raporu Ağustos 2002’de “*Herkes için Bilgi Toplumu*” alt başlığıyla açıklanmıştır. Bu taslak raporda e-Devlet için yer alan görüşler önemlidir.¹⁷⁹ e-Türkiye için, Başbakanlığın yönlendirmesi ve

¹⁷⁸ <http://www.basbakanlik.gov.tr/edevlet/araraporturkce.htm>

¹⁷⁹ “*e-Devlet*”

a) Gerekçe

Günümüzde büyük bir ivme kazanan teknolojik gelişme, ekonomilerin küreselleşmesi ve piyasa ekonominin yaygınlaşması süreçleri üzerinde sürükleyici bir etki yaparak ekonomik ve sosyal değişimin temel unsurlarından biri haline gelmiştir. Bu gelişim her sektörde bir değişime neden olmaktadır. Kamu kurum ve kuruluşları da bilgi toplumuna geçiş sürecinde bilgi teknolojilerinin getirdiği olanaklardan yararlanarak devletin etkin, şeffaf, güvenli, hızlı ve kesintisiz hizmet sunarak vatandaşa sunulan hizmet kalitesinin artırılmaya yönelmiştir. Bu gelişim ve değişim kamunun yeniden yapılanması ihtiyacını doğurmuştur. Kamu yönetiminin yeniden yapılandırılmasında; kamu hizmetlerinin yeniden değerlendirilmesi, görev ve teşkilat arasında dengenin sağlanması, hizmet etkinliğinin artırılması, kamu hizmetlerinde vatandaşın taleplerini esas alan kaliteli mal ve hizmet sunumu, gerekli sayı ve nitelikte personelin istihdamı, katılımçılık ve halka dönük bir yönetim anlayışının yerleştirilmesinin gerekliliği önem arz etmektedir.

b) Kapsam

koordinasyonu altında kamu, özel sektör, sivil toplum örgütleri ve sosyal taraflardan temsilcilerin bulunduğu 13 çalışma grubu oluşturulmuştur.¹⁸⁰

Çalışma grupları ve koordinatörleri aşağıda listelenmiştir.

- Eğitim ve İnsan Kaynakları Çalışma Grubu – Milli Eğitim Bakanlığı
- Altyapı Çalışma Grubu – Ulaştırma Bakanlığı
- Hukuki Altyapı Çalışma grubu – Adalet Bakanlığı
- Standartlar Çalışma Grubu – Türk Standartları Enstitüsü Başkanlığı
- Güvenlik Çalışma Grubu – Genelkurmay Başkanlığı
- E-Ticaret Çalışma Grubu – Dış Ticaret Müsteşarlığı
- Yatırımlar ve Planlama Çalışma Grubu – DPT Müsteşarlığı
- Arşiv ve Sayısal Depolama Çalışma Grubu – Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü
- Uluslararası İzleme ve e-Avrupa+ Çalışma Grubu – AB Genel Sekreterliği
- Özel Projeler Çalışma Grubu – Türkiye Bilişim Vakfı
- Mevcut Durumun Tespiti Çalışma Grubu – KAMU-NET Teknik Kurulu
- Ulusal Bazda Takip, Koord. ve İzleme Çalışma Grubu – Türkiye Bilişim Derneği

Türkiye'deki tüm kamu kurum ve kuruluşları, yerel yönetimler, hastaneler, üniversiteler, özel sektör, Türkiye'deki ve yurt dışındaki vatandaşları kapsamaktadır.

c) Amaç Ve Hedefler

1. Vatandaşa kaliteli, güvenli, etkin ve kesintisiz hizmet sunulması

YAPILACAK İŞLEMLER

1. Kamunun sunduğu hizmetlerin elektronik ortamda gerçekleştirilmesini sağlamak,
2. Kamu Kurum ve kuruluşlarının çevrimiçi hizmet sunmalarına yönelik gerekli bilgi alt yapılarını oluşturmak,
3. e-Devlet hizmetlerinin tanıtılması ve uygulanması için vatandaşları bilgilendirmek,
4. Kamuda bilgi güvenliğini sağlamak,
5. Kamu kurum ve kuruluşlarında bilgi sistemleri birimlerini oluşturmak,
6. Vatandaşların kamu ile ilişkilerinin elektronik ortama taşınması için devlet e-Kapısını kullanıma açmak.”

¹⁸⁰ Çalışma grupları ve görevleri için daha ayrıntılı bilgi için bkz. <http://www.basbakanlik.gov.tr/aranapor.htm>

- E-Sağlık ve Çevre Çalışma Grubu – Başbakanlık

Türkiye’de bilgi teknolojileri kullanım eğilimi hızla artsa da, hala istenilen düzeyin oldukça gerindeyiz. Nitekim OECD ülkelerinde Bilgi teknolojileri (BİT) yoğunluğu incelendiğinde düşük yoğunluklu ülkeler arasında Türkiye’nin de yer aldığı görülmektedir.

Tablo 2.10. OECD ülkelerinde BİT yoğunluğu

DÜŞÜK DÜZEYDE	ORTA DÜZEYDE	YÜKSEK DÜZEYDE
Avustralya	Avusturya	Finlandiya
Belçika	Kanada	Macaristan
Çek Cumhuriyeti	Danimarka	Kore
Almanya	Fransa	İsveç
Yeni Zelanda	İrlanda	İngiltere
Polonya	İtalya	ABD
Portekiz	Japonya	
İspanya	Meksika	
Türkiye	Hollanda	
	Norveç	
	İsviçre	

Kaynak: <http://www.oecd.org/pdf/M00002000/M00002965.pdf>, den aktaran Ahmet BÜKE, “*E-Devlet Kavramı Ve Türkiye’de e-Devlet*”, İZTO, Enformasyon ve Dokümantasyon Müdürlüğü, <http://www.izto.org.tr/rapor/edevletd.htm>, Kasım 2002

E-Türkiye sürecinde gerçekleştirilen en önemli projelerden biri olan MERNİS projesi ve türevleri aşağıdaki tabloda verilmiştir. Mart 2001 sonu itibariyle herkese bir vatandaşlık numarası verilmesi ve isteyenlerin internet üzerinden numaralarını öğrenmeleri aşaması gerçekleşmiştir. MERNİS, e-Türkiye bilgi sisteminin önemli bir parçası olacaktır ve diğer projelerin kurulan bilgi sistemleri, bu projenin altyapı ve çalışmalarına bağlı kalacaktır. MERNİS projesinden doğrudan ve bilgi yönüyle yararlanabilecek bazı projeler çizelgede sunulmuştur.

Tablo 2.11. TUENA, KAMU_NET ve çeşitli kaynaklarından derlenen e-Devlet kapsamında bulunan bazı projeler¹⁸¹

D: Doğrudan ulaşım olabilecek projeler

B: Bilgi alabilecek projeler

Tarım Bakanlığı	
MIS (Management Information System) Projesi	B
TAP (Tarımsal Araştırma Projesi)	B
TUYAP (Tarımsal Uygulama, Araştırma ve Yayım Projesi)	B
Milli Eğitim Bakanlığı	
MEB-NET (MEB Yönetim Bilgi Sistemi)	B
MEB-SİS (İLSİS, OKULSİS, PERSİS Projeleri)	D,B
BİLDEMER (Bilgisayar Destekli Meslek Rehberliği Projesi)	D
DÖNERSİS Projesi	
Etkileşimli Uzaktan Eğitim Kablo Yayıncılığı Uygulamaları Projesi	B
Açık Öğretim Lisesi Projesi	D,B
EMP (Eğitimde Modernizasyon Projesi)	B
Çalışma Bakanlığı	
SSK Projesi	D
Bağ-Kur Projesi	D
Orman Bakanlığı	
Coğrafi Bilgi Sistemleri Projesi	
Maliye Bakanlığı	
Maliye Bakanlığı Projesi	D
GELNET Projesi (Gelirler Projesi)	D
VEDOP (Vergi Dairesi Otomasyon)Projesi	D
Saymanlık Projesi	D
Emekli Sandığı Projesi	D
Hukuk Bilgi Sistemi Projesi	D
TAKBİS (Tapu Kadastro Bilgi Sistemi) Projesi	D
Milli Emlak Projesi	D
Dış Ticaret Müsteşarlığı	
İHRACAT-NET Projesi (Dış Ticaretin İzlenmesi)	
Hazine Müsteşarlığı	

¹⁸¹ Türkiye Bilişim Derneği ve ODTÜ Mezunlar Derneği işbirliğiyle ikinci düzenlenen e-Devlet hakkındaki 22 Kasım 2001 tarihinde yapılan "**E-Devlet ve Kamu Bilişim projeleri: Umutlar, Acı Gerçekler ve Çözüm Arayışları**" isimli panelde kamudaki başarılı ve başarısız proje örneklerinin konuşularak, Kamu-Net projesinin yaşadığı sıkıntılar konusunda Atilla Özgüt ayrıntılı bilgi vermiştir. DPT temsilci Cüneyt Düzyol çok sayıda başarısız bilişim projesinin olduğunu ve bu projeler için bir "rehabilitasyon" süreci başlatılacağını söylemiştir. Büyük kapsamlı kamu projelerin açık, katılımcı ve saydam bir şekilde yapılması gereği dile getirilerek, kamunun büyük projelerin hayata geçirilmesi konusunda bilgi ve birikim eksikliği olduğu vurgulanmıştır. Ayrıca, maliye ve sağlık bakanlıklarındaki başarılı ve başarısız projeler örneklendirilerek tartışılmıştır.

HAZİNE-NET Projesi	
TÜBİTAK-BİLTEN	
ETSOP (Elektronik Ticaret Stratejik Odak Noktası Projesi)	B
Gümrük Müsteşarlığı	
BİLGE-EDİ Projesi	D
GİBOS Projesi	D
T.C. Merkez Bankası	
EFT-I Projesi	D
EFT-II Projesi	D
EMKT (Elektronik Menkul Kıymet Sistemi Projesi)	D
Ulusal Veri Tabanları Projesi	D
TOBB	
Borsalar arası Bilgi Ağı Projesi	D
Odalar arası Bilgi Ağı Projesi	D
İGEME	
GTP-NET Projesi (Küresel Ticaret Noktası Projesi)	B. D
Sağlık Bakanlığı	
TSİM Projesi	D
ÇKYM Projesi	D
HBS Projesi	D
İçişleri Bakanlığı	
İLEMOD Projesi (İl Envanterinin Modernizasyonu)	B
MERN Projesi	B.D
Emniyet Gn.Md.	
POL-NET 2000 Projesi	D
Mobil Bilgisayar Projesi	D
Adli Sicil Gn. Müd.	
Adli Sicil Projesi	D
Sanayi Bakanlığı	
Elektronik Ticaret Projesi	D
KOSBİLTOP (Küçük ve Orta Ölçekli Sanayi Bilgi Toplama Projesi)	
KOSGEB	
KOBI-NET	
Posta İşletmesi Gn. Md.	
Havale Çek Tahsilat Gişeciliği Projesi	B. D
OCR Projesi (Optik karakter Tanıma)	B
Elektronik Tartı ve Bilgisayar Projesi	B
İnternet Projesi	B. D
Karayolları Gn.Md.	
Yol Bilgi Ağı Projesi	B

Otomatik Geçiş Sistemi Projesi (OGS)	B
Trafik Yönetim Sistemi Projesi (TYS)	
Acil Haberleşme Sistemi Projesi	
Coğrafi Bilgi Sistemi Projesi	
TCDD Gn.Md.	
Rezervasyon ve ÖM (Operasyonel Yönetim Bilgi Sistemi) Projesi	D
CTC (Merkezi Trafik Kontrol Projesi)	
THY Gn.Md.	
Elektronik Bilet Projesi	D
Turizm Bakanlığı	
TURİZM-NET Projesi	B
TURSAB Projesi	
Yurtdışı Bürolara Otomasyon Projesi	
Devlet Malzeme Ofisi	
Elektronik Satış Merkezi	D
Özrürlüler İdaresi Başkanlığı	
Özrürlürlere yönelik Bilgi Erişim sistemi	B
Emekli Sandığı Genel Müdürlüğü	
Sağlık Projesi	D,B

Kaynak: Ali DEVECİOĞLU, “Devletin e-Devlet Olabilmesini Teminen Yeniden Yapılandırılması”, Bilişim Şûrası 2001 Bildirileri, http://www.bilimsurasi.org.tr/listeler/tbs-e-Devlet/Mar/att-0023/01-e-Devlet_Yeniden_Yapılanma_Raporu.doc, Kasım 2002

2.12. YEREL YÖNETİMLER VE e-DEVLET: e-BELEDİYE

Türkiye’de yerel yönetimlerin üç birimi olmasına karşılık en özerkleri ve finansal açıdan en rahat olanları olan birim, belediyelerdir. e-Devlet uygulamalarının, yerel yönetim birimlerinde nasıl uygulandığı, en iyi belediyelerde görülmektedir. Zaten, Türkiye’de de bu anlamda erişimin sadece belediyelerde olabildiğini literatürde de bulmak mümkündür.¹⁸² Fakat, gelişmişliğin artışına koşut olarak diğer birimlerde de kamusal hizmetlerin bilgi toplumlarına uygun bir biçimde bir gelişmesini beklemek doğru olacaktır.

Merkezi yönetimler gibi yerel yönetimler de örgütsel açıdan bürokrasi ile şekillenmişlerdir. Yerel yönetimlerin bir birimi olan belediyeler için de durum

¹⁸² BYBS (Başbakanlık Yönetim ve Bilişim Sistemi, Kasım 2002, (http://www.bybs.gov.tr/kamuya_erişim_index.asp?ölçüt=BELEDİYELER), YerelNet, “İnternet Bağlantılı Belediyeler”, Aralık 2002, (<http://195.142.105.10/belediyeler/urlliste.php>) vd.

aynıdır. Sadece bilgi – işlem birimleri gibi, doğası gereği, bürokrasiyle uygun olmayan birimler daha esnek ve daha rahat bir biçimde yapılandırılmıştır. Belediyelerin bürokratik olarak yapılanmış olması ve uzun bir süredir bürokratlar tarafından yönetiliyor olması (seçimlerle gelen belediye başkanı ve belediye meclisleri istisna), bu birimlerin elektronik kamu hizmetleri sunmasını ve metotlar geliştirebilmesini çok uzun süreli bir süreç haline getirmektedir. Kuşkusuz ki bu süreçte bir takım yönetsel tekniklerin ve uygulamaların yapısal olarak gerçekleştirilmeye çalışılması da gerekmektedir. Literatürde bu konu hakkında ortaya atılan fikirler şu başlıklar altında toplanmaktadır:¹⁸³

1. Yönetimde Açıklık ve Bilgi Edinme Hakkı
2. Piyasa Mekanizması ve Garantör Yönetim
3. Yönetimde Desantralizasyon
4. Yeni Yönetim Anlayışı
5. Yönetime Katılma

Bürokrasilerde gizlilik, bölünme, uzmanlaşma, standartlaşma ve rutinlik esastır ve zaten bu yönleri, bürokrasinin elektronik kamu hizmetleri uygulamasına engel teşkil eden kısımlarını oluşturmaktadır.¹⁸⁴ Bürokrasinin kurucusu olarak kabul edilen Max Weber' e göre:¹⁸⁵

“...Bütün bürokrasiler, bilgilerini ve niyetlerini gizli tutarak, meslekten yetişmiş olanların üstünlüğünü artırmaya çalışırlar. Bürokratik yönetim, her zaman için ‘gizli oturumlar’ yönetimi olmak eğilimindedir; bilgini ve eylemlerini eleştirel gözlerden olabildiğince saklamaya özen gösterir.”

Dolayısıyla, bürokrasi kendisini, diğer kurumlara ve halka karşı müdahalelerden korunma amacıyla yüksek seviyede “resmi gizlilik” yoluyla korumaya almıştır. Bunun yanında, bürokrasiler, katı, etkisiz oldukları ve duyguları ve tercihleri olan vatandaşların beklentilerine karşı duyarsız kaldıkları

¹⁸³ Bilal ERYILMAZ, *Bürokrasi ve Siyaset: Bürokratik Devletten Etkin Yönetime*, İstanbul : Alfa Yayınları, 2002

¹⁸⁴ Herbert SIMON, *Administrative Behavior*, 3rd Ed., New York : Free Press, 1976 ve Hindy L. SCHACHTER, *The Role of Efficiency in Bureaucratic Study: In Handbook of Bureaucracy*, Ed. by Ali FARAZMAND, New York : Marcel Dekker, 1994, s. 227-240’dan aktaran Alfred Tat-Kei HO, “*Reinventing Local Governments and the e-Government Initiative*”, *Public Administrative Review*, July/August 2002, Vol. 62, No.4, s.434-443, 2002

¹⁸⁵ Max WEBER, *Sosyoloji Yazıları*, (Çev. Taha Parla), Hürriyet Vakfı Yayınları, İstanbul, 1986

yönünde de bir çok eleştiri almışlardır ve almaktadırlar.¹⁸⁶ Ayrıca, halkın yönetime karışmasını ve alınan kararları etkilemesini önlemek için, bürokrasilerin, personel kanunlarına da ilgili maddeleri koydurarak içerdeki bilginin dışarıya sızmasını engellemek istedikleri belirtilmektedir. Türkiye için de benzer bir durum söz konusudur ve 657 sayılı kanunun 15 ve 31 maddelerinde, memurların basına bilgi vermelerini ilgili bakan ya da valinin izni olmaksızın yasaklamış ve kamu hizmetleriyle ilgili gizli bilgileri görevlerinden ayrılmış olsalar dahi açıklamalarını yetkili bakanın yazılı iznine tabi tutmuştur.¹⁸⁷

Artık gelişmiş ülkelerde, yerel ve ulusal yönetimlerde bürokratik yapılanmadan kurtulma yolları ve yöntemleri araştırılmaktadır. Özel sektördeki pazara dönük gelişmeler, kamusal birimlerde de köklü değişim ve dönüşümlere sebep olmuştur. Kamusal hizmetlerdeki dikkat ve dürüstlük boyutlarına rağmen, işlem niteliklerinde pazara dönük olma açısından önemli sayılabilecek bir düzeyde dönüşüm gözlenmektedir.¹⁸⁸ Özellikle, Osborne ve Gaebler'in (1992) geliştirdiği ve "*Yönetimin Yeniden İcadı (Reinventing Government)*" hareketi içinde yer alan modelde, vatandaşların ihtiyaç ve öncelikleri dikkate alınarak, örgütlerin yöntemleri, kendi içsel bakışlarından dışsal bakışa doğru kaydırılmaya çalışılmış ve vatandaşların "*müşteri*" olarak düşünülmesine vurgu yapılmıştır.¹⁸⁹ Bu yöntemle gerçekleştirilmeye çalışılan ana fikir hem vatandaşların hem de yönetim mekanizmasının dışında kalan örgütlenmelerin de sosyal, ekonomik ve yönetsel problemlere sahip çıkmasına çalışılmasıdır. Bu hareket ve model, birçok yönden eleştirilmiştir fakat özellikle yönetimlerin kendi içsel bakış açılarının

¹⁸⁶ Barry BOZEMAN, *Bureaucracy and RedTape*, Upper Saddle River, New Jersey : Prentice Hall, 2000

¹⁸⁷ **Madde 15 - (Değişik: 12/5/1982 - 2670/7 md.)**

"Devlet Memurları, kamu görevleri hakkında basına, haber ajanslarına veya radyo ve televizyon kurumlarına bilgi veya demeç veremezler. Bu konuda gerekli bilgi ancak bakanın yetkili kılacağı görevli illerde valiler veya yetkili kılacağı görevli tarafından verilebilir. Askeri hizmet ile ilgili bilgiler özel kanunların yetkili, kaldığı personel dışın da hiç bir kimse tarafından açıklanamaz."

Madde 31 - (Değişik: 12/5/1982 - 2670/11 md.)

"Devlet memurlarının kamu hizmetleri ile ilgili gizli bilgileri görevlerinden ayrılmış bile olsalar, yetkili bakanın yazılı izni olmadıkça açıklamaları yasaktır."

¹⁸⁸ Patrick BUTLER ve Neil COLLINS, "*Marketing Public Sector Services: Concepts and Characteristics*", *Journal of Marketing Management*, C.11, 1995, s. 91

¹⁸⁹ David OSBORNE ve Ted GAEBLER, *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit Transforming the Public Sector*, MA: Addison-Wesley, 1992

kırılmasında yeni bir kavramsal açılım getirdiği gözden kaçırılmamalıdır.¹⁹⁰ Bilgi teknolojilerinin kullanılması yoluyla yönetimin etkinleştirilmesi düşüncesi, internet teknolojilerinin yönetsel fonksiyonlarda yer almasından önce geliştirilmişti fakat bu devrede daha çok içsel yönetsel etkinlik gözetilmekteydi¹⁹¹. Dolayısıyla, internet ve world wide web teknolojilerinin yerel ve ulusal yönetim faaliyetlerine enjekte edilmesi, yönetimlerin özellikle dışsal etkinliğinin artırılmasında ve dolayısıyla vatandaşlarıyla olan etkileşiminde sıçrama etkisi yapmıştır.¹⁹² Bu sıçrama etkileri, bir çok alanda gözükmemektedir ama özellikle açıklık politikasının hayata geçirilmesi ve yaygınlaşmasına çalışılması, yönetimlerin sonuç olarak ortaya koyabilecekleri en önemli alanların başında gelmektedir çünkü kamu yönetiminin temel sorunlarından olan saydam olmama, belediyelerde iyice belirginleşmektedir.¹⁹³ Buradan hareketle, açıklık, devletteki gizlilik politikasının mümkün olduğu noktada bırakılarak, gizliliğin ve kapalılığın yerine, açıklığın gelmesi ve vatandaşların aşama aşama bilgilenmesinin sağlanarak, en sonunda on-line katılım yapmasını sağlamaktır denilebilir.

Yerel anlamda e-Devlet uygulamaları, aslında yönetim – vatandaş ilişkileri anlamında en yoğun e-Devlet uygulamalarının beklenildiği alandır. Burada belirtilmesi gerekli bir diğer husus da, merkezi devletin kendi yerel birimlerini de daha fazla yetkili ve sorumlu kılması, sonuçta bireylerin merkezi devletle çok fazla kamusal anlamda hizmet bekler durumda bırakmaması gerekmektedir. Yerel anlamda e-Devlet uygulamalarına başlanmadan önce, ulusal bilgi ağının oluşturulması gereklidir ve bu durum bir sistematik oluşturulması noktasında önemlidir. Ayrıca, mevcut herhangi bir yerel yönetimin e-Belediye uygulamalarını analiz edip, kendi birimlerinin ve çevrelerinin ihtiyaçlarını daha

¹⁹⁰ Alfred Tat-Kei HO, “*Reinventing Local Governments and the e-Government Initiative*”, **Public Administrative Review**, July/August 2002, Vol. 62, No.4, s.434-443, 2002

¹⁹¹ Douglas M. BROWN, “*Information Systems for Improved Performance Management: Development Approaches in U.S. Public Agencies*”, **Reinventing Government in the Information Age: International Practice in IT-Enabled Public Sector Reform**, Der. Richard Heeks, London: Routledge, 1999, s.113-134

¹⁹² Carmine SCAVO ve Yuhang SHI, “*World Wide Web Site Design and Use in Public Management*” ve Sonal J. SENEVIRATNE, “*Information Technology and Organizational Change in the Public Sector*”, **Information Technology and Computer Applications in Public Administration: Issues and Trends**, Der. G. David Garson, Hershey, PA : Idea Group Publishing, 1999, s.246-266 ve s.41-61 (sırasıyla)

¹⁹³ TÜSİAD, **Yerel Yönetimler: Sorunlar, Çözümler**, İstanbul, 1995, s.39

iyi belirlemesi ve ona göre hizmet vermeye çalışması önemlidir. Bunun yanında e-hizmet verecek olan herhangi bir kurum veya kuruluşun, personelini bu uygulamalar sonucu ortaya çıkacak değişimlere hazırlaması, yapılacak değişiklikler ve ortaya çıkabilecek dönüşümler hakkında mümkün olacak çok sayıda ilgilinin görüşünü ve desteğini alması ve yapılacak planlar ve dönüşümler konusunda ilgilileri ve kullanıcıları sürekli bilgilendirebilecek bir birimin oluşturması da çok önemlidir.¹⁹⁴ Yerel e-Devlet kullanımları aynen ulusal anlamdaki gibi hem siyasal¹⁹⁵ hem de yönetsel açımları olabilecek uygulamalardır. Yönetsel anlamda kullanımlar ise, yerel yönetimin vatandaşlarının istek ve ihtiyaçlarına en fazla cevap verebildikleri alanlardan oluşmaktadır. Bunlar ise, sadece internet üzerindeki işlemler değil (web sayfası bilgi transferi, form doldurma vd.), Coğrafi Bilgi Sistemleri, Yönetim karar destek sistemleri ve diğer internet dışı uygulamalardır.¹⁹⁶ Dolayısıyla, literatürde yerel yönetimlerin e-Devletleşmesiyle ilgili çalışmaları sadece web sayfası dizaynı ve uygulamasıyla sınırlı bırakılmayarak, yerel yönetimlerin e-Devlete yönelik tüm çabaları, katılım, etkileşim, şeffaflık, danışma, görüş alış verişinde bulunma vb. özellikleri de yerel yönetimler için olumlu anlamda sayılabilecek uygulamalar olarak değerlendirilmektedir.¹⁹⁷

Siyasal anlamda kullanımına uluslararası alandan bir örnek olarak DALI (*Delivery and Access to Local Information and Services*) uygulaması örnek olarak verilebilir. Bu uygulamada Göteborg şehri çevresinde yer alan ve 15.000 nüfuslu üç yerleşim merkezi pilot uygulama alanları olarak belirlenmiş ve hem siyasetçilere hem de seçmenlere gerekli altyapı ve teknoloji sağlanarak sanal anlamda iletişime geçmelerine olanak sağlanmıştır fakat Heeks ve Ranerup'un da

¹⁹⁴ Mark LAVIGNE, Stephanie SIMON, Sharon DAWES, Theresa PARDO ve Donna BERLİN, **Untangle the Web: Delivering the Municipal Services Through the Internet**, State University of New York at Albany, **The Center for Technology in Government Publication Series**, Kasım 2002, (<http://www.ctg.albany.edu/resources/abstract/utw.html>)

¹⁹⁶ John O'LOONEY, "*Sprawl Decisions: A simulation and Decision Support Tool for Citizens and Policy Makers*", **Government Information Quarterly**, V.18, N.4, s.309-327, 2001 ve Kristine L. KELLY, **A Framework for Evaluating Public Sector Geographic Information Systems**, State University of New York at Albany, **The Center for Technology in Government (CTG) Publication Series**, Kasım 2002, (<http://www.ctg.albany.edu/resources/abstract/utw.html>)

belirttiği üzere proje, yeterli kullanıcı olmaması, içerik sorunları, şeffaflık sağlanamaması vb. sorunlar yüzünden tan anlamıyla kullanılamamıştır.¹⁹⁸

Yerel yönetimlerde e-Devlet uygulamaları genellikle tanıtım ve bilgi verme amaçlı olarak kullanılmakta olup, ilerleyen zaman içerisinde tek yönlü ve çift yönlü iletişim ve hatta on-line iletişim sağlama kapasitelerine sahip olmaları gerekliliğine işaret edilmektedir.¹⁹⁹

Elektronik bilgi çağında kamu yönetimi anlayışında çok önemli sayılabilecek değişimler yaşanmaktadır. Bu köklü değişimlerin başında kamusal birimlerde enformasyon ve iletişim teknolojilerinin kullanımının yaygınlaşması ve devletin yeniden yapılanması gelmektedir. e-Devlet, kamu yönetiminde her türlü faaliyetin vatandaşlar, işletmeler, kamu çalışanları ve devletin diğer fonksiyonlarıyla ilgili etkileşimlerinin elektronik ortam üzerine taşınması, birebir ve aracısız olarak kullanılabilir hale gelmesidir.²⁰⁰

Bilgi çağının gerektirdiği kent yaşamını kolaylaştıran, planlı ve programlı faaliyetlerin yürütülmesinde, belediye ve yerel yönetimlere büyük görev ve sorumluluklar düşmektedir. Kişi ve kurumların yerel yönetimlerden beklentileri sürekli artmakta, belediye hizmetlerinde etkinlik ve verimlilik, daha düzenli ve sağlıklı bir çevre, temel talepler olarak öne çıkmaktadır. Sürekli gelişen bilgi ve iletişim teknolojileri, yerel yönetimlerin çok yönlü hizmet verme gereksinimleri doğrultusunda yeni ufuklar açmakta ve problemlere uygun çözümler sunabilmektedir.

¹⁹⁷ C. KAYLOR, R. DESHAZO, ve D. Van ECK, "Gauging e-Government: A Report on Implementing Services in American Cities", *Government Information Quarterly*, V.18, n.4, s.293-307, 2001

¹⁹⁸ Richard HEEKS ve Agneta RANERUP, *High Tension Wiring: Lessons From Local Government Internet Use in Sweden*, The University of Manchester, Institute for Development, Policy and Management Working Paper, Kasım 2002, (<http://idpm.man.ac.uk/idpm/egovwire.htm>)

¹⁹⁹ Mete YILDIZ, "Yerel Yönetimlerde Yeni bir Katılım Kanalı, *Internet: Türkiye'de ve ABD'de Elektronik Kamu Bilgi Ağları*", *Çağdaş Yerel Yönetimler*, C.8, S.4, s.3-15 ve Türksel Kaya BENGSHİR, "Web'deki Belediyelerimiz" Serisi, *Çağdaş Yerel Yönetimler*, C.9, S. 2,3,4, 2000

²⁰⁰ Murat ERDAL, "E-Belediye Kavramı ve İstanbul Büyükşehir Belediyesi Uygulaması", *E-İş (B2B, B2C, B2E)*, Şubat 2003, (<http://www.bilgiyonetimi.org/ebelediye.htm>)

2.12.1. Elektronik Belediye Kavramı

Elektronik Belediye (e-Belediye), belediye yönetimi ile yerel yönetim hizmet ve faaliyetlerinde enformasyon teknolojilerinin kullanımı, vatandaş ve işletmelere internet üzerinden etkin bir biçimde hizmet sunumu, kurum içi birimlerin bilgisayar ağları ile entegrasyonu ve ilgili dış birimlerle ağ üzerinden iletişimin sağlanmasıdır.²⁰¹

e-Belediye sadece internet üzerinde bir web sitesinin faaliyete geçmesi değil bütünsel bir dönüşüm hareketidir. Bu dönüşüm hareketinin merkezinde, belediye bünyesindeki tüm departman ve daire başkanlıklarının enformasyon teknolojileri ile bütünleştirilmeleri yer almaktadır. e-Belediye çalışmalarının başarısı, belediyenin bütün birimlerinde “teknoloji kültürü”nün özümsemesi, çalışanlar ve bölümler tarafından sahiplenilmesinden geçmektedir. Belediye için gerekli yazılım ve donanım ihtiyaçlarının temini, vatandaş ve işletmelerle internet üzerinden etkileşimin sağlanabilmesi, kamu bilgi işlem teknolojilerinin etkin bir biçimde kullanılması, personelin yeni duruma adaptasyonu ve eğitim gereksinimlerinin karşılanması, hukuki ve teknik altyapıların yeniden planlanması, belediyecilik yasa ve düzenlemelerinin değişimi yani e-Belediye içeriğinin belirlenmesi gerekmektedir.

Kamu yönetiminde bilgisayar ve internet uygulamalarının gelişmesiyle birlikte hem yerel hem de merkezi hükümet açısından, yönetim-vatandaş-işletme ve çalışanlar arasındaki ilişkiler yeni bir boyut kazanmış ve merkezi hükümet açısından elektronik devlet, yerel yönetimler alanında ise en yaygın kullanıma aday olarak e-Belediye kavramı ortaya çıkmıştır. Bu aşamada e-Devlet ve e-Belediye tanımlarının birbirleriyle kavramsal düzeyde benzer olması fakat ölçekler ve kullanılan yöntemler itibariyle ise farklılaşması normal karşılanmalıdır. Buradan hareketle, e-Devlet tanımlarında gerekli değişiklikler yapılarak e-Belediye tanımlarının verilmesi yerinde olacaktır :

²⁰¹ Murat ERDAL, *Elektronik Bilgi Çağında Kamu Yönetimi: e-Devlet*, Yayınlanmamış Ders Notları, İstanbul, 2002, s.14

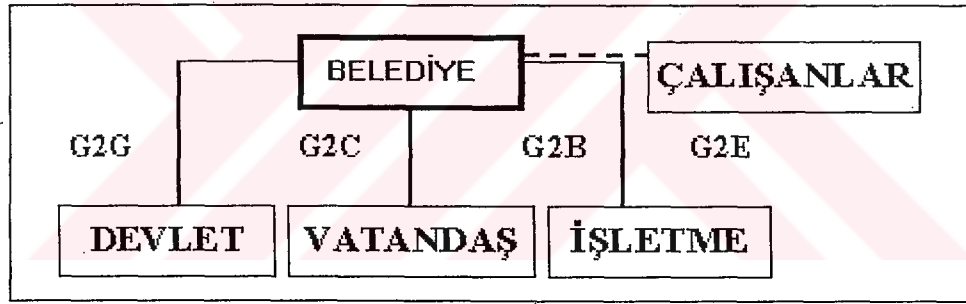
e-Belediye, yerel yönetim işlerinde gerek vatandaş gerekse işletmeler bazında hizmetlerin üretilmesi amacıyla elektronik ticaret araç ve tekniklerinin uygulanmasıdır.²⁰²

e-Belediye, yerel yönetimlerin günlük idari işlerinin kolaylaştırılmasında iletişim ve enformasyon teknolojilerin kullanılmasıdır.²⁰³

e-Belediye, yerel kamu idari ünitelerinin enformasyon teknolojileri (örneğin geniş alan ağları, internet, mobil iletişim vb.)'ni kullanarak vatandaşlar, işletmeler ve diğer devlet birimleri arasındaki ilişkilerini dönüştürmesidir.²⁰⁴

Elektronik Belediye, birey ve kurumların açık ağ ortamında veya sınırlı sayıda kullanıcı tarafından ulaşılabilen kapalı ağ ortamlarında yazı, ses ve görüntü gibi sayısal bilgilerin işlenmesi, iletilmesi, saklanması temeline dayanan ve bir değer yaratmayı amaçlayan yerel kamu hizmetlerinin tümüdür.²⁰⁵

Şekil 2.4. Elektronik Ortamda Belediye-Vatandaş-İşletme Etkileşimleri



Kaynak: ERDAL, a.g.e., s. 2

Yeni teknolojiler yerel bazda kamu yönetimindeki geleneksel vatandaş, işletme, çalışanlar ve diğer kamusal birimlerle olan etkileşimleri daha da artırmakta ve karmaşıklaştırmaktadır.

²⁰² Mark HOWARD, "E-Government Across the Globe: How Will 'e' Change Government ?", *Government Finance Review*, August 2001, Şubat 2003, s.6, (<http://www.gfoa.org/services/gfr/archives/2001/08/gfr0801.pdf>)

²⁰³ Subhash BHATNAGAR, "E-Governance: e-Government For Empowering Rural Communities", Şubat 2003, s.2, (<http://www.worldbank.org/html/fpd/infrastructure/infraforum/presentations/e-government.ppt>)

²⁰⁴ Worldbank, A Definition of E*Government, <http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/definition.htm>, Şubat 2003, s.1

²⁰⁵ Yılmaz KARAKOYUNLU, "Türkiye'de 'E-Devlet' Forumu Açılış Konuşması", *Bilişim Zirvesi 2001*, Şubat 2003, s.1, (<http://www.hurriyetim.com.tr/dosya/bilim2001/13bil.asp>)

Elektronik ortamdaki bu yeni etkileşimler ;

1. Belediye - vatandaş arası (**Government-to Citizen: G2C**) ilişkiler,
2. Belediye - işletme arası (**Government-to Business : G2B**) ilişkiler,
3. Kamusal birimleri arasındaki ilişkiler (**Government-to Government : G2G**) ve
4. Belediye – çalışanlar arası ilişkiler (**Government-to Employee: G2E**) olmak üzere dört temel e-Devlet etkileşim alanına dayanmaktadır.

Kamu yönetiminde iş süreçlerinin yeniden yapılandırılması ve elektronik dönüşüm uzun dönemli çalışmalarla mümkün olmaktadır. e-Belediye anlayış ve uygulamalarına bir dizi aşamadan geçilmektedir. Bu evreleri aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür:²⁰⁶

2.12.2. Enformasyon Yayımları : Kamusal yerel birimlerin sanal ortamda yalnızca bilgilendirme amacıyla enformasyon yayınladığı sınırlı sayıda resmi web siteleridir. Yayınlanan enformasyonun çeşidi, iletişim adresi, telefon numarası, çalışma gün ve saatleri vb.dir. Bazı durumlarda web sitesinde “*sık sorulan sorular listesi*” gibi yardımcı bir modül de bulunabilmektedir.

2.12.3. Genişletilmiş Enformasyon Yayımları : Vatandaşlar tarafından erişim sağlanan dinamik ve spesifik bilgileri içeren web siteleridir. Kamusal yerel birimlere ait bu sitelerin sayısı fazla olup sürekli ve düzenli bir şekilde güncelleştirilirler. Kullanıcılar ziyaret ettikleri web sitelerinden gerektiğinde ilgili diğer sitelere de linklerle yönlendirilebilmektedirler. Site içerisinde arama modülleri, e-posta seçenekleri gibi özellikler yer almaktadır.

2.12.4. Etkileşim : Vatandaşlar tek ve ihtiyaçları doğrultusunda doğrudan enformasyona erişim sağlayabilmekte ve ilgili kurumlarla etkileşimlerde bulunabilmektedir. Kullanıcılar, özel veri tabanlarını araştırabilmekte, resmi formları edinebilmekte, kayıt olabilmekte, randevu alabilmekte, internet üzerinden idari kurumlara başvurabilmekte, iş süreçlerini başlatabilmektedirler.

2.12.5. Kamusal İşlemler : Bu işlemler; vergi ödeme, doğum ve ölüm kayıtları, lisanslar, izinler vb. özel, güvenlik ve gizlilik gerektiren kamu hizmetleridir. Web sitelerinin kapsamı genişlemiş ve portal niteliği kazanmıştır. Böylece kullanıcılar devlet sitesi aracılığıyla çok geniş bilgi ağına ulaşmaktadırlar. Kamusal yerel birimlerle olan etkileşimlerde elektronik imzanın, yasallaştığı takdirde birçok alanda uygulama bulması beklenmektedir.

2.12.6. Bütünsel Entegrasyon

Kamusal yerel birimler arasındaki enformasyon ve işlemler ortak bir bünyede erişilebilir konumdadır. Arka planda kullanıcılar tarafından fark edilmeyen hizmet/uygulamaların entegrasyonu ile iş süreçlerinin yeniden yapılandırılması ve tek bir kamu hizmet portalı üzerinde toplanması söz konusudur.

2.12.7. Elektronik Belediye Yapısı

Genel açılımda e-Devlet, enformasyon teknolojileri, internet, yeni iletişim sistemleri ve medya ortamı üzerinden iç ve dış ilişkilerin e-dönüşümüyle yönetim fonksiyonu ve hizmet kalitesinin sürekli olarak optimizasyonu yani iyileştirilmesidir.²⁰⁷ İç ve dış ilişkilere ait ağlar göz önünde bulundurularak üzerinde çok yönlü düşünülmesi gereken bir alandır. Bu nedenle, genel anlamda e-Devlet alanında sağlam planlara olan ihtiyaç büyüktür ve yapılması düşünülen çalışmaların dikkatli bir şekilde ele alınması gerekmektedir. e-Devlet ve e-Belediye uygulamaları, ulusal ve yerel kamu yönetiminin modernizasyonunda anahtar unsur olarak görülmektedir, denilebilir. Merkezi hükümet bazında e-Devlet ve yerel yönetim birimi olarak e-Belediye yapısı, genel olarak iç ve dış ilişkiler ağı olmak üzere iki ana başlık şeklinde düşünülmektedir (Şekil) :²⁰⁸

²⁰⁶ The Five Stages of e-Government, Aralık 2002, s.1, (<http://www.aspanet.org/egovernment/stages.htm>)

²⁰⁷ Frank ROBBEN, "Back Office Integration For Better e-Government Services", Şubat 2003, s.6, (http://europa.eu.int/information_society/eeurope/egovconf/documents/ppt/annex_2_benchmarking_robber_presentation_30-11-2001.ppt)

²⁰⁸ e-Governance: Interfacing Citizens With Government, e-Governance, 7.9.2001, Ocak 2003, (<http://www.adb.org/Documents>)

1- İç İlişkiler :

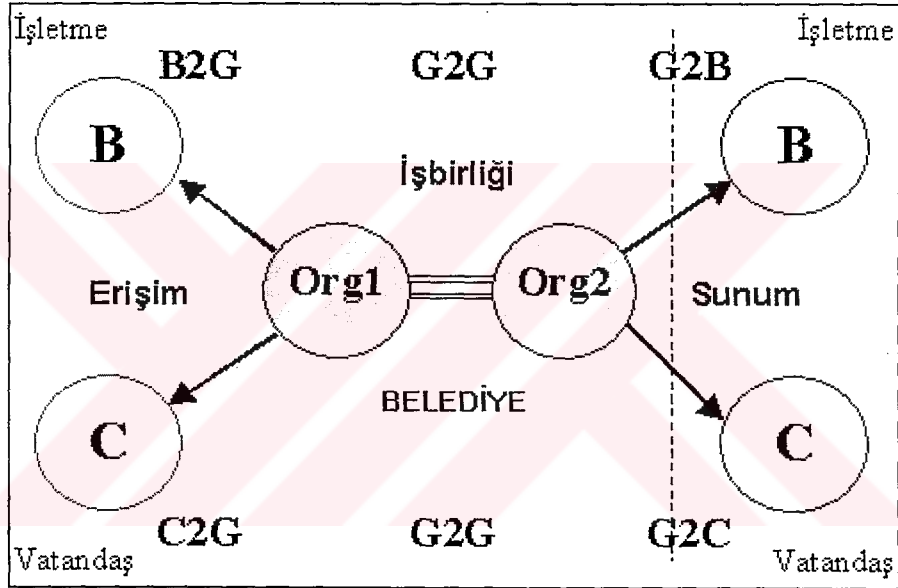
- Kamusal birimler arasındaki ilişkiler
- Kamusal birimler ve çalışanları arasındaki ilişkiler

2 - Dış İlişkiler :

- Yönetim vatandaş arası ilişkiler
- Yönetim işletme arası ilişkiler

3 - Kamu hizmetleri kullanıcıları

4 - Hizmet tedarikçileri



Şekil 2.5. Elektronik Belediye Modelinde Belediye-Vatandaş-İşletme Arakesiti

Kaynak: ERDAL, a.g.e., s.3

e-Belediye, yerel kamu yönetiminde etkinlik ve verimliliğin sağlanması, bilgi düzeyi daha yüksek vatandaşlar oluşturması, herkes için eşit erişim, bütünleşik ağ yapısı, kaliteli zengin enformasyon, geliştirilmiş hizmet kolaylığı, işletme-endüstri-devlet etkileşiminin geliştirilmesi, maliyet tasarrufu, üretkenlik ve gelir artışı, yerel yönetimlerde rüşvet ve yolsuzlukla mücadele, daha fazla şeffaflık ve kamu birimlerine ulaşmada kolaylık ve rahatlık gibi birçok fayda yaratmaktadır.²⁰⁹ Bu faydaların gerçekleştirilebilmesi ise devlet işlerinde; basitleştirme, standartlaştırma, erişim, iletişim, hız, gizlilik, güven, etkinlik,

kaynak temini, ağ yapı vb. bir dizi faktör ve faaliyetin oluşturulmasıyla mümkün olabilmektedir.

2.12.8. Dünya’da ve Türkiye’de e-Belediye Örnekleri

Dünya’da ve Türkiye’de bilgi teknolojilerin yerel yönetimler alanındaki kullanımları çok yoğun olmaya başlamaktadır. Çoğu kullanımlar, e-Belediye’den arzulananlardan daha ziyade, pragmatik amaçlara yönelmiştir. Yerel yönetimlerden mali ve teknik altyapısı daha güçlü olanlar bu konuda başarılı olmuştur. Yıldız, Türkiye’de internet üzerindeki belediyeleri incelediği çalışmasında gerçekten ilginç verilere ulaşmıştır. 1999 yılı Mart ayı itibariyle, internet üzerinde hizmet veren 30 belediyenin incelenmesi sonucunda web sitelerinin ağırlıklı olarak vatandaşlarla etkileşimde bulunma veya kamu bilgi ve hizmetleri sunma değil internet üzerindeki bir broşür gibi tanıtım amaçlı, belediye başkanı ve başkanın partisi için bir tanıtım platformu veya bir statü sembolü olarak kullanıldığı belirlenmiştir.²¹⁰ Benseghir, tarafından da yapılan Ankara, İstanbul, Bursa Büyükşehir Belediye web sayfalarının içerik analizi de benzer sonuçları vermiştir.²¹¹ 2002 yılı itibariyle, belediyelerde internet kullanımı ve e-Devlet uygulamalarını değerlendiren geniş ölçekli bir anket uygulama aşamasındadır.²¹²

2.12.8.1. İspanya – Madrid belediyesi

e-Belediye uygulamaları konusunda önemli bir örnek olan Madrid Belediyesi, 5 milyonu aşkın Madridli’ye etkin hizmet sunabilmek ve kurum ile vatandaşlar arasındaki iletişimi hızlandırıp artırabilmek için bir portal geliştirmektedir. IBM teknolojileri üzerinde oluşturulan çözüm, vatandaşlara bilgi

²⁰⁹ John TYREMAN, Peter HOCKING, “Benefits of Modernizing Government”, Addressing The Challenges of e-Government, Mart 2003, s.5, (<http://www.masoncom.com>)

²¹⁰ Mete YILDIZ, “Yerel Yönetimlerde Yeni bir Katılım Kanalı, İnternet: Türkiye ve A.B.D. ’de Elektronik Kamu Bilgi Ağları”, *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 5(4), s.3 – 15, 1999

²¹¹ Türksel Kaya BENSGHIR, “Web’deki Belediyelerimiz: Ankara Büyükşehir Belediyesi”, *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 9(2), s. 79 – 90, 2000, “Web’deki Belediyelerimiz: İstanbul Büyükşehir Belediyesi”, *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 9(3), s. 108 – 122, 2000, “Web’deki Belediyelerimiz: Bursa Büyükşehir Belediyesi”, *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 9(4), s. 106 – 118, 2000

²¹² Anketi Ardahan Vali Yardımcısı ve TODAİE yüksek lisans öğrencisi Ramazan Altınok tarafından yürütülmektedir.

sunmanın ötesinde, çeşitli belediye hizmetleri için gereken formları sunma, vatandaşların önerilerini alma gibi olanaklar da sunmaktadır. Madrid Belediyesi'nin internet intranet portal'ı yeni hizmetleri hızlı bir biçimde sunmak için ideal bir ortam olarak dikkat çekmektedir.²¹³

2.12.8.2. İstanbul büyükşehir belediyesi

On milyonu aşan nüfusuyla Türkiye'deki en büyük metropol olan İstanbul'un ihtiyaç duyduğu hizmet ve yatırımların gerçekleştirilmesi ve bir dünya kenti kimliğine kavuşmasının sağlanması gibi konularda İstanbul Büyükşehir Belediyesi (İ.B.B.) önemli bir rol üstlenmiş durumdadır.²¹⁴

Sayısal ortamda belediyeye bağlı kurumlar kendi aralarında her türlü veri haberleşmesi (dosya transferi, e-posta ve web tabanlı uygulamalar vb.) yapabilmektedir. Belediye ve bağlı kuruluşlarda internet kullanıcı sayısı 3000 olup, dolaylı olarak bütün personel bu hizmetlerden faydalanmaktadır. İ.B.B., yeni teknoloji uygulamalarına süratle adapte olmaya ve e-Belediye çalışmalarına bütün gayreti ile hız vermeye çalışmaktadır.²¹⁵ Ancak bu alandaki faaliyetlerde karşılaşılan zorlukların başında, belediye bünyesinde e-devlet ve e-Dönüşüm konularında yeni uygulamaların başlatılması gelmektedir, dolayısıyla, e-Belediye çalışmalarında öncü olunması, birtakım belirsizlikleri de beraberinde taşımaktadır. e-Belediye çalışmaları ile ilgili etkileşim alanları, sunulan hizmetin kapsamı, web sitesinde nelerin yer alıp nelerin yer alamayacağı, hangi bilgilerin vatandaş ve işletmelerle paylaşılacağı, kurum içi ve ilgili birimlerde gerçekleştirilen enformatik uygulamalar, hukuk ve etik kurallara uygunluk gibi konular hakkında farklı görüşler ortaya çıkabilmektedir, sonuç olarak, e-Belediye konusunda örnek alınabilecek kurum ve rehber sayısının azlığı, bugün yürütülen faaliyetlerin hızını yavaşlatmaktadır.²¹⁶

²¹³ <http://www-5.ibm.com.tr/solutions/gov/govtr/ornek.html> (Madrid Belediyesi web sayfası adresi için bkz. <http://www.munimadrid.es>)

²¹⁴ ERDAL, a.g.m. s. 7 – 10

²¹⁵ Zeki DÜZOĞLU, *İstanbul Büyük şehir Belediyesi, Bilgi İşlem Koordinasyon Müdürlüğü Çalışma Raporu*, İstanbul 2002

²¹⁶ ERDAL, a.g.m., s. 10

2.13. DENİZLİ BELEDİYESİ

Denizli Belediyesinin enformasyon-bilgi işlem vizyonu; uzun dönemli taleplere cevap verebilecek şekilde yapılanmaya yönelik olup, sadece belediyeye ait değil, bütün diğer yerel yönetimler ve ilgili kamu idari birimler ile etkileşimin kesintisiz sürdürülebileceği ağ yapısının sağlanmasıdır. Bu vizyona yönelik olarak öncelikli hedef, kurumun bilgi teknolojilerindeki ihtiyaçlarını kendi bünyesi içerisinde kendi kaynaklarıyla çözümler üretmek, buna yönelik yazılım ve donanımları tedarik etmek, otomasyon gereksinimlerini karşılamaktır.

Çeyrek milyonu aşan²¹⁷ nüfusuyla Türkiye'deki büyük metropol adaylarından biri olmaya aday olan Denizli'nin ihtiyaç duyduğu hizmet ve yatırımların gerçekleştirilmesi ve global bir kent kimliğine kavuşmasının sağlanması konularında Denizli Belediyesi önemli bir rol üstlenmek durumundadır. Denizli Belediyesi'nin 2002 yılı bütçesi 43 trilyon olarak gerçekleşirken, 2003 yılı bütçesi 62 trilyon düzeyine ulaşmıştır. 10.03.2003 tarihi itibarıyla Denizli Belediyesi'nde, 2 Başkan Yardımcısı, 31 Hizmet birimi faaliyet göstermektedir. Bundan sonraki kısımlarda ise, en genel hatlarıyla Denizli Belediyesi tanıtılacak ve faaliyetleri hakkında özet bilgiler verilecektir.²¹⁸

2.13.1. Denizli Belediyesi Bilgi İşlem Makine Parkuru

- Sayısal Alpha 100A 333 Server
- Compaq Ds 20 666 Server
- 60 Adet Belediye binasında çalışan Unix Terminal
- 35 Adet Terminal Yazıcı
- 12 Adet Belediye dış birimlerinde kullanılan Unix Terminal
- 130 Adet çeşitli konfigürasyonlarda PC
- 45 Adet Mürekkep püskürtmeli yazıcı
- 16 Adet Nokta vuruşlu yazıcı
- 8 Adet Fotokopi Makinesi

²¹⁷ 2000 genel sayımına göre Denizli İl Şehir nüfusu, 413.904'dür. (http://www.die.gov.tr/nufus_sayimi/2000tablo3.xls)

- 5 Dec Server
- 180 Portlu Network Switch

2.13.2. Denizli Belediyesi e-Belediye Vizyonu

- Belediye içerisindeki bilgilerin sağlıklı ve güvenilir ortamda kayıt altına tutulması ve bunların ortamlarının sağlanması
- Denizli vatandaşına bu bilgileri en sağlıklı ve hızlı biçimde iletmek
- Teknolojiyi en uygun şekilde tüm personelle kullanarak hızlı hizmet için zemin oluşturmak
- Denizli sayısal sinir sistemini oluşturmak
- Kent Bilgi Sistemi için M ve G çalışmalarına yardımcı olmak

2.13.3. Denizli Belediyesi Bilgi İşlem Altyapı Çalışmaları

- Bilgisayar ağlarının oluşturulabilmesi için bina içinde 7 km. kablolu çalışma
- Belediye dışındaki 5 birimin aynı ağa dahil edilmesi
- Mevcut bilgisayarların ağa hazır hale getirilmesi
- Her türlü teknik arızanın bünyemizde giderilmesi

2.13.4. Denizli Belediyesi Lisanslama ve Otomasyon Çalışması

- Belediye bünyesinde kullanılan tüm bilgisayarların işletim sistemleri ve 3. parti yazılımlar lisanslanmış ve yasal hale getirilmiştir.
- Belediye otomasyon yazılımı için her müdürlük çalışmalarına özel programların nitelikleri tespit edilerek, yazılımları geliştirildi.
- MIS için, personelin otomasyon eğitimleri hala devam etmektedir.

²¹⁸ Belediyenin e-Belediye alanındaki altyapı çalışmaları ve genel faaliyetleri hakkındaki bilgi, Bilgi İşlem Sorumlusu Haydar Şentapanıcı (MCSE – Programcı) tarafından sağlanmıştır. Elde

2.13.5. KBS Çalışmaları

- GIS (CBS) için, ihtiyaç duyulan uydu görüntüleri İmar İşleri Müdürlüğü'nce temin edildi.
- 25 m. hassasiyetinde renkli uydu görüntüleri ile mevcut arazi kullanım ve yapılaşmanın gözlenmesi için bilgilerin sayısallaştırılması devam etmektedir.
- MIS (Sözel Bilgi Sistemi) için ihtiyaç duyulan programlar ve ara programlar kullanılarak çalışmalar yapılmaktadır.

2.13.6. İnternet Şubesi

- Sitenin yapılışında amaçlanan statik bilgi verilmesinden çok yaşayan şehrin ve onunla birlikte değişen belediye uygulamalarının aynı anda internete yansıtılmasıdır.
- Site, Türkiye'deki e-Devlet ve e-Belediye projesinin ilk adımları arasındadır.
- Kentin sitesinden çok kentlinin sitesi olma vizyonuna sahiptir. Kentli ile büyür ve gelişir.

2.13.7. Denizli Belediyesinde e-Belediye Çalışmaları

e-Belediye çalışmaları Denizli Belediyesi'nin bir çok departmanında yürütülmekte olup, Personel Müdürlüğüne bağlı Bilgi İşlem Sorumlularınca eşgüdüm edilmektedir. Bu örgüte ait temel faaliyet ve çalışma alanları aşağıda belirtilmektedir.

2.13.8. Belediye başkanlığı bilgi işlem merkezi: Bu Merkez, Kent Bilgi Sistemi, Kent Bilgi Bankası Projesi çalışmalarını yürütme, proje kapsamındaki müdürlükler, semt belediyeleri ve kamu kuruluşları arasındaki koordinasyonu sağlama görevlerini üstlenmiştir ve ayrıca, bilgi ve iletişim teknolojilerinin takibi ve yeni teknolojilerin kurum yapısına göre uygulanması, bilgisayar alt yapısının

edilen ham veri, gerekli düzenlemeler yapılarak, çalışmaya dahil edilmiştir.

kurulması ve işletilmesi, yazılım ve donanım hizmetlerinin verilmesi temel görev ve sorumluluk alanlarıdır. Bununla birlikte Bilgi İşlem Sorumluları Denizli Belediyesi bünyesinde aşağıdaki alanlarda faaliyetler yürütmektedir:

1. Belediye müdürlüklerinin faaliyetlerini bilgisayar ortamına geçirmek,
2. Denizli Belediyesi'nde mevcut olan müdürlüklerin yazılım, donanım, program ihtiyaçları ile ilgili teknik destekte bulunmak,
3. Bilgisayar, yazıcılar ve kesintisiz güç kaynaklarının bakım ve onarımlarını yapmak,
4. Belediyede mevcut bilgisayar sistemleri üzerinde yüklü olan programların bakım ve güncellemelerini yapmak,
5. Müdürlükler ile diğer ilgili kurumlar arasında ağ (network) veri hatlarını kurarak bilgi alışverişini sağlamak,
6. İnternet ve web sitesi altyapısını kurarak çağdaş haberleşme ve bilgi alışverişini başlatmak,
7. Belediyenin çeşitli birimlerinde, bilgi işlem ihtiyaçlarını değerlendirmek, gerekli teknik desteği sağlamak ve ilgili birimlerin uyumlu çalışmasına yardımcı olmak,
8. Donanım (PC, yazıcı vb.) ihtiyaçlarının belirlenmesi ve kurulmasına destek olmak,
9. Gelecekteki bilgi ihtiyaçlarını analiz etmek ve teminini sağlamak
10. Sistemin teknolojik gelişme doğrultusunda büyümesine yardımcı olmak
11. Belediyenin ihtiyacı olan uygulama programlarının analizi, tasarımı ve hazırlanmasına kadar olan tüm işlemleri yapmak,
12. Merkezi bilgisayar sisteminin yönetimi, bakımı ve geliştirilmesi işlerini ve veri güvenliğini sağlamak,
13. Veri Ambarı Projesini yürütmek,
14. M.I.S. (Yönetim Bilgi Sistemi) Projesini yürütmek,

Bu amaçla belediye; aşağıdaki gelişmeleri 2002 yılı sonu itibariyle gerçekleştirmiştir.

- Denizli Belediyesi yapısal kablolama projesi tamamlandı. Tüm bilgisayarlar, network'e ulaşabilmeleri için *UTP* kablo ağı ile donatılmıştır.
- 3 Ad *DELL* Server alınarak; birincisi "*Primary Domain Controller*" ve "*Primary Domain Server*", ikincisi "*Exchange Server*" ve "*Intranet Server*", üçüncüsü ise "*Public Web*" ve "*Mail Server*" olarak konfigure edilmiştir.
- Belediye'de tüm PC temciler *Windows NT* tabanlı işletim sistemine dönüştürülerek, bu bilgisayarlara *Windows 2000* ve *Windows XP* işletim sistemleri yüklenmiştir.
- Web sitesi 48.000 kez ziyaret edildi. Web sitesinde halkın faydalanacağı etkileşimli hizmetler vermeye başlanmıştır. (örn: Su borcu sorgulaması, Haberler, Ticaret Katalogu, Kültür-Sanat Etkinlikleri, Forum, Mail vb.)
- Web sitesi Türkiye çapında yapılan Altın Örümcek Web Sitesi Yarışması'nda ilk 10 içinde yer aldı ve 7. 'lik ödülüne layık görülmüştür.
- Personelin eğitimleri tüm hızla devam etmektedir. 180 Adet personel oluşturulan bilgisayar laboratuarlarında eğitim almaktadır.
- Eski *SSK* binasındaki belediye birimlerimiz, 2 MBit *SDSL* hatla belediye ağına dahil edilmiştir.
- Belediye içerisindeki tüm PC ve çevre donanımların teknik servis hizmetleri tamamen servis tarafından yürütülmüştür.
- Belediye otomasyonu için gerekli olan yazılımlar geliştirildi. Personel Md., Emlak İstimlak Md, Fon İşletme Md, Toplu Konut Md., Yazı işleri Md, Yeni ortak su programı, Satın Alma Md'ne ait programlar geliştirilmiş, eğitimleri verildi ve bir çoğu otomasyon içerisinde kullanılabilir hale getirilmiştir.
- Yapılması düşünülen Kent Bilgi Sistemi için gerekli gezi, inceleme ve raporlamalar yapıldı. İmar işleri müdürlüğü harita teknik elemanlarına konu hakkında yardımcı olunmuştur.

- Hesap işlerindeki mevcut verilerde karışıklıkların giderilmesi için Belediye Tek Sicil projesi başlatılmış ve halen yürütülmektedir.
- Gerekli görülen yerlere bilgisayar alımı için konfigrasyonlar belirlenerek bilgisayar temin edilmiştir.
- Bilgisayarlara ait işletim sistemi, II. ve III. Parti yazılımlar OSL anlaşması ile lisanslanmıştır.

Denizli Belediyesi, iletişim ve bilgi teknolojilerini bünyesinde kurduğu profesyonel ekiplerle günü gününe takip etmekte ve gerek duyulan her alanda sürekli yatırım yapmaktadır. Bilgi işlem merkezi, belediyenin tüm birimlerini kapsayacak şekilde sayısal veri altyapı donanımları ile birlikte hizmete sunulmuştur. Sayısal ortamda belediyeye bağlı kurumlar kendi aralarında her türlü veri haberleşmesi (dosya transferi, e-posta ve web tabanlı uygulamalar vb.) yapabilmektedir. Belediye içerisinde internet kullanıcı sayısı sürekli artmakta olup dolaylı olarak tüm personel bu hizmetlerden faydalanmaktadır.

Denizli Belediyesi, bütün birimlerine internet hizmeti verebilecek bilgi - işlem altyapısına kavuşmaktadır. Bilgi işlem merkezi ve birimler arasında yüksek hızlı iletişim altyapısı ve güçlü ana bilgisayar (server) desteği ile kurumsal bazda tek yerden yönetim sağlanmakta, daha efektif ve daha etkin hizmet alınabilmektedir.

İnternet güvenliği amacıyla gerekli yazılım ve donanımlar (firewall server) kurulmuş olup, internet üzerinden belediye bilgisayar sistemine gelen ve belediye bilgisayar sisteminden internete giden tüm elektronik posta ve dosyalar virüs taramasından geçirilmektedir. Belediye, kendi birimlerinde, kurumsal bazda web hosting hizmetlerini sahip olduğu uzman insan kaynakları ve teknik donanım altyapısı ile sunabilmektedir. Belediye birimlerinin ihtiyaç duyduğu uygulama yazılımları bilgi işlem sorumluları tarafından geliştirilmekte ve ihtiyaç analizleri yapılmaktadır.

2.13.9. Denizli Belediyesi İnternet Web Sitesi

Denizli Belediyesi web sitesi (www.denizli-bld.gov.tr) dinamik, sürekli güncellenen bir site olup, 2000 Şubat ayında kurulmuş, 2001 yılında yayına

başlamıştır. İnternet'in Türkiye'ye yeni yeni yerleşmeye başladığı günlerde hizmet vermeye başlayan denizli-bld.gov.tr, Denizli Belediyesinin halkla ilişkilerini birebir hale getirme ve şeffaflaştırma yolunda önemli rol oynamıştır. Altyapıdan ulaşım, sağlıktan çevreye, yerleşim ve imardan kültür ve sanata kadar bir çok alanda hizmet veren Denizli Belediyesi'nin çalışmalarını başta Denizlililer olmak üzere tüm dünyaya açan site, Türkçe yayın yapmaktadır. Kamusal kurumlara ait web siteleri arasında ilk on arasında yer alma özelliği taşıyan site, Denizli Belediyesi'nin kurumsal kimliğini, bütçe, yatırım ve projelerini, ihale ilanları ve hizmet alanlarını bütün netliği ve ayrıntısıyla vatandaşın bilgisine sunmaktadır.²¹⁹ Denizli Belediyesi web sitesi, www.denizli-bld.gov.tr adresi altında ve iki ayrı bölüm halinde aşağıdaki başlıklar esas alınmak suretiyle planlanmıştır.

Belediye ile ilgili faaliyet ve etkinliklerin, vatandaşlara yönelik enformasyon ve halkla ilişkiler çalışmalarının yer aldığı bu bölümün ana başlık ve alt başlıkları şunlardır:

Tablo 2.12. Denizli Belediyesi web sitesi içeriği (başlıklar ve alt başlıklar)

1.ANA SAYFA	8. İHALE VE İLANLAR
2. BAŞKANLIK	8.1.İhaleler
2.1.Meclis	8.2.Beni Uyar
2.2.Encümen	9. MEVZUAT
2.3.Başkanımız	9.1.Kanun ve Kararnameler
2.4.Örgüt Şeması	9.2.Resmi Gazete
2.5.Belediye Tarihçesi	9.3.Yönetmelikler
3. DENİZLİ	9.4.Tarifeler
3.1.Modern Denizli	10. e-BEYAZ MASA
3.2.Tarihi	10.1.Deprem
3.3.Eski Denizli Resimleri	10.2.Arıza Bildir
3.4.Coğrafi Bilgiler	10.3.İstek ve Öneriler
3.5.Siyasi Yapı	10.4.Zabita
3.6.Sivil Örgütler	11. HABERLER
3.7.İnternette Denizli	11.1.Belediye Haber
3.8.Pamukkale	11.2.Yerel Haber
3.9.Konaklama	12. RAPOR VE YAYINLAR
4.BELEDİYELER	12.1.Faaliyet Raporları

²¹⁹ www.denizli-bld.gov.tr adresinden gerekli bilgiler alınabilir.

4.1.Merkez Belediyeler	13.KÜLTÜR-SANAT
4.2.İlçe Belediyeleri	13.1.Festivaller
5.MÜDÜRLÜKLER	13.2.Sinema
5.1.Fen İşleri	13.3.Kitap
5.2.İmar İşleri	13.4.Konser
5.3.Yazı İşleri	13.5.Sergi
5.4.Toptancı Hal	14. SPOR
5.5.Satın Alma	14.1.Belediyespor
5.6.Sağlık İşleri	14.2.Denizlispor
5.7.Oto Santral Garaj	15. YEREL GÜNDEM
5.8.Otobüs İşleri	16. BASINDA BELEDİYE
5.9.Trafik İşleri	16.1.Yerel Basın
5.10.Gelir	16.2.Bölgesel Basın
5.11.Personel	16.3.Dış Basın
5.12.Grup Ayar Mem.	17. e-HİZMET
5.13.Bando Şefliği	17.1.Forum
5.14.Evlendirme Mem.	17.2.Firma Kataloğu
5.15.Konservatuar	17.3.Linkler
5.16.Çocuk Bakım Evi	17.4.Üyelik
5.17.Hukuk İşleri	17.5.Rehber
5.18.Zabita	17.6.Mail
5.19.Teftiş Heyeti	17.8.Borç Sorgulama Sistemi
5.20.Sivil Savunma	17.9.Denizli'den Canlı
5.21.Bas.Yay.Halkla İlişkiler	18. M.K. ATATÜRK
5.22.Toplu Konut	18.1.Atatürk-Denizli
5.23.Su İşleri	18.2.Dünya'da Atatürk
5.24.Hesap İşleri	18.3.Güzel Sözleri
5.25.Mezbaha	18.4.Albüm
5.26.Emlak istimlak	18.5.Kronoloji
5.27.Veteriner	19.DÜŞÜNCELERİNİZ
5.28.Mezarlıklar	
5.29.Temizlik İşleri	
5.30.Park ve Bahçeler	
5.31.İtfaiye	
5.32.Tanzim Satış	
6.PROJELERİMİZ	
6.1.Proje Tanıtımları	
6.2.Tamamlanan Projeler	
6.3.Yatırım Programları	
7.BELEDİYE GÜNDEMİ	
7.1.Meclis Toplantıları	

7.2.Başkanın Ajandası	
7.3.Etkinlikler	
7.4.Kültür-Sanat	

Kaynak: <http://www.denizli-bld.gov.tr>, Mart 2003

2.13.10. Denizli /Kent-Web Sitesi

Şehir planından trafik görüntülerine, kentin sanat ve spor gündeminden ulaşım rehberine kadar birçok bilgi bu bölümde kolay ulaşılabilir başlıklar altında sunulmaktadır.

Tablo 2.13. Denizli kent web sitesi

1.HABERLER	3. PROJELER
1.1.Belediye Haberleri	4. FESTİVALER
1.2.Yerel Haberler	5. EN SON EKLENENLER
1.3.Etkinlikler	6. ANKET
1.4.Başkanın Ajandası	7. İNTERNETTE DENİZLİ
1.5.Yerel Basında Belediye	8. HAVA DURUMU
1.6.Ulusal Basında Belediye	3.1.Meteoroloji Verileri
1.7.Kültür ve Sanat	3.2.Genel Aktüalite
1.8.Belediye Spor	9. DENİZLİ PLATFORMU
2.GÜNCEL	4.1.Platformun Tanıtımı
	4.2. Tartışma ve Öneriler

Kaynak: <http://www.denizli-bld.gov.tr>, Mart 2003

Denizli-bld.gov.tr web sitesi ile şu amaçların gerçekleştirilmesi hedeflenmektedir :

1. Denizli Belediyesi'nin faaliyetlerinin kamuoyu tarafından sürekli ve güncel olarak izlenmesini sağlamak,
2. Belediyenin ve Denizli'nin ulusal ve uluslararası ölçekte, en düşük maliyetle ve en etkin şekilde tanıtımını sağlamak,
3. Belediyenin, tüm basın ve yayın kuruluşlarına hızlı, doğru ve güvenilir şekilde bilgi ve veri aktarımı yapabilmesine imkân vermek; bu kuruluşlarla elektronik posta sistemine dayalı olarak hızlı iletişim gerçekleştirmek.

4. İnternet teknolojileri kullanılarak Belediye – Vatandaş ilişkisini daha etkileşimli bir zemine taşımak;
5. Global bir kent olan Denizli'nin gündeminin çok yönlü ve güncel olarak web sitesinden izlenmesini sağlamak,
6. Denizli ile ilgili kent verilerinden oluşan bilgi bankasının geliştirilmesine yönelik çalışmaları sürdürmek.

Yerel kamu yönetiminde enformasyon teknoloji ve uygulamaları giderek artmaktadır. Yerel yönetimler, iş süreçlerinin yeniden tasarlanması ve yeniden yapılandırılmasında teknolojik gelişmeler büyük katkı sağlamakla birlikte birtakım sorunlar yaşanmaktadır. e-Belediye ile ilgili olarak karşılaşılan problemlerin başında;

- e-Belediye konusunda plan, program ve vizyon oluşturacak kurum sayısının azlığı,
- İlk yatırım maliyetlerinin yüksekliği,
- Yazılım ve donanım teknolojilerine ödenen bedeller,
- Hukuki ve teknik alanlarda yasa ve mevzuatlardaki yetersizlik,
- Yerel kamu yönetim kademelerinde bilgi eksikliği ve dolayısıyla yeniden yapılanma programlarına ihtiyatlı bakış açısı,
- Yerel kamu personeline yeni teknoloji uygulamalarına karşı direnç, eğitim ve iletişim ihtiyacı,
- Geleneksel siyaset-politika yapma biçimleri ve farklı parti üyeliklerinden gelen yöneticiler arasındaki anlaşmazlık ve çatışmalar,
- Bürokratik engeller gelmektedir.

Türkiye'de e-Belediye anlayış ve uygulamalarında teknik ve hukuki alandaki boşluklar, farklı siyasal – politik anlayışlarla birleştiğinde devletin hangi kurumunun hangi hizmeti hangi mevzuat ve yasal dayanakla nasıl vereceği konularında sıkıntılar yaşanmaktadır. e-Belediye alanında yeni uygulamaları başlatan ve çalışmalarını sürdüren kişilerde ise, bu nedenle gelecek endişesi, işini kaybetme korkusunu da gündeme taşımaktadır.

Denizli Belediyesi, yeni teknoloji uygulamalarına süratle adapte olmaya ve e-Belediye çalışmalarına bütün gayreti ile hız vermeye çalışmaktadır. Ancak bu

alandaki faaliyetlerde karşılaşılan zorlukların başında belediye bünyesinde e-Devlet ve e-dönüşüm konularında yeni uygulamaların başlatılması gelmekte, e-Belediye çalışmalarında öncü olunması birtakım belirsizlikleri de beraberinde getirmektedir. e-Belediye çalışmaları ile ilgili olarak etkileşim alanları, sunulan hizmetin kapsamı, web sitesinde nelerin yer alıp nelerin yer alamayacağı, hangi bilgilerin vatandaş ve işletmelerle paylaşılacağı, kurum içi ve ilgili birimlerde gerçekleştirilen enformatik uygulamalar, hukuk ve etik kurallara uygunluk gibi konular hakkında farklı görüşler ortaya çıkabilmektedir. Kurumun bu sebeplerden dolayı yaşadığı zorlukların büyük bir bölümü elbette yakın gelecekte aşılabacaktır. Fakat e-Belediye konusunda örnek alınabilecek kurum ve rehber sayısının azlığı bugün yürütülen faaliyetlerin hızını yavaşlatmaktadır.

2.14. e-DEVLET VE e-TÜRKİYE UYGULAMALARINDA KARŞILAŞILAN SORUN ALANLARI

E-Devlet çalışmalarının beraberinde gelen sorunlar üç ana başlık altında toplanmaktadır.²²⁰ Bu ana başlıklar da kendi içerisinde alt konulara ayrılmaktadır ama konuyu toparlamak noktasında bu sorun alanları alt başlıkları da kapsar bir biçimde üç ana başlık altında, “siber suç” kavramı ise, öneminden dolayı ayrı bir başlık altında incelenecektir.

1.Yasal Sorunlar

- Elektronik belgelerin devlet tarafından kabul edilmesi ve bu belgelerde kimlik kanıtlanması
- Sanal kurum kimliğinin tanımlanması
- Kişisel bilgilerin mahremiyetinin sağlanması
- Elektronik imzanın kabulü
- İnternet ortamında işlenen suçlar
- Tüketicinin korunması

²²⁰ Darrell M. WEST, **Urban e-Government: An Assessment of City Government Web Sites**, Kasım 2002, (<http://www.insidepolitics.org/egov01city.htm>), ÇETİN, AYDOĞAN ve ERTUĞRUL, a.g.m., L. M. ZEICHNER, “*Developing an Overarching Legal framework for Critical Service Delivery in America’s Cities: Three Recommendations for Enhancing Security and Reliability*”, **Government Information Quarterly**, V.18, N.4, s.279-291

- Sözleşme hukuku ve Devlet ihale mevzuatı
- Kurumlar arası bilgi paylaşımında kural ve standartların ortaya çıkartılması
- Girişimciliğin desteklenmesi
- Genel devlet politikasının ve stratejinin olmaması
- Kaynak israfı

2. Teknik Sorunlar

- Bölge, şehir ve mahalleler arasında hizmete ulaşım için yeterli altyapının olmaması, hizmetten eşit düzeyde yararlanmayı olanaksız kılacaktır.
- İlk yatırım maliyetinin yüksekliği
- Gizliliğinin ve güvenliğin sağlanması
- Bilgi paylaşımında belirli standartların oluşturulması
- İletişim altyapısının yetersizliği
- AR-GE çalışmalarının desteklenmesi

3. İdari Sorunlar

- Alışkanlıklar
- Kalifiye personel ihtiyacı
- Bilgi işlem merkezlerinin aktif çalışması ihtiyacı
- Koordinasyon kurulunun oluşmaması
- Kullanıcının gideri
- Sisteme güven duyulması
- Kamu hizmetlerinin standart bir bedelinin olmaması.

Türkiye'de yaşanan problemlerin düzenlenmesi, vatandaşların devletle olan ilişkilerinin yeniden tanımlanması, kamu yönetiminin yeniden yapılandırılmasına bağlı olduğu genel kanılardan biridir ve e-Devlet uygulamalarının bu bağlamda düşünülmesi pek de yersiz olmamaktadır. Bilgi çağının getirdiği değişim; tüm dünyada olduğu gibi Türkiye'de de yeniden yapılanma sürecini hızlandırmış ve hem globalleşme hem de AB'ye uyum noktalarından Türkiye'nin önüne önemli bir fırsat olarak gelmiştir. Bu önemli fırsatı kaçırmak istenmiyorsa, gerekli düzenlemeler gün geçirilmeden yapılmak zorundadır.

2.14.1. Yasal Sorunlar

E-Devlet uygulamalarının önündeki en büyük engellerden biri yasal sorunlardır. Bütün dünyada e-Devlet uygulamalarında böyle bir sorunla genel anlamda karşılaşılmakta; fakat hiçbir ülke tam anlamıyla ve aynı yaklaşımlarla cevap verebilmiş durumda değildir.²²¹ Aslında konuyla ilintili olmak anlamında bir takım düzenlemeler ve önermeler tamamen yok değildir ama bunlar henüz küresel ve ulusal anlamda tamamen kabul görmüş ve uygulamaya konmuş değildir. Elektronik ortamda iletilen bilgilerin kesinlikle bunları gönderen kuruma veya kişiye ait olduğunu doğrulayacak, verinin başkası tarafından yollanmadığını garanti edecek teknolojik uygulamanın adı olan Sayısal İmza (Sayısal İmza, e-İmza)²²², Geleneksel noterlere benzer şekilde elektronik ortamda belge ve yetki devri taleplerini kamu adına onaylayacak olan e-Noter²²³, Elektronik ortamda gönderici ve alıcıların kimliklerinin tanımlanması amacıyla hazırlanan sayısal sertifikaların belirlenen kurum ve kuruluşlara dağıtılmasını üstlenecek bir e-Onay kurumu²²⁴ ve diğerleri hala tartışma konusudur. Bunların yanında, Avrupa Birliği'nin ve Türkiye'nin de taraf olduğu Avrupa Konseyi'nin kişisel bilgilerin korunmasına ilişkin düzenlemeleri ile BM ve OECD gibi uluslararası örgütlerin²²⁵ ilgili konularla ilgili yardımcı olacak çalışmaları mevcuttur.²²⁶ Türkiye'de ise, e-Devlet uygulamalarının ortaya çıkaracağı ya da artıracığı hukuksal sorunlar yeni tartışılmaya başlanmış ve 1998 yılında Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu'nca (BYTK) oluşturulan Elektronik Ticaret Koordinasyon Kurulu'nun (ETTK) çalışmaları sonucunda ortaya çıkan sonuç

²²¹“ Örneğin ABD, sektörün kendi düzenlemelerini kendinin yapması gerektiğini savunmakta ve devletin bu konudaki müdahalelerinin en aza indirgenmesi gerektiğini vurgulamaktadır. Bununla birlikte, çok özel konularda, örneğin çocukların İnternette zararlı içerikten korunması gibi konularda yasal düzenleme yapılmaktadır. (Children's On-line Privacy Act, 21 Nisan 2000 tarihinde yürürlüğe girdi.)”, N. Murat İnce, *ibid.*, s.41

²²² Ahmet BÜKE, **Bilişim Çağında e-Devlet ve e-Türkiye, Enformasyon ve Dokümantasyon Müdürlüğü**, İzmir : İZTO, Eylül 2002

²²³ *ibid.*

²²⁴ *ibid.*

²²⁵ United Nations, Guidelines Concerning Computerized Personal Data Files (Genel Konsey tarafından 14.12.1990 tarihinde kabul edilmiştir.) ve OECD Guidelines for the Security of Information Systems, 1992

raporunda temel hukuki sorunlar yedi ana başlık halinde ele alınmış ve bunlarla ilgili çözüm önerileri sunulmuştur.²²⁷ e-Devletin hukuki veya yasal sorunları aşmasında bir diğer önemli nokta da yapılacak düzenlemelerin eş zamanlı ve uyumlu olmaları gereğidir:

“...Sorun alanları birbirleriyle olan ilgileri bakımından birbirlerinden zaman zaman yaklaşıp uzaklaşsa da, bunların çözümlenmesinde dikkat edilmesi gereken önemli unsurlardan biri çeşitli alanlarda yapılacak düzenlemelerin uyumlu olması, diğeri de çoğu zaman aynı anda yapılması gereğidir. Örneğin, kişisel bilgilerin gizliliği yasal olarak koruma altına alınmadan sözleşme hukukunda elektronik imza ile ilgili olarak yapılacak düzenlemeler, yapılan işlemin doğası gereği sözleşme üzerinde bir çok kişisel ya da ticari bilgi el değiştireceğinden yasal sorunlara neden olabilecektir. Bir başka örneğe göre, elektronik imza verilmesi ile ilgili işlemleri yürütmek üzere oluşturulması gereken onay kurumlarının idari ve yasal altyapısı hazır olmadan elektronik imza mevzuatının düzenlenmesi sorunlara neden olabilecektir.”²²⁸

2.14.2. İdari Sorunlar

İdari sorunlar da e-Devlet uygulamalarının diğer ucunda bulunan bürokratları ve yönetimin diğer kademelerinde bulunan insanların karşılaştıkları ve dolayısıyla topluma yansıtacak olan sorun kümelerini oluşturmaktadırlar. e-Devlete yönelik bütün sorun alanlarının çözümü, genel olarak yapısal anlamda değişiklik gerektirdiği için, bunların çözümleri tabii ki kısa zamanda olmayacaktır. İdari anlamda da durum böyledir. İdari sorunların temelinde ve en tepesinde *“liderlik inisiyatifi”*²²⁹ olarak da adlandırılan sorunun bulunduğu belirtilmektedir çünkü her hangi bir reformun veya değişikliğin kabul görerek başarılı olmasının ilk şartı bu değişikliği onaylayan bir siyasi veya idari iradenin

²²⁶ N. Murat İNCE. **Elektronik Devlet: Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar**. DPT: Ankara, Mayıs 2001, s.41

²²⁷ ETTK Raporu, DTM, Kasım 2002, (<http://www.foreigntrade.gov.tr>)

²²⁸ N. Murat İNCE, *“E-Devletin Hukuki Yönü”*, **Bilişim Şurası Bildirileri 2002**. www.bilimsurasi.org.tr/dosyalar/104.doc, s.7, Kasım 2002

²²⁹ *“Burada kullanılan ‘liderlik’ terimi, gerçek bir kişinin liderliğini ifade ettiği gibi, kurumsal anlamda da liderlik olarak değerlendirilebilir. Bu konuda daha geniş bilgi için bkz. “Eight Imperatives for Leaders in a Networked World: Guidelines for the 2000 Election and Beyond”, The Harvard Policy Group on Network-Enabled Services and Government, J.F.Kennedy School of Government, Harvard University, Mart 2000, (<http://www.ksg.harvard.edu/stratcom/hpg>)”* den

gerekliliğidir. e-Devlet konusunda da durum farklı değil hatta durum biraz daha liderlik olgusuna yapılan vurguyla belirtilmektedir. e-Devlet uygulamalarının başarılı olup olamayacağı konusunda halkın inancı çok önemlidir fakat halk böyle bir uygulamayı normalde kendinin istemesi gerekirken, Türkiye henüz bu noktada olmadığı için idarenin bu noktada alacağı konum ve yapacağı önderlik, sevk ve idare anlamında çok önemlidir. Eğer bu bir reform ve değişiklik olarak görülürse, bu durum aşağıdan yukarıya (olması gerektiği gibi) değil, klasik anlamda yukarıdan aşağıya biçiminde olacaktır. Bir çok ülkede de e-Devlet uygulamaları böyle başlatılmıştır. Klasik anlamdaki yukarıdan aşağıya olagelen uygulamalardan temel farkı, yönetilenlerin çıkarlarının gözetilmesi birinci sırayı almasıdır.

İdari sorunların önemlilerinin bir diğeri, personelin niteliklendirilmesi ve nitelikli personelin istihdam edilmesidir. Bu, nitelik sadece çalışanlara ait olması gereken bir unsur değil, aynı zamanda hizmetin diğer ucunda olan vatandaşlar için de geçerli olacak olan bir unsurdur ve bu da ancak süreklilik arz eden bir eğitim ve öğretim anlayışı ile mümkün olabilecektir. İşte bu nokta da liderlik pozisyonunun, alışlagelmişliğin dışına çıkmakta göstereceği istek ve gayret, gerekli olan dinamizm ile birleşince halkın ve personelin önünde önemli bir basamak olan üstlerinin ve diğerlerinin göstereceği istek ve arzu açılarından iyi bir örnek oluşturacaktır. Diğer bir ifadeyle, elektronik devlet uygulamaları genel bir değişmeyi, toplumun tüm bireylerini, sistemlerini, alışkanlıklarını, gelenekleriyle birlikte değiştirmeyi ifade etmelidir. O zaman alışlagelmiş olan düzenlerin değişmesi gereği, yeni bir toplumsal uzlaşmayı beraberinde getirecektir.

Bireylerin gerekli olan teknolojik ve ideolojik değişmeyi uzun bir süre gerektirecek biçimde yapacağı açıktır. Aslında, bu değişim sadece devletin sunacağı kamu hizmetlerinden yararlanmanın bir gereği olarak değil de bilgi çağının bir gerekliliği olarak yapılması anlayışı, hizmetlerden faydalananların sonuçları görme noktalarındaki memnuniyetleri ile birleşince ön görülen bu uzun sürenin kendiliğinden kısaldığını görmek mümkün olacaktır.

2.14.3. Teknik Sorunlar

Teknik sorunların en başında “ulusal bilgi ağı ve altyapısı” sorunu gelmektedir. Bu sorunun büyüklüğünü anlamanın en kolay yolu “digital divide” ile tanımlanan sayısal uçurumun hacmidir. Ulusal bilgi altyapısı bakımından uluslar ve bölgeler arası oluşan farklılıklar aynı zamanda ortaya çıkan sayısal uçurumun boyutu hakkında da bize fikir verecektir. Ülkeler ve kıtalar arası oluşan farklılıkları gözle görülür biçimde de algılamak mümkündür. 1997 yılı rakamlarına göre, dünya bilgisayar kullanma oranının % 67’si Kuzey Amerika’da, % 16’sının Avrupa’da, %15’inin Asya/Okyanusya’da ve %3’lük bir kısmının Afrika ve Güney Amerika’da olduğunu bildiren istatistikler²³⁰, şimdiye kadar geçen zaman içerisinde durumun değişmediğini ve hatta aranın gittikçe açılacağı konusunda bir fikir verebilir. Elektronik devlet, esas itibariyle, bütünleşik ve açık bir ağ yapılanması içerisinde çalışmak zorunda olduğu için, ağa erişim imkanlarının iyileştirilmesi ve artırılması, yüksek kapasiteli ve geniş bant aralığına sahip teknolojiler yerleştirilerek ülkenin her tarafından bu ağ üzerinde bilginin dağıtılması, işlenmesi, toplanması, paylaşılması, iletilmesi sağlanmalıdır. Geniş ve yüksek kapasitedeki sistemin tam anlamıyla kullanılabilmesi sadece klasik anlamdaki ev ve işyerlerinden veya kurum ve kuruluşlardan değil, açık ve kamusal alanlardan da sisteme gerekli bağlantıları yapmak üzere “kiosk” benzeri yapılanmalara da gidilebilir. Hatta internet kafeler veya ATM benzeri sistemlerden faydalanılması gerekmektedir. Bu noktada, önemli olanın ağa erişmek değil; onu etkin ve verimli kullanabilmenin ön şartı olan bilgi okur-araştırmacılığının artırılması olduğunu belirten görüşler²³¹ de olsa, enformasyon çağında önemli olan süreçlerin önceliği veya sonralığı değil, süreçlerin iç içe olmasıdır. Diğer bir ifadeyle, ağa erişim imkanı sağlanmadan önce, bilgi okur

gelişmeler bunun bir kurumsal liderlik yönünde olacaktır.

²³⁰ N. Murat İnce, **Elektronik Ticaret: Gelişme Yolundaki Ülkeler için İmkanlar ve Politikalar**, Ankara : DPT Yayını, Mart 1999

²³¹ Ağ iletişimi konusunda uzman olan ve bu konuda yöneticilik yapan Esther DYSON: “...Önemli olan sorun, bilgisayarlara erişmek değildir; En büyük sorun eğitim, eğitime erişim, insanlara (bilgi) okuma ve yazma öğretme sorunudur.”, Constantine HOFFMAN, “The making of e-Government”, CIO Enterprise Magazine, Nov.15, 1999, dan aktaran İNCE, a.g.e. s.34

araştırmacılığının artırılması önerimi, bilgi çağında ayrı ayrı süreçler değil bir arada olması gereken süreçler olmak zorundadır çünkü süreçler arası gerekli olan zaman dilimi bilgi toplumunda çok fazla kısadır. Yine de yüksek eğitim almış insanların bilgi teknolojilerini almamış olanlara göre aktif anlamda kullanma oranı, bir araştırmanın verilerine göre on kat daha fazladır. Türkiye’de bilgisayar kullananların % 70’lik bir kısmını²³² yüksek eğitim almış kişilerin oluşturması da yukarıdaki önermeyi destekler niteliktedir.

2.15. SİBER SUÇ KAVRAMI

E-Devlet sadece ilgili web sitelerini tasarlayıp onları vatandaşların aktif kullanımına sunmak olmamalıdır, bu kısım tanımın sadece ilk kısmını oluşturmaktadır. Asıl önemli kavram ise, bu sitelerin güvenliği çok önemli bir sorunsal oluşturmaktadır. Oluşacak maddi kayıpların yanında insanların kişisel bilgilerinin tahrip görmesi ya da oradan alınıp farklı amaçlarla kullanılması çok büyük bir problem oluşturmaktadır. Aslında, e-Devlet tanımı çok fazla dinamik bir oluşum olduğu için ortaya çıkacak problemler de aslında sürekli olarak yenileneceği için güvenlik sorunu bu oluşumun en dinamik kısmını oluşturmaktadır.

İnsanlık tarihi kadar eski olan suç kavramı, sosyal, ekonomik ve psikolojik çok sayıda nedeni içerir. Dolayısıyla suçla mücadele çok boyutludur. Genel kurallar Siber suçlar içinde geçerlidir. Ancak siber suç ya da e-suç (*e-crime*) denilen bu yeni suç türü ile mücadelenin kendine özgü yanları olduğu da gerçektir. Öncelikle suçu önleyici unsurlar (anti-virüs yazılımları, yeni şifre ve koruma programları vb.) ileri teknoloji tabanlı uygulamalardır. Öte yandan İnternet suçları henüz ulusal ve uluslararası hukukun içine tam olarak girmemiştir. İnternetin hızla yaygınlaşması ve kendine özgü yapısı, yeni formlar yaratması kanun yapıcıları zorlamaktadır. Bazı suçlar, küresel ağ üzerinde onlarca ayrı ülkede işlenebilmektedir. Kişi bulunsa bile bu kez "*suçun işlendiği mahal ve uygulanacak hukuk*" sorunu gündeme gelmektedir. Örneğin on ayrı ülkede işlenmiş bir İnternet suçu hangi ülke hukukuna göre yargılanacaktır? Ya da

²³² TUENA – Enformasyon Teknolojileri Kullanımı Saha Araştırma Raporu, Mayıs 1998 s.72

işlenen fiil bazı ülke kanunlarına göre suç olurken kimilerinde de suç kabul edilmeyebilir. Dolayısıyla siber suçlarla mücadelede, uluslararası iş birliği son derece önemlidir.

Diğer yandan, internet milyonlarca insanın iletişim, işbirliği, bilgi paylaşımı vb. faaliyetlerini son derece hızlı ve uygun ortamda yürüttüğü küresel bilgi otoyoludur. Siber suçlarla ilgili düzenlemeler yapılırken, İnternetin kendine özgü kırılğan yapısına dikkat etmek gerekir. İnternetle ilgili ulusal ve uluslararası alanda yasal düzenlemeler yapılmalı ancak küresel ağın gelişimi olumsuz yönde etkilenmemelidir. Unutulmamalıdır ki, siber suçlar deyimi ile birlikte, kişilerin İnterneti özgürce kişisel gelişimleri için kullanabilmelerini ifade eden “*siber haklar*” kavramı da doğmuştur.²³³

Hukukçular tarafından “*siber suç*” kavramı aşağıdaki gibi tanımlanmaktadır:

"Herhangi bir suçun elektronik ortam içerisinde işlenebilme imkanı bulunuyor ; ve bu ortam içerisinde gerçekleştirilen fiil genel olarak hukuka aykırı veya suç olarak tanımlanabiliyorsa (bütün ülkelerin aynı fiili suç olarak yaratmaları gerekmez) bu suçları Siber suçlar (Cyber Crimes) olarak tanımlanabilmektedir." Siber suç bilgisayar veya ağ sistemleri yolu ile ,yada, bilgisayar veya ağ sistemleri içerisinde, ya da , bilgisayar ve ağ sistemlerine karşı işlenebilir.²³⁴

Siber suçlarla ilgili önemli bir gelişme Avrupa Konseyi'nde yaşanmıştır. 8 Kasım 2001'de AB Bakanlar Komitesi'nin 109. oturumunda siber suçlarla ilgili bir uzlaşma kararına varıldı. 23 Kasım tarihinde Budapeşte'de imzaya açılacak karar, siber suçlarla ilgili ilk uluslararası antlaşma olma özelliğini taşımaktadır. Kanunun özünde “*toplumun siber suçlar karşısında korunmasını hedefleyen ortak bir ceza politikası oluşturmak ve bu konuda kanunların uyumlaştırılmasını sağlayarak uluslararası işbirliğini geliştirmek*” gibi amaçlar yatmaktadır.²³⁵

Diğer yandan 12 Kasım'da Avrupa Parlamentosu, terörle mücadele kapsamında İnternet üzerindeki kişiye özel bilgilerin gizlice izlenebilmesini

²³³ ÇETİN, AYDOĞAN ve ERTUĞRUL, a.g.m., s. 4

²³⁴ Yasin BECENİ, “*Siber Suçlar*”, Mayıs 2002. (<http://www.hukukcu.com/bilimsel/kitaplar/yasinbeceni/index.htm>)

mümkün kılan bir kararı onaylamıştır. Bu kararın uzun vadede İnternetle ilgili yasama faaliyetlerine ciddi etkisi olacağı beklenmektedir. Güvelik birimleri artık kamu ve ülke güvenliğinin sağlanması amacıyla, şüphelendikleri kişilerin e-mail ve diğer İnternet iletişimlerini kontrol edebileceklerdir.²³⁶

Türkiye’de de İnternet suçlarının yargılanmasıyla ilgili gelişmeler de söz konusu olmaktadır. Öncelikle “*Coşkun Ak*”²³⁷ örnek olayı Türkiye’de İnternet hukuku için önemli bir adım olacak gibi görünmektedir.²³⁸ Türkiye’de Siber Suçların engellenmesine ilişkin diğer bir gelişme de kamuoyunda RTÜK Kanunu olarak bilinen düzenlemedir.²³⁹ Ancak Cumhurbaşkanı Sezer tarafından, “*İnternet ortamındaki yayıncılıkta; hukukun üstün kılınması, kişilik haklarının korunması ve bunun yanında da yayın yoluyla düşünce ve ifade özgürlüğü gibi duyarlı alanların dengelenmesi sorunu ortaya çıkmaktadır. Bu sorunlar ancak, ifade özgürlüğü esas alınarak ve yayınlar üzerindeki denetim yargıya bırakılarak sağlanabilir. Dolayısıyla, internet yayıncılığına ilişkin ilkelerin ve öteki düzenlemelerin özel bir yasa ile yapılması en doğru yol olacaktır.*” gerekçesiyle Meclise iade edilmesine rağmen, meclis değiştirmeden tekrar gönderince, Cumhurbaşkanı onaylamak zorunda kalmış ama iptali için de Anayasa Mahkemesine başvurmuştur.²⁴⁰ Türkiye’de siber suçlarla ve e-Devletin güvenliğinin sağlanması konusunda Özalp şöyle demektedir:

²³⁵ <http://conventions.coe.int/Treaty/EN/cadreprojets.htm>

²³⁶ “*EU approves Internet eavesdropping in bid to combat terrorism*”, Aralık 2002. (<http://www.nandotimes.com/technology/story/169847p-1634620c.html>)

²³⁷ Superonline Etkileşimli Bölümler eski Koordinatörü Coşkun Ak’a, yaklaşık 3 yıl önce yönettiği forumda yer alan ve kimin yazdığı belli olmayan bir yazı nedeniyle 40 ay hapis cezası verilmişti. Yargıtay 9.Ceza Dairesi'nin Coşkun Ak dosyasının temyiz incelemesi sonucunu 14 Kasım 2001 tarihinde açıkladı. Yargıtay'ın inceleme sonuçlarına göre, Coşkun Ak hakkında verilen 40 aylık hapis cezası, yeniden ele alınacak. Yargıtay dosyayı geri gönderme gerekçesi olarak özetle şu açıklamada bulundu: “*Coşkun Ak'ın görevde bulunduğu İnternet Servis Sağlayıcısı olan Superonline'nin bir S(İnternet Servis Sağlayıcı) olarak sorumluluklarının neler olduğu ve ne derece içerik sağlayıcı sayıldığına araştırılması gerekiyor.*”

²³⁸ Gülden TOZKOPARAN, “*Coşkun Ak, Yargıtay'dan Döndü*”, Kasım 2002, (<http://turk.internet.com/haber/yazigoster.php3?yaziid=3009>)

²³⁹ Bu düzenlemeyle Basın Kanunu'ndaki “*yalan haber, hakaret ve benzeri fiillerden doğacak maddi ve manevi zararlar*” konusundaki hükümleri bilgi teknolojileri ve internet ortamında sayfa açılması veya elektronik gazete, elektronik bülten yoluyla yayınlanan her türlü yazı, resim, işaret, sesli veya sessiz görüntü ve benzerlerine de uygulanması öngörülmüştü. İnternetin kendine özgü doğasını anlamayan, son derece indirgemeci ve eklektik kalan bu tasarı TBMM'den kamuoyunun tüm tepkine rağmen geçti.

²⁴⁰ Ahmet BÜKE, “*Bilgi Çağının Karanlık Yüzü: Siber Suçlar*”, İzmir : İZTO, Enformasyon ve Dokümantasyon Müdürlüğü, Aralık 2002, (<http://www.izto.org.tr/rapor/edevletd.htm>)

"Türkiye'de önceki yıllara oranla bilgi güvenliğine ciddi yatırımlar yapılıyor. Aslına bakarsanız ben bunun nedenini olaylardan ders almaya bağlıyorum. Önceki yıllarda bazı firmalara ve kamu kuruluşlarına karşı gerçekleştirilen saldırılar sonucunda verilen kayıplar sonraki dönemde hem yeni kurulacak firmalarda hem de mevcut firmalarda ciddi bir güvenlik politikası geliştirilmesini ve mevcut network'lerin gözden geçirilmesini sağlamıştır.

Devlet kuruluşlarına karşı yapılan saldırılarda kullanılan teknikleri incerseniz görürsünüz ki bu saldırıları yapan kişiler ileri düzeyde teknikler kullanmıyorlar. Zaten bütçe ve personel sorunu çeken kamu kuruluşlarının, mevcut şartlarla networklerini güvenli hale getirmelerini beklemek açıkçası bana hayalcilik gibi geliyor. Son dönemlerde herkesin diline doladığı "e-Devlet" gibi bir yapılanmalara girilmek isteniyorsa bütçenin personel gibi gereksinimlerinin yeterli oranda karşılanması ve doğru sistemler seçilerek, doğru kişilerle bu tür bir oluşum içerine girilmesi gerekir. Aksi takdirde bedeli düşündüğümüzden çok daha fazla olabilir. Bu bedel maddi bir zarar olabileceği gibi bir devletin en üst kurumlarının işlemlerini yürüttüğü "sanal devlet dairelerinde" kitlelerin kişisel bilgilerinin tahrip görmesi ya da oradan alınıp farklı amaçlarla kullanılması da olabilir. Yani e-Devlet'in güvenliği çok önemli aksi takdirde, her anlamda ciddi kayıplar söz konusu olabilir."²⁴¹

2.16. ÇÖZÜM ÖNERİLERİ

E-Dünya, e-Avrupa, e-Türkiye kavramları iyi tanımlanmalı ve iyi anlaşılmalıdır. Bu konuda Türkiye'de değişik alanlarda yürütülen birbirinden bağımsız projeler ileride önemli problemleri de beraberinde getirecektir. Bu problemlerin yaşanmaması için;

- E-Türkiye ve e-Devlet projeleri tek merkezli ve organize bir şekilde, e-Avrupa ile bütünleşik bir şekilde yürütülmelidir.
- Sağlıklı veri tabanı yönetim sistemleri oluşturulmalıdır.
- Bilgi ve veriler uluslararası yapıya uygun veri standartlarında hazırlanmalıdır.
- Tüm kamu kurum ve kuruluşlarının ülke verilerinin paylaşımını sağlayabileceği bilgisayar ağ yapısı oluşturulmalıdır.
- Bilgi iletişimi ve paylaşımında veri güvenliği sağlanabilmelidir.

²⁴¹ Selin ÖZALP, "E-Devlet Ama Nasıl??...Ya Güvenlik??", 28-02-2002, Eylül 2002, (<http://turk.internet.com/haber/yazigoster.php3?yaziid=3816>)

Bilgi üretimi, iletimi, yönetimi ve paylaşımı için oluşturulacak tüm yapı; yenilenebilir, gelişmeye açık ve tüm dünya uygulamaları ile uyum içinde olmalıdır.²⁴²

2.16.1. Tek Merkezli ve Bütünleşik Sistem Olarak Yürütülmesi

E-Devlet uygulamalarının başarılı olmasının bir çok koşulları, ön kabulleri, ve hatta gerekçeleri olduğu, çalışmanın çeşitli yerlerinde verilmeye çalışıldı. Sistemin kurulması için gerekli bütün şartlar yerine getirilse bile, (bu şartların yerine getirilip sistemin çalışması ön veri kabul edilmektedir. Yoksa, gerçekten gerekli ön kabullerin gerçekleşmesi çok fazla zaman ve maddi unsurlar gerektirebilir.) sistemin sorunsuz çalışabilmesinin en önemli şartı, e-Devlet uygulamalarının mümkün olduğu kadar geleneksel yöntemlerden kurtarılmasını gerektirmektedir ve bunların başında gereksiz ara aşamaların ve birimlerin olmaması, sistemin tek elden, eşgüdümlü ve bütünleşik bir şekilde yürütülmesi sayılabilir. Esnek ve de-bürokratik bir örgütsel yapılanma bu anlamda çok önemli ve gereklidir. Gerek ulusal, gerek yerel ve gerek uluslararası (veya uluslararası) yapılanmalarda sistemin eşgüdümlü, uyumlu ve kendi içinde bağımsız olması da önemlidir. Yani, e-Devlet uygulamaları merkezi bir yapılanmanın başka bir ifadesi değildir. Bu anlamda bütünleşik ve tek merkezlilikle vurguladığımız şey, merkeziyetçi bir yapılanma değil, gereksiz dağınımalardan ve eşgüdüm olmayan uygulamalardan standart bir biçimde benzer olan seviyelerde en azından asgari müşterekte buluşulabilmesidir. Örneğin, merkezi devletin (E-Türkiye) e-Devlet uygulamalarında her bakanlık ayrı ayrı web sitesi tasarlayacağına, aynı web sitesi üzerinden girilen ve birbirine benzer teknik koşullarda olan fakat her bakanlığın kendine has diğer uygulamalarını da içinde barındırabilen bir yapılanma kullanıcıların ve benzer ve diğer seviyelerdeki birimlerin personelleri ve kullanıcıları tarafından da kullanılabilmesini kolaylaştırır. Yoksa, birbirinden dağınık ve birbirine benzemeyen yapılanmalar, sonuç itibarıyla, insanları ürkütecektir. Yerel e-Belediye uygulamalarında da hem kendi içlerinde hem de

²⁴² ibid.

kendi aralarında benzer durumlarının olması en azından başlangıç ve geçiş aşamasında çok değerlidir.

2.16.2. Kamu Bilgi Ağının Oluşturulması

Kamu bilgi ağı ile kastedilen, kamusal hizmet sunan bütün birimlerin birbirlerine eklenerek tek bir sistem oluşturabilmesidir. Her parça ya da birime ulaşan tek yönlü, çift yönlü ve/veya on-line bilgiler doğru ve eksiksiz olmalı ve gerektiği hallerde sistemi oluşturan diğer birimler tarafından da paylaşılabilir. Dolayısıyla, işlenmiş bilgilerin belli uluslararası esaslara göre dosyalanması, dağıtılması ve yeniden işlenmesi mümkün olabilecektir. Böyle bir ağın oluşturulması ve paylaşımına açılması, kamusal hizmetlerle ilgili karar ve uygulamaların alınması sürecinin bütünleşik olması anlamında daha sorunsuz, katılımlı olmasını sağlayacaktır. Böyle bir paylaşımın sanki bir otoyoldaymış gibi oluşması, akademik çevrelerde bu ağ teknolojilerine (*network technology*), “bilgi otoyolları (*Information Highways*)”, bu otoyolların bir alt sistematiğini oluşturan ve kamusal alanda olanına ise, “Kamu Bilgi Otoyolları (*Public information Highways*)” denilmektedir. Kamu bilgi otoyolları, kamu kurum ve kuruluşlarının kendi aralarında veya diğer kişi ve kurumlarla olan bilgi alışverişlerinin akıp gittikleri “ulusal bilgi ağı”nın bir parçasıdır, denilebilir.²⁴³

2.16.3. Sağlıklı bir Veri Tabanı Oluşturulması

Sağlıklı bir veri tabanının oluşturulması sistemin dayandığı temel noktadır çünkü bilgi işlem teknolojileri ara kesiti oluşturup, asıl amacın kullanıcının veri tabanına ulaşması veya kamu hizmetinden yararlanacak olan kullanıcı bilgilerinin veri tabanına sağlıklı bir şekilde yerleşmesini sağlamak olduğu bilinmesi gereken bir gerçektir. Sağlıklı bir veri tabanı oluşturulması, aynı zamanda bu veri tabanındaki bilgilerin doğruluğuyla ve eksiksiz olmasıyla da çok ilişkilidir. Çağdaş toplumların olmazsa olmaz (*Sine qua non*²⁴⁴) gerekliliklerinden bilgiye erişim hakkının sağlanmasıyla birlikte, kullanıcıların ihtiyaç duydukları veya

²⁴³ A. Alper VURAL, a.g.e., s.184

²⁴⁴ Latince bir ifade olup, “olmazsa olmaz” anlamına gelmektedir.

gerekli buldukları bilgiye tam, doğru ve kullanılabilir bir şekilde ulaşması sağlıklı bir veri tabanı oluşturulması ve bunun sağlıklı bir şekilde işlemesiyle yakından alakalıdır. Ayrıca, bilgi teknolojilerinin yardımıyla bu veri tabanının toplumun geniş tabakalarına ulaşması, bireylerle etkileşimli bir şekilde işlemesi ve vatandaşların karar mekanizmalarında yer alabilmeleri noktasında da önemlidir.

2.16.4. Veri Tabanındaki Bilgilerin Formatının Uluslararası Standartta Olması

Bu durum da uluslararası paylaşımlar ve sistemlerin uluslararası olması açılarından önemli ve gereklidir. Verilecek bilgi ve standartların uluslar arası alanda kabul görmesi sistemin evrensel anlamda ulaşılabilirliği anlamında gerekli olabilmektedir. Ayrıca, her ülkenin e-Devlet sistemlerinin önemli bir kısmını ithal ediyor olması ve ülkeler arası üretimler sistemlerin ve parçalarının standart olmasını gerekli kılmaktadır.

2.16.5. e-Devlet Uygulamalarının ve Veri Tabanlarının Güvenliği

Bu sorunun da aşılması ve ihtiyaçlar doğrultusunda sürekli olarak yenilenmesi çok önemlidir hatta en önemlilerinden biridir çünkü e-güvenlik özellikle son yıllarda çok önem kazanmaktadır. Bilgi okur-yazarlığının artmasıyla birlikte bu durum hem olumlu yapılanlara fırsat vermekte; hem de istenmeyen yan sonuçlar doğurabilmektedir. İşte e-Devlet uygulamalarının bu noktadan güvenli kılınması çok önemlidir. Siber suçların artması ve bilgi çağının getirdiği bir durum olan saldırının kaynağının bilinmemesi veya bilinmemesi, bu uygulamaların 24/365 anlamda korunmasını gerekli kılmaktadır. Bu durumun olumlu algılanabilecek yanlarından biri de sistemin ve yapının sürekli olarak değişmesi, yenileşmesi ve hatta dönüşmesinin sağlanmasıdır. Zaten bilgi teknolojilerinin amaçlarından biri de bu değişmeyi sürekli kılabilmeğdir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

DENİZLİ BELEDİYESİ'NDE BİR UYGULAMA

3.1. ARAŞTIRMANIN AMACI, KAPSAMI VE ÖNEMİ

Özellikle küresel anlamda ulusal, uluslararası ve uluslararası gelişmelerin de etkisiyle birlikte, teknolojik ve bilimsel gelişmelerin ortaya çıkardığı yol ve yöntemler, sadece uygulamalı bilimlerde değil, aynı zamanda sosyal bilimlerde de kullanılır olmaktadır. Son yıllarda bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler ve ortaya çıkan araçlar, kamu yönetimimizde reforma konu olan bir çok alanda yenilik sunabilecek boyuttadır. Geleneksel anlamda kamu yönetimlerinin ve yöneticilerinin yol ve yöntemleri artık günümüz ihtiyaçlarından sayılan katılımcılık, şeffaflık, hesap verilebilirlik, yönetim gibi kavramsallaştırmaların ifade ettiği gereksinimleri karşılamaktan çok uzaktır. Ayrıca, kamusal hizmetlerin sunumunda kullanılan ilke ve özellikler, bilgi teknolojilerinin ürünleri kullanılarak çok ciddi anlamda değişecek ve yenileşecek duruma gelmektedir. Bu noktadan, kamu hizmetlerinin sunumunda bir değişim süreci yaşanmaktadır. e-Devlet uygulamaları ya da elektronik kamu hizmetleri olarak da adlandırılan bu değişim süreci, küresel anlamda bir çok ulusal ve yerel hatta uluslararası kurum ve kuruluşlar tarafından yaşanmakta ve bu sürecin uygulamaları benimsenerek yaygınlaşmaya başlamaktadır. Türkiye'de de demokratikleşme ve küreselleşme gibi 21.yüzyıla damgasını vuracak olan önemli süreçlerle birlikte yerleşmeye başlayan ve hem merkezi yönetimce hem de yerel yönetimlerce uygulanmaya başlayan bu uygulamalarla birlikte, vatandaşın artık sadece yönetilen değil aynı zamanda yönetime de ortak olan ve yönetsel sorunları paylaşan aktif bireyler olarak kamusal hizmetleri kullanan müşteriler olması beklenmektedir. Denizli Belediyesi'nde yapılan bu çalışmanın da temel amacı, kabul edilen ve uygulanmaya başlayan e-Devlet ve e-Belediye uygulamalarının yerel yönetimlerce ne kadar benimsenebildiğini ve benimsenebileceğini ortaya koymaya çalışırken, diğer taraftan yerel siyasa tayin edici ve uygulayıcılarının konuya nasıl baktıklarını, bu dönüşümü merkezi yönetimle beraber gerçekleştirip gerçekleştiremeyecekleri, bu değişim ve

dönüşümden yerel yönetimlerin beklemedikleri faydaları ve onların hedeflerini belirlemeyi amaçlamaktadır.

Bu amaçla, yerel yöneticilerin konuya ve kavrama bakışlarını, belediyelerinin mevcut durumları hakkındaki bilgilerini, e-Devletten ne beklemediklerini, e-Belediye uygulamalarının hedeflerini, e-Devlet uygulamalarının amaçlarının ne ölçüde gerçekleştirilebileceğini, e-Belediye çalışmalarını takip edip etmediklerini ölçmeye çalışan sorular sorulacak ve yerel yönetimlerin politika tayin edicileri olan belediye meclisi üyeleri ile bu politikaların uygulayıcısı olan yöneticilerin konuyu ne kadar önemseyip önemsemedikleri ve bu uygulamaların ölçeğimizde ne kadar yerleşip yerleşemeyeceği tespit edilmeye çalışılacaktır.

Türk kamu yönetimindeki yöneticilerin liderlik yaklaşımları, teknolojik yetenekleri, yönetimde bilgi teknolojilerinin kullanımına ilişkin yönelimleri vb. konularında yapılmış olan araştırmalara rastlamak çok nadirdir.²⁴⁵ Yerel yönetimlerde çalışan yöneticiler hakkında ise, çok fazla araştırma yoktur denilebilir. 2000’li yıllara kadar, kamu yönetimi alanında, üç araştırmaya dikkat çekmek gerekmektedir. 1957 yılında Ankara Üniversitesi ile New York Üniversitesi’nin beraber gerçekleştirdikleri taşra ve il yöneticilerine yönelik araştırma²⁴⁶, iki Amerikalı araştırmacının 1966 yılında yapılan ve 1971 yılında yayınlanan araştırmaları²⁴⁷ ve 1979 yılında bir grup tarafından kamu yöneticileri hakkında yapılan başarılı bir diğer araştırmadır.²⁴⁸ Bu araştırmadan sonra yapılan

²⁴⁵ Bu çalışmalar hakkında daha geniş bilgi için bkz. Muhammet KÖSECİK, Naim KAPUCU ve Yasin SEZER, “*Becoming an Affective Public Manager in the Global World: Districts Governors in Turkey*”, IASIA Annual Conference, *Public Administration Between Globalisation and Decentralisation: Implications for Education and Training*, 17-20 June, 2002, Istanbul, Turkey, Murat YILDIZ, “Liderlik Yaklaşımları ve Türk Kamu Yönetiminde Liderlik Araştırmaları”, *Türk İdare Dergisi*, S.435, Yıl 74, Haziran 2002, s.242 ve Dış İşleri Bakanlığı Stratejik Araştırmalar Merkezi ve Ankara Üniversitesi, **MİAR: Mülki İdare Araştırması**, (<http://www.ankara.edu.tr/faculty/political/html/miar>)

²⁴⁶ Turan Feyzioglu, Arif T. Payaslioglu, Albert Gorvine ve Mümtaz Soysal tarafından gerçekleştirilen bu araştırmaya Gisbert Flanz, Şeref Gözübüyük, Sait Obut, Cemal Aygen ve Orhan Türkay’ın katkıları olmuştur, bkz. “*Kaza ve Vilayet Üzerine bir Araştırma*”, AÜ SBF Yayını No: 77-59, 1957

²⁴⁷ Leslie L. ROSS, Jr. ve Noralau P. ROSS, “*Managers of Modernization and Elites in Turkey*”, Cam. Mass; Harvard Univ. Press, 1971

²⁴⁸ Kurthan FİŞEK (Der.), “*Toplumsal Yapıyla İlişkileri Bakımından Türkiye’de Mülki İdare Amirliği: Sistem ve Sorunlar*”, Türk İdareciler Derneği, Ankara, 1976

MIAR ise, bu konuda önemlidir.²⁴⁹ Ayrıca, kamu yönetiminde enformasyon teknolojilerinin kullanımına yönelik tez çalışmaları da sınırlı sayıdadır.²⁵⁰

Dolayısıyla, bu çalışmada yapılan anket çalışmasının yorumlanmasında belediye yönetici ve meclis üyesi ayırımına yapılan vurgularda, bürokratik yöneticilerle meclis üyeleri arasındaki farklılıklara yönelik kamu yönetimi literatüründeki genel tartışmalar ve gözlemler temel alınmıştır. Buna göre, yöneticiler, meclis üyelerine kıyasla biraz daha temkinli olmaya ve öncelikle sonuçları görmeye daha eğilimlidirler. Meclis üyeleri ise, yerel siyasetçi olmalarının verdiği cesaretle, bu konuda, biraz daha girişimcidirler. Yöneticiler, geleneksel bürokrasi değerlerini ve statükoyu tam anlamıyla terketmeye karşı çok istekli görünmezlerken, meclis üyeleri ise, klasik bürokrasiyi, özellikle, elektronik hizmetler için bir endişe ve tehlike kaynağı olarak görmektedirler. Belediye yöneticileri, her ne kadar, merkezi devletin yerel temsilcileri olmamalarına rağmen, e-hizmet uygulamalarında da, merkezi devletle bağlarını koparmaya karşı temkinli durmaktadırlar. Yerel siyasetçiler ise, beklenildiği gibi, elektronik hizmetlerin sunumunda da, merkezi devletten sadece, destek beklemektedirler.

Ayrıca, belediye yöneticileri, geleneksel anlamda kamu personeli oldukları için, örgütün içine dönük olmaları, klasik iş görme yöntemlerine sahip çıkmaları, yeniliğe daha dirençli olmaları algılanmaktadır. Belediye meclis üyeleri ise, halkın içinden geldikleri ve halka daha yakın oldukları için, e-Devlet ve e-Belediye uygulamaları bakımından, yeniliğe daha açık olmaları, bürokrasiyi verimsizlik olarak algılamaları, geleneksel iş yapma yöntemleri yerine, daha katılımcı, daha şeffaf yöntemleri tercih etmeleri, iş yapma noktasından, merkezi yönetime daha soğuk bakmaları beklenmektedir. Meclis üyelerinin çoğunluğu sivil toplum örgütleri ile bilgi ve görüş alış verişinde bulunmayı tercih ederken, yöneticilerin çoğunluğu ise, diğer belediyeleri tercih etmektedir. Bu durumda, meclis üyelerinin daha çok katılımı ve yönetişimi arzularken, yöneticiler ise katılım ve yönetişim konusunda statükoyu korumayı tercih etmektedirler.

²⁴⁹ Dış İşleri Bakanlığı Stratejik Araştırmalar Merkezi ve Ankara Üniversitesi, **MIAR: Mülki İdare Araştırması**, (<http://www.ankara.edu.tr/faculty/political/html/miar>)

²⁵⁰ Bu tezlerden bir örnek olarak Doğan Nadi LEBLEBİCİ, "Çağdaş Kamu Yönetiminde Enformasyon Teknolojisinin Yeri ve Enformasyon Sistemleri", (Basılmamış Doktora Tezi), Mayıs 1996, Ankara. gösterilebilir.

Bu çalışmayla, mevcut durumları tespit edilen belediyenin e-Belediye ve elektronik hizmet uygulamaları konusundaki çalışmalarını geliştirmeye ve eksikliklerini gidermeye yönelik bir takım öneriler ve öngörüler sunulmaya çalışılacaktır.

3.2. ARAŞTIRMANIN ÖNKABULLERİ

Daha önce yapılmış araştırmalar ve gözlemlerimize dayanarak Denizli Belediyesi yöneticilerinin e-hizmet ve e-Belediye konularına bakışları, belediyenin durumu hakkında ve yönetici-vatandaş ilişkileri konusuna ilişkin olarak aşağıdaki ön kabulleri öne sürebiliriz:

1. Denizli Belediyesi çalışanlarının bilgiyi kullanmadaki uzmanlıkları ve eğitim düzeyleri yeterli değildir.
2. Gerekli niteliklere sahip personelinin olmaması, Denizli Belediyenin, etkin ve verimli hizmet sunma yeteneğini daraltmakta ve e-Devlet uygulamalarının hayata geçirilmesine engel oluşturmaktadır.
3. Denizli Belediyesinin e-Devlet uygulamalarının başarılı olmasının önündeki başlıca engeller, ölçeğinin küçük olması ile finansal ve teknik altyapı sorunlarıdır.
4. e-Devlet uygulamalarının hayata geçirilmesinde itici gücün “yukarıdan aşağıya” doğru olması, halkın bu yeniliği benimsemesini zorlaştıran bir unsurdur.
5. Belediye yöneticileri ve meclis üyeleri diğer yerel, ulusal ve uluslararası kurum ve kuruluşlarla mesleki, teknik, vb. işbirliği için, bilgi ve iletişim kanallarını çok fazla kullanmamaktadırlar.
6. Belediye yöneticileri ve politika tayin edicileri, yerel ve ulusal ölçekte yürütülen e-Devlet ve e-Belediye çalışmalarını takip etmemekte, bu konular hakkında yeterli ve gerekli bilgi birikimine sahip olamamaktadırlar.
7. Belediye yöneticileri, e-Devlet ve e-Belediye uygulamalarının amaçları arasında yer alan şeffaflık ve katılımcılık gibi çok önemli olan sonuçları çok fazla önemsememektedirler.

8. e-Belediye uygulamalarına geçişte ve bu uygulamaların yaygınlaşmasında başıca sorun alanlarını, mali ve finansal kaynaklar ve bu teknolojileri kullanmaya ilişkin korku oluşturmaktadır.

9. Belediye yöneticileri, elektronik kamu hizmetlerinin güvenliğine ilişkin çok fazla endişe duymaktadırlar.

10. Belediye çalışanları ve politika tayin edicileri açısından, elektronik kamu hizmetlerinin kullanılması en çok yönetimle vatandaşlar arasındaki bariyerlerin kaldırılması anlamında önemlidir.

11. Mevcut ulusal şartlar altında, e-Devlet ve e-Belediye uygulamalarının başarılı olabilmesi için ulusal düzeyde gerekli ön temeller (teknolojik altyapı, yapay sinir ağları, ağ bağlantıları) eksiktir.

12. Denizli Belediyesi e-Belediye çalışmalarının başarılı olabilmesi için, sadece yerel düzeydeki kaynakların değil, aynı zamanda bir çok değişkenin aynı anda harekete geçirilmesi (eşzamanlı ve standardizasyon) gerekmekte iken, bu durum örneklem için söz konusu değildir.

13. Belediye üst düzey yöneticileri ile meclis üyelerinin sorulara verecekleri cevapların birbirlerinden, belirli oranlarda farklı olacağı düşünülmektedir. Genel olarak, belediye meclis üyeleri, belediye yöneticilerine oranla, e-Devlet uygulamalarına daha olumlu yaklaşmaktadır.

14. Ankete cevap verecek olan belediye yöneticileri ve meclis üyelerinin cevaplarının, bazı değişkenlere (eğitim, yaş, teknolojiyi kullanma düzeyi) bağlı olarak farklılık göstermesi beklenmektedir.

3.3. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI VE YÖNTEMİ

Araştırma, Denizli Belediyesi üst düzey yöneticilerini ve belediye meclisi üyelerini kapsamaktadır. Yerel yönetimlerin politika belirleyicileri ve uygulayıcıları olan meclis üyeleri ve yöneticiler, bu araştırmanın temel kitlesini oluşturmaktadırlar. Araştırmada anket yöntemi kullanılmıştır.

Tablo 3.1. Belediye yöneticileri ve Belediye meclis üyelerine birebir görüşme sonrasında verilen ve geri dönen anket sayıları

	Verilen Anket		Geri Gelen Anket	
	Yönetici	Belediye Meclis Üyesi	Yönetici	Belediye Meclis Üyesi
Denizli Belediyesi	33	31	31	30
Toplam	33	31	31	30
Genel Toplam	64		61	

Anketler, hem yöneticilerin hem de belediye meclis üyelerinin aynı konularda nasıl -farklı/benzer- düşündüklerini araştırmak amacı güttüğünden tek bir anket formu üzerinden yapılmıştır. Hem yöneticiler hem de belediye meclis üyeleriyle yapılan görüşmelerde yüz yüze anket modeli kullanılmıştır.

Anket formunun hazırlanmasında gerek bu konuda daha önceden yapılmış kuramsal çalışmalardan gerekse bu çalışmanın kuramsal kısmında yer alan konulardan ön kabullere uygun olarak test edilmesi planlanan kısımlar. soru formatına getirilerek hazırlanmıştır. Anket formunda belediyede mevcut uygulanan ve uygulanması planlanan elektronik kamu hizmetleriyle ilgili olarak hem yöneticilerin hem de politikacıların görüşlerinin değerlendirilmesine olanak sağlayacak sorulara yer verilmiştir.

Anket çalışması tamamlandıktan sonra, elde edilmiş olan veriler, SPSS programı yardımıyla analiz edilmiştir. Analiz sonuçları tablolastırılmış ve sonuçlar yorumlanmaya çalışılmıştır.

3.4. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI

Araştırmanın en temel sınırlılığı, aslında, Türkiye'deki (hem yerel hem de ulusal düzeyde) yapısal bürokratik statiklidir. Toplamda 65 kişi civarında olan belediye üst düzey yerel yönetici ve politikacılarına ulaşmak, onlarla anket çalışması yapmak, tamamlayamayanlara ek süre vermek vb. gibi anketin pilot

çalışmasından itibaren bitirilmesi 3 ay gibi bir süreye yayılmak zorunda kaldı. Çoğu belediye yöneticisi ve politika tayin edicisi ancak yoğun ısrarlarımız sonucunda anket sorularına cevap verebildiler. Geniş platformlarda sorunları tartışmaya yatkın gibi gözükken yönetici ve politikacılar, dar platformlardaki bu tarz akademik çalışmalarda işbirliğini, arkasında medya araçları eksik veya yok olduğu için, kabul etmekten kaçınmaktadırlar. Yine de çoğunluğun ilgilendiğini belirtmek gerekmektedir.

Bir diğer sınırlılık ise, anket sorularının yönteminde ve niteliğinde ortaya çıkmaktadır. Araştırılan konu henüz popüler olmasına rağmen yeterince kullanılmadığı ve tanınmadığı için, Likert tarzı soru yapıları tercih edilemedi. Çünkü, bu tarz, belirli bir derecelendirme gerektirdiği için deneklerin konuyu çok yakından bilmeleri bir zorunluluk olarak belirlemektedir. Ayrıca, önümüzde daha önce bu konuda hazırlanmış olan anket örnekleri bulunmadığı için, hazırlanan sorular geliştirilmeye açıktır. Belirli bir derecelendirmeyi amaçlayan sorular bulunmasına rağmen, çoğunluktaki sorular birincil cevaplar veya açık uçlu cevaplar almak durumundadır. Dolayısıyla, anket uygulama metodumuz çok geniş bir spektrumda istatistiksel analizler yapmaya elverişli değildir.

Araştırmanın bir diğer sınırlılığı ise, araştırmanın sahip olduğu evren ve bu evrenden ne oranda genelleme yapılabileceğidir. Araştırmamızın evreni Denizli belediyesi çalışanları ve politika tayin edicileridir. Örneklem ise, bu belediyedeki üst düzey yöneticiler ve karar alma mekanizmasında bulunan politikacılarıdır. Dolayısıyla, bu çalışma, bir takım mali ve zaman kısıtlamaları gereği, sadece bir il belediyesinde gerçekleştirilebilmiştir. Böyle bir çalışmanın sonuçlarının tüm ulusal yerel yönetimleri ve merkezi birimleri temsil edebilme yeteneği yoktur.

Ayrıca, bir çok yönetici ve meclis üyesi, bazı anket sorularını cevaplamaktan yersiz bir biçimde kaçınmışlardır. Bu durumda, karar alma ve uygulama mekanizmalarında bulunan insanların neden görüş saklamayı tercih ettiklerini anlamak aslında çok da kolay değildir. Halkın bir takım çekinceler koymasını, tarihsel yönetim geleneklerimize ve dünya üzerindeki merkezîyetçi uygulamalara bakıldığı zaman anlamak mümkünken, yönetici ve meclis üyelerinin görüş belirtmemeleri eleştiriye çok açıktır.

Bunun yanında, anketi cevaplayanların, özellikle kontrol sorularına dikkat etmediği verilen çelişkili cevaplardan anlaşılmaktadır. Tarafsız olmanın bir gereği olarak, anketler her ne kadar yüz yüze olarak yapılmışlarsa da, çok fazla müdahalede bulunulmamıştır.



3.5. BELEDİYE MECLİSİ ÜYESİ VE BELEDİYE ÜST DÜZEY YÖNETİCİLERİ ANKET SONUÇLARININ DEĞERLENDİRİLMESİ

3.5.1. Demografik Bilgiler

3.5.1.1. Meclis üyesi ve belediye üst düzey yöneticilerinin yaş dağılımları

Tablo 3.2. Belediye Yöneticileri ve Meclis Üyeleri Yaş Dağılımları

	Toplam		Belediye Yöneticisi		Meclis Üyesi	
	F ²⁵¹	% ²⁵²	f	%	f	%
18-24 arası	2	3,3			2	6,7
25-34 arası	9	14,8	5	16,1	4	13,3
35-44 arası	23	37,7	15	48,4	8	26,7
45 ve daha üzeri	27	44,3	11	35,5	16	53,3
Toplam	61	100,0	31	100,0	30	100,0

Anketi cevaplayan belediye meclis üyeleri ve belediye üst düzey yöneticilerinin yaş dağılımlarına baktığımız zaman, 45 ve daha üzeri yaş grubunun % 44.3 ile en üst sırada yer aldığı görülmektedir. 35-44 yaş grubu % 37.7 ile ikinci sırada, 25-34 yaş grubu % 14.8 ile üçüncü sırada ve 18-24 yaş grubu ise, % 3.3 ile son sıradadır. Meclis üyeleri ile yöneticiler karşılaştırıldığı zaman ise, meclis üyelerinin yaş ortalaması, yöneticilerinkinden daha fazladır denilebilir.

3.5.1.2 Anketi cevaplayanların dağılımı

Tablo 3.3. Anketi Cevaplayanların Dağılımı

	Toplam	
	F	%
Belediye Meclis Üyesi	30	49,2
Belediye Yöneticisi	31	50,8
Toplam	61	100,0

Anketi cevaplayanların kategorik dağılımına göre belediye meclis üyeleri 30 kişi (% 49.2), belediye yöneticileri ise 31 kişi (%50.8) dir.

²⁵¹ f: Frekans değeri

²⁵² %: Yüzde değeri

3.5.1.3. Belediye yöneticileri ve meclis üyeleri cinsiyet dağılımı

Tablo 3.4. Belediye yönetici ve Meclis Üyelerinin Cinsiyet Dağılımı

	Toplam		Belediye Yöneticisi		Meclis Üyesi	
	F	%	F	%	F	%
Erkek	53	86,9	26	83,9	27	90,0
Bayan	8	13,1	5	16,1	3	10,0
Toplam	61	100,0	31	100,0	30	100,0

Anketi cevaplayanlardan % 86.9'u (53 kişi) erkek, % 13.1'i (8 kişi) ise, bayandır. Her iki grupta da bayanların sayısı çok düşüktür. Özellikle belediye meclisi üyeleri arasında kadın üyelerin azlığı, yerel yönetim siyasetine kadınların katılımının çok düşük olduğunu göstermesi açısından önemlidir.

3.5.1.4. Eğitim Düzeyi

Tablo 3.5. Eğitim Düzeyleri

	Toplam		Belediye Yöneticisi		Meclis Üyesi	
	F	%	f	%	f	%
Ortaokul	1	1,6			1	3,3
Lise	13	21,3	8	25,8	5	16,7
Üniversite	47	77,0	23	74,2	24	80,0
Toplam	61	100,0	31	100,0	30	100,0

Belediye yöneticileri ve meclis üyelerinin % 77'lik kısmını oluşturan 47 kişi üniversite mezunudur. İkinci sırada %21.3'lük bir oranla ve 13 kişi ile lise mezunları almaktadır. %1.6 ve 1 kişi ile de orta okul mezunları (meclis üyesi) son sıradadır. Her iki grupta dağılım normaldir. Bu durumda, belediye çalışanlarının ve politika tayin edicilerinin ağırlıklı olarak üniversite mezunları olduğu sonucu ortaya çıkmaktadır.

3.5.1.5. Yabancı Dil Düzeyi

Tablo 3.6. Yabancı Dil Düzeyleri

	Toplam		Belediye Yöneticisi		Meclis Üyesi	
	F	%	F	%	F	%
Çok iyi	1	1,6			1	3,3
İyi	8	13,1	3	9,7	5	16,7
Orta	22	36,1	12	38,7	10	33,3
Yetersiz	30	49,2	16	51,6	14	46,7
Toplam	61	100,0	31	100,0	30	100,0

Anketi cevaplayanların yabancı dil düzeyleri çok ileri seviyede değildir. Kendini yabancı dil konusunda yetersiz görenlerin sayısı 30 kişidir ve bu da % 49,2'lik bir kesimi oluşturmaktadır. İkinci sırada orta düzeyde bilenler (%36,1) gelmektedir ve sayıları 22 kişidir. İyi ve çok iyi diyenler ise toplamda %14,7'lik bir dilimi ve 9 kişiyi temsil etmektedir. Meclis üyeleri ile yöneticiler arasında çok fark yoktur fakat yine de yöneticilerin yabancı dil durumları, göreceli olarak daha iyi gözükmektedir.

3.5.1.6. Bilgisayardan ve İnternette Yararlanma Durumu

Tablo 3.7. Bilgisayardan ve İnternette Yararlanma Durumları

	Toplam		Belediye Yön.		Meclis Ü.	
	F	%	F	%	F	%
Büromda kullanabileceğim bir bilgisayarım yok	12	19,7	6	19,4	6	20,0
Büromda kullanabileceğim bir bilgisayarım var ancak internet bağlantım yok	5	8,2	4	12,9	1	3,3
Büromda kullanabileceğim internet bağlantılı bir bilgisayarım var ve elektronik kamu hizmetleri sunumunda gerekli teknolojiyi çok iyi derecede kullanıyorum.	13	21,3	6	19,4	7	23,3
Büromda kullanabileceğim internet bağlantılı bir bilgisayarım var ancak elektronik kamu hizmetleri için gerekli teknolojiyi çok az kullanıyorum.	29	47,5	14	45,2	15	50,0
Toplam	59	96,7	30	96,8	29	96,7

* 253	Cevap verilmemiştir	2	3,3	1	3,2	1	3,3
Toplam		61	100,0	31	100,0	30	100,0

Yöneticilerin ve meclis üyelerinin internet ve bilgisayardan yararlanma durumlarına gelince; Bilgisayarım yok diyenlerin sayısı 12 kişi ve yüzdelik dilimi %19.7'dir. Bilgisayarı olup da internet bağlantısı olmayanlar 5 kişidir ve % 8.2'lik bir kesimi oluşturmaktadır. Hem bürosunda internet bağlantılı bir bilgisayarı olup hem de e-hizmet sunumunu kullanabilen sayısı ise 13 kişidir ve % 21.3'lük bir kesimi oluşturmaktadır. İnternet bağlantılı bir bilgisayarı olup da e-hizmet için gerekli teknolojiyi çok az kullanan kişi sayısı ise, 29'dur ve % 47.5'lik bir kesimi oluşturmaktadır. 2 kişi ise, cevap vermemiştir.

Bilgisayardan ve internetten yararlanma durumlarına bakıldığı zaman, yöneticiler ve meclis üyeleri arasında çok büyük fark olmadığı belirtilebilir. Buradan da anlaşılacağı üzere, belediye politika tayin edicileri ve uygulayıcıların büyük bir kesimi e-hizmet sunum ve kullanımı için mevcut durumda genel olarak nitelikli değildir ve bu durumda çalışmanın bir diğer ön kabulü olan "*Gerekli niteliklere sahip personelinin olmaması, Denizli Belediyesi'nin, etkin ve verimli hizmet sunma yeteneğini daraltmakta ve e-Devlet uygulamalarının hayata geçirilmesine engel oluşturmaktadır.*" iddiasını ve diğer benzer ön kabulleri doğrulamaktadır.

3.5.1.7. Elektronik devlet hizmetleri için gerekli teknolojiyi kullanmak konusunda kişisel düzey

Tablo 3.8. Elektronik devlet hizmetleri için gerekli teknolojiyi kullanmak (Bilgisayar, internet, e-Devletle ilgili kurumsal siteler) konusunda kişisel düzeyiniz sizce nedir?

	Toplam		Belediye Yöneticisi		Meclis Üyesi	
	F	%	F	%	f	%
	Çok iyi	6	9,8	2	6,5	4
İyi	12	19,7	7	22,6	5	16,7
Orta	26	42,6	14	45,2	12	40,0
Kötü	16	26,2	7	22,6	9	30,0
Toplam	60	98,4	30	96,8	30	100,0

²⁵³ *: Missing değer (Seçenek belirtilmemiştir.)

*	Cevap verilmemiştir.	1	1,6	1	3,2		
	Toplam	61	100,0	31	100,0	30	100,0

Bu soruya verilen cevaplara göre, belediye çalışanları ve meclis üyelerinin % 9.8'i (6 kişi) kendini e-hizmet için gerekli teknolojileri kullanabilmek noktasında "çok iyi" görmektedir. % 19.7'lik bir kesim (12 kişi) ise, kendilerini bu konuda "iyi" görmektedir. Kendilerini "orta ve kötü" olarak niteleyenlerin sayısı ise toplamda, 42 kişidir ve %68.8'lik bir dilimi oluşturmaktadır. Meclis üyeleri ve yöneticiler arasında anlamlı bir farklılık yoktur. Bu durumda belediyenin politika belirleyicilerinin ve uygulayıcılarının e-hizmet perspektifi ya çok dardır ya da hiç yoktur denilebilmektedir.

3.5.1.8. Diğer kurumlarla haberleşmede (Bilgi alış verişi, tecrübelerden faydalanma, fikir alış verişi vb.) internetten yararlanma durumu

Tablo 3.9. Diğer kurumlarla haberleşmede (Bilgi alış verişi, tecrübelerden faydalanma, fikir alış verişi vb.) internetten yararlanıyor musunuz?

	Toplam		Belediye Yöneticisi		Meclis Üyesi	
	f	%	f	%	F	%
Evet	32	52,5	15	48,4	17	56,7
Hayır	28 ²⁵⁴	45,9	16	51,6	12	40,0
Toplam	60	98,4	31	100,0	29	96,7
* Cevap verilmemiştir	1	1,6			1	3,3
Toplam	61	100,0	31	100,0	30	100,0

Meclis üyeleri ve yöneticilerden, diğer kurumlarla olan haberleşmelerinde interneti kullanıp kullanmamalarına yönelik soruda, 32 kişi (%52.5) "Evet" derken, 28 kişi (%45.9) "Hayır" demiştir. 1 kişi ise cevap vermemiştir. Dolayısıyla, belediye çalışanları ve meclis üyelerinin yarısına yakın bir kısmı, ilgili diğer kurum ve kuruluşlarla on-line görüşme yapmamaktadırlar. Meclis üyeleri ve yöneticileri karşılaştığımız zaman, meclis üyelerinin diğer kurum ve kuruluşlarla daha sık

²⁵⁴ Burada açıklanması gerekli olan bir durum söz konusudur: Anketi cevaplayan yöneticiler ve meclis üyelerinden bazıları (değişken. sabit değil) kontrol sorularını fark etmeyerek, birbirini kontrol eden sorulara farklı cevap vererek yanlış yapmaktadırlar. Hem 7. ve 8. sorular hem de diğer kontrol sorularında da bu durum böyledir. Örneğin. 7. soruya "Hayır" diyerek 9. soruya geçmesi gerekenlerden bazıları, 8. soruya da cevap vermişlerdir. Bu durumda görüş belirtildiği için. tarafsız olmanın bir gereği olarak verilen cevapları her iki için de geçerli saydık.

görüştüğünü söylemek mümkündür fakat yine de aradaki fark çok fazla değildir. Bu durum, çalışmanın ön kabullerinden olan “Belediye yöneticileri ve meclis üyeleri diğer yerel, ulusal ve uluslararası kurum ve kuruluşlarla mesleki, teknik vb. işbirliği için, bilgi ve iletişim kanallarını çok fazla kullanmamaktadırlar.” tezini, doğrulamaktadır.

3.5.1.9. Kurum ve kuruluşlarla haberleşme

Tablo 3.10. Kurum ve Kuruluşlarla Haberleşme Durumları

	Toplam		Belediye Yöneticisi		Meclis Üyesi	
	F	%	F	%	F	%
Diğer belediyeler	7	11,5	6	19,4	1	3,3
İlgili bakanlıklar	6	9,8	5	16,1	1	3,3
Sivil toplum örgütleri	9	14,8	1	3,2	8	26,7
Özel kurum ve kuruluşlar	6	9,8	2	6,5	4	13,3
Hepsi	3	4,9	1	3,2	2	6,7
7. soruya "Hayır" denilerek, 9.soruya geçilmiştir.	30	49,2	16	51,6	14	46,7
Toplam	61	100,0	31	100,0	30	100,0

Hangi kurum ve kuruluşlarla görüşüyorsunuz? sorusuna ise, yöneticiler ve meclis üyeleri farklı farklı cevaplar vermektedirler. 7 kişi (%11.5) diğer belediyeler derken, 6 kişi ilgili bakanlıklar demiş, 9 kişi (% 14.8) sivil toplum örgütleriyle görüş alış-verişinde bulunduğunu belirtmiş ve 6 kişi (% 9.8) özel kurum ve kuruluşlarla diye cevap vermiştir. Hepsi diyen kişi sayısı 3, yüzdeler dilimi ise, %4.9'dur. Hayır diyerek bir sonraki soruya geçenlerin sayısı ise 30 kişidir ve % 49.2'lik bir kesimi oluşturmaktadır. Meclis üyelerinin çoğunluğu sivil toplum örgütleri ile bilgi ve görüş alış verişinde bulunmayı tercih ederken, yöneticilerin çoğunluğu ise, diğer belediyeleri tercih etmektedir. Bu durumda, meclis üyelerinin daha çok katılımı ve yönetişimi arzularken, yöneticiler ise katılım ve yönetişim konusunda statükoyu korumayı tercih etmektedirler.

3.5.1.10. Bilgisayar

Tablo 3.11. Bilgisayar Sahip Olma Durumu

	Toplam		Belediye Yön.		Meclis Üyesi	
	F	%	F	%	F	%
Bazı departmanların var	23	37,7	15	48,4	8	26,7
Her departmanın var	23	37,7	12	38,7	11	36,7
Fikrim yok	12	19,7	2	6,5	10	33,3
Toplam	58	95,1	29	93,5	29	96,7
* Cevap verilmemiştir	3	4,9	2	6,5	1	3,3
Toplam	61	100,0	31	100,0	30	100,0

3.5.1.11. e-Mail

Tablo 3.12. e-Mail Kullanma Dağılımı

	Toplam		Belediye Yöneticisi		Meclis Üyesi	
	F	%	f	%	f	%
Hiçbir çalışanın yok	1	1,6	1	3,2		
Bazı departmanların var	24	39,3	16	51,6	8	26,7
Her departmanın var	7	11,5	4	12,9	3	10,0
Her çalışanın var	5	8,2	1	3,2	4	13,3
Fikrim yok	18	29,5	4	12,9	14	46,7
Toplam	55	90,2	26	83,9	29	96,7
* Cevap verilmemiştir	6	9,8	5	16,1	1	3,3
Toplam	61	100,0	31	100,0	30	100,0

3.5.1.12. İnternet

Tablo 3.13. İnternet Kullanma Dağılımı

	Toplam		Belediye Yöneticisi		Meclis Üyesi	
	F	%	f	%	F	%
Bazı departmanların var	28	45,9	16	51,6	12	40,0
Her departmanın var	10	16,4	5	16,1	5	16,7
Her çalışanın var	3	4,9	2	6,5	1	3,3
Fikrim yok	14	23,0	3	9,7	11	36,7
Toplam	55	90,2	26	83,9	29	96,7
* Cevap verilmemiştir	6	9,8	5	16,1	1	3,3
Toplam	61	100,0	31	100,0	30	100,0

Belediye çalışanlarına ve meclis üyelerine göre, belediye toplam çalışanlarından bilgisayarı, interneti ve e-mail'i olanların sayısı sırasıyla şöyledir:

Bazı departmanların bilgisayar vardır diyenlerin sayısı 23 kişi, yüzdesi %37.7'dir, e-mail'i vardır diyenlerin sayısı 24 kişi, yüzdesi ise % 39.3, interneti vardır diyenlerin sayısı 28 kişi, yüzdesi ise, %45.9'dur. Her departmanın bilgisayar vardır diyenlerin sayısı 23 kişi, yüzdesi % 37.7, e-mail'i vardır diyenlerin sayısı 7 kişi, yüzdesi % 11.5, interneti vardır diyenlerin sayısı ise, 10 kişi, yüzdesi ise, % 16.4'dür. Her çalışanın bilgisayar vardır diyenlerin sayısı yok iken, e-mail'i vardır diyenlerin sayısı 5, yüzdesi ise, % 8.2'dir. Her çalışanın interneti vardır diyen 3 kişidir ve yüzdesi, % 4.9'dur. Hiçbir çalışanın e-mail'i yoktur diyen 1 kişidir ve % 1.6'lık bir dilimi oluşturmaktadır. Bilgisayar konusunda fikir beyan etmeyenler 12 kişidir ve % 19.7'lik bir dilimi oluşturmaktadırlar, e-mail konusunda fikir beyan etmeyenler ise, 19 kişidir ve % 25.9'luk bir kesimdir. İnternet konusunda fikir beyan etmeyenler ise, 14 kişidir ve % 23'lük bir dilim meydana getirmektedirler. Bilgisayar konusunda 3 kişi, e-mail sorusunda 6 kişi ve internet sorusunda ise, 6 kişi cevap vermekten kaçınmıştır. Bu soruya, meclis üyeleri ve yöneticilerin verdikleri cevaplar karşılaştırıldığı zaman, yöneticilerin göreceli olarak belediye çalışanlarının internet, bilgisayar ve e-mail durumlarını daha iyi bilmektedir ve bu da normal karşılanmalıdır fakat yine de bazı yöneticilerin ve meclis üyelerinin belediye bilgi-işlem kapasitesinden habersiz olması önemlidir. Buradan çıkan en temel sonuç ise, gerek belediye yöneticileri gerekse belediye meclis üyeleri, her ne kadar kendi bünyelerindeki duruma hakim iseler de, toplam veya diğer belediye birimlerinin bilgi-işlem donanımı ve yazılımı konusunda kesin fikir sahibi değillerdir.

3.5.2. Soruların Değerlendirilmesi

3.5.2.1. Kamu yönetiminde gizlilik ve kapalılık uygulamalarının boyutu

Tablo 3.14. Size göre kamu yönetimimizde gizlilik ve kapalılık uygulamaları hangi boyutlardadır?

	Toplam		Belediye Yöneticisi		Meclis Üyesi	
	F	%	F	%	F	%
Çok rahatsız edici boyuttur.	6	9,8	1	3,2	5	16,7
Rahatsız edici boyuttur.	25	41,0	10	32,3	15	50,0
Fikrim yok	3	4,9	3	9,7		

Normal düzeydedir.	22	36,1	15	48,4	7	23,3
Çok az boyuttadır.	5	8,2	2	6,5	3	10,0
Toplam	61	100,0	31	100,0	30	100,0

Bu soruya verilen cevaplardan hareket ederek, kamu yönetimindeki gizlilik ve kapalılık uygulamalarının boyutunun çok rahatsız edici olduğunu düşünen yönetici ve meclis üyelerinin sayısı 6 kişi, yüzdesi ise, % 9.8'dir. Rahatsız edici olarak niteleyen kişi sayısı 25, yüzdelik dilimi % 41'dir. Fikir beyan etmeyenler 3 kişi, yüzdesi ise, % 4.9'dur. Normal düzeyde olduğunu düşünenler ise, 22 kişi, yüzdelik kesimi ise, % 36.1'dir. Çok az boyutta olduğunu ise, 5 kişi düşünmekte ve bunlar da pastadaki % 8.2'lik dilimi oluşturmaktadır. Belediye meclis üyeleri ve yöneticilerin bu soruya verdikleri cevaplar, aslında, literatürdeki tespitleri de doğrulamaktadır. Çünkü, meclis üyelerinin % 16'sı yönetimdeki gizlilik ve kapalılık uygulamalarını çok rahatsız edici bulurken, % 50'si ise rahatsız edici bulmaktadır. Sadece 1 yönetici çok rahatsız edici bulmaktadır. Yöneticilerin % 48.4'ü ise, bunu normal karşılamaktadır. Dolayısıyla, meclis üyeleri halkın içinden geldikleri için, yönetimdeki gizlilik ve kapalılıktan daha rahatsız olmaktadır denilebilir.

3.5.2.2. e-Devlet Tanımları

Tablo 3.15. Size göre aşağıdaki e-Devlet tanımlarından hangi en doğru ve en kapsayıcıdır?

	Toplam		Belediye Yön.		Meclis Üyesi	
	F	%	f	%	F	%
E-Devlet, devletin internet imkanlarından faydalanmasıdır.	3	4,9	1	3,2	2	6,7
E-Devlet, devletin yerine getirdiği hizmetlerde bilgisayar ve bilgi teknolojilerini kullanmasıdır.	6	9,8	5	16,1	1	3,3
E-Devlet, kamu kurum ve kuruluşlarının yerine getirdikleri kamusal hizmetlerde bilgi teknolojileri kullanmalarının yanında, hizmetleri sunanların ve hizmetlerden faydalananların da anlama, algılama ve kavramsallaştırmalarında bir değişimi ifade etmektedir.	47	77,0	23	74,2	24	80,0
E-Devlet, sanal bir devlet modelidir.	1	1,6			1	3,3

Diğer (Lütfen, siz kendiniz e-Devletten ne anladığınızı aşağıda ayrılan yere belirtiniz.)	3	4,9	1	3,2	2	6,7
Toplam	60	98,4		96,8		
* Cevap verilmemiştir	1	1,6	1	3,2		
Toplam	61	100,0	31	100,0	30	100,0

Belediye yöneticileri ve meclis üyeleri bu soruda büyük bir çoğunlukla araştırmanın vermeye çalıştığı e-Devlet tanımını yakalamışlardır. 47 kişi (% 77) c şikkını tercih etmiş, a şikkını 3 kişi (% 4.9) tercih etmiş, b şikkını ise, 6 kişi (% 9.8) tercih ederken, 1 kişi (% 1.6) de d şikkını tercih etmiştir. Kendi kendine tanım veren kişi sayısı ise, 3 (%4.9)'tür. 1 kişi de soruyu cevaplamamıştır. Belediye meclis üyelerinin ve yöneticilerin cevapları birbirlerine çok yakındırlar. Aslında, çoğunluk doğru tanımları yakalamıştır fakat bu durum diğer sorulara verilen cevaplar ve yüzdelerle çelişki halindedir.

3.5.2.3. Merkezi yönetimin (Ankara) e-Devlet uygulamalarını desteklemesi

Tablo 3.16. Sizce merkezi yönetimin (Ankara) e-Devlet uygulamalarını başlatması ve desteklemesi tam anlamıyla mümkün olabilecek midir?

	Toplam		Belediye Yöneticisi		Meclis Üyesi	
	F	%	F	%	F	%
Evet	27	44,3	16	51,6	11	36,7
Hayır	25	41,0	12	38,7	13	43,3
Fikrim yok	8	13,1	2	6,5	6	20,0
Toplam	60	98,4	30	96,8		
* Cevap verilmemiştir	1	1,6	1	3,2		
Toplam	61	100,0	31	100,0	30	100,0

Ankara'nın (merkezi devlet). yerel ve ulusal anlamdaki e-Devlet ve e-Belediye çalışmalarına verilecek desteğe inananların sayısı ise, yaklaşık yüzde 50 civarındadır. Bu desteğin olacağına "Evet" diyenlerin sayısı 27 (%44.3), "Hayır" diyenlerin sayısı ise, 25 (%41) dir. Fikir belirtmeyen ve cevap vermeyen toplam kişi sayısı ise 9 (14.7) dur. Dolayısıyla, Ankara'ya olan inançta, geleneksel çözümler aksine, e-Devlet uygulamalarına verilecek destek noktasında belirli bir artış gözlemlenmektedir. Her ne kadar, hayır diyenler ve cevap belirtmeyenler daha fazla ise de, gene de evet diyenlerin % 50'lere yaklaşması merkezi yönetimin rolünün ne kadar önemli olduğunu göstermektedir. Meclis üyelerinin ve yöneticilerin verdikleri cevaplar karşılaştırıldığında ise, yöneticiler,

merkezi devlete daha fazla güvenmektedirler. Yerel siyasetçiler ise, çoğunlukla merkezi hükümetin desteğine inanmamaktadırlar denilebilir.

3.5.2.4. “Hayır” cevabının gerekçesi

Tablo 3.17. Cevabınız "Hayır" ise, Neden? Lütfen kendi ifadelerinizle açıklar mısınız?

	Toplam		Belediye Yöneticisi		Meclis Üyesi	
	F	%	f	%	F	%
E-Devlet uygulamalarının orijinal amacından sapmalar olabilir.	3	4,9	1	3,2	2	6,7
Merkezi yönetimin bu konuda mali, teknik, yasal eksiklikleri var.	11	18,0	6	19,4	5	16,7
Bilinmesini istememe durumu var.	2	3,3			2	6,7
Genel anlamda altyapı eksiktir.	3	4,9	2	6,5	1	3,3
Kaynak sorunu olabilir.	1	1,6			1	3,3
12. Soru'ya "Evet" denilerek, 14.soruya geçilmiştir.	40	65,6	21	67,7	19	63,3
Toplam	60	98,4	30	96,8	30	100,0
* Cevap verilmemiştir.	1	1,6	1	3,2		
Toplam	61	100,0	31		30	100,0

Belediye yöneticileri ve meclis üyelerinden Ankara'nın desteğine inanmayanlar gerekçelerini farklı farklı beyan etmişlerdir. e-Devlet uygulamalarının amacından sapabileceğine dikkat çekenlerin oranı 3 (%4.9) kişidir, merkezi yönetimin bu konuda mali, teknik, yasal altyapı eksiklikleri olduğunu söyleyenler ise toplamda, 14 (%22.9) kişi, kaynak sorunu olabileceğini ise, 1 kişi (% 1.6) belirtmiştir. Meclis üyelerinin ve yöneticilerin cevapları karşılaştırıldığı zaman, “hayır” cevabı verenlerin çoğunluğu merkezi yönetimin teknik, yasal ve mali eksiklikleri olduğunu düşünmektedir.

3.5.2.5. Ülke içi ve/veya ülke dışı dinamiklerin etkinin boyutları

Tablo 3.18. e-Devlet uygulamalarının Türkiye’de ortaya çıkması ve gelişmesinde ülke içi ihtiyaçlar ve dinamikler mi etkili olmuştur yoksa uluslararası ve/veya uluslararası (AB) gelişmelerin payı daha mı fazladır?

	Toplam		Belediye Yöneticisi		Meclis Üyesi	
	F	%	f	%	f	%
Ülke içi dinamiklerimiz ve ihtiyaçlarımız (Türk kamu yönetiminin hantallığı, bürokratik ve hiyerarşik biçimin getirdiği zorluklar vb.) e-Devlet uygulamalarına kaynak olmuş ve teşvik etmiştir.	13	21,3	7	22,6	6	20,0
Uluslararası gelişmeler ve/veya uluslararası gelişmeler (Avrupa Birliği, IMF, Dünya Bankası gibi kurum ve kuruluşlar) daha etkili olmuştur.	28	45,9	12	38,7	16	53,3
Ülke içi ve ülke dışı gelişmeler eşit oranda etkili olmuştur.	14	23,0	9	29,0	5	16,7
Fikrim yok	4	6,6	1	3,2	3	10,0
Toplam	59	96,7	29	93,5	30	100,0
* Cevap verilmemiştir.	2	3,3	2	6,5		
Toplam	61	100,0	31	100,0	30	100,0

E-Devletin ortaya çıkmasında etkili olan dinamiklerin belirlenmeye çalışıldığı soruya verilen cevapların dağılımı şöyledir:

13 (%21.3) kişi, ülke içi dinamiklerimizin ve ihtiyaçlarımızın bu konuda daha etkili olabileceğini belirtirken, 28 (%45.9) kişi ise, uluslararası dinamiklerin daha etkili olduğunu iddia etmiştir. Her iki kaynaklı dinamiklerin ise eşit oranda etkili olduğunu iddia edenler ise, 14 (%23) kişidir. Fikir belirtmeyenler ve cevap vermeyenler ise, toplamda, 6 kişi (%9.9)dir. Meclis üyelerinin çoğunluğu, uluslararası dinamikleri daha önemli bulurken, yöneticilerin çoğunluğu ise, ülke içi dinamikleri daha etkili bulmaktadır. Toplamda ise, uluslararası kaynaklı dinamiklerin daha etkili olduğunu söyleyen görüşler çoğunluktadır ki, bu durumun açılımına örnek olarak AB yolundaki gelişmelerin zorlaması, küresel gelişmeler ve uluslararası aktörlerin rolleri belirtilebilir.

3.5.2.6. Paradigmatik görüşlerin etkileri

Tablo 3.19. Gelişmiş ülkelerin uyguladıkları elektronik devlet hizmetlerinin gelişiminde Kamu yönetimi paradigmalarının özellikle devlet kurumlarının özel sektör firmaları gibi yönetilmesini ve "*vatandaşların*" müşteri olarak görülmesi gerektiğini söyleyen görüşlerin etkili olduğu yolunda iddialar vardır. Sizin görüşünüze göre, Türkiye’de elektronik hizmetlerin gelişiminde bu görüşler ne kadar etkili olmuştur?

	Toplam		Belediye Yöneticisi		Meclis Üyesi	
	f	%	f	%	F	%
Çok etkili olmuştur.	5	8,2	4	12,9	1	3,3
Etkili olmuştur.	27	44,3	15	48,4	12	40,0
Fikrim yok	8	13,1	4	12,9	4	13,3
Biraz etkili olmuştur.	16	26,2	5	16,1	11	36,7
Hiç etkili olmamıştır.	4	6,6	2	3,2	2	6,7
Cevap verilmemiştir.	1	1,6	1	6,5		
Toplam	57	93,4	30	96,8	30	100,0
Toplam	61	100,0	31	100,0	30	100,0

"*Vatandaşların*" müşteri olarak görülmesi gerektiğini söyleyen görüşlerin, e-Devlet çalışmalarında etkili olup olmadığını belirlemeye yönelik soruya verilen cevapların dağılımı şöyledir: Çok etkili olduğunu belirtenler, 5 (%8.2) kişi, etkili olduğunu belirtenler, 27 kişi (%44.3), fikir belirtmeyenler ve cevap vermeyenler toplamda, 9 kişi (%14.7), biraz etkili olduğunu iddia edenler, 16 kişi (26.2), hiç etki olmadığını belirtenler ise, 4 kişi (6.6) dir. Her ne kadar yöneticiler, göreceli olarak, paradigmatik etkiyi önemli sayısalara da, meclis üyelerinin ve yöneticilerin çoğunluğu, bu görüşleri birbirlerine yakın oranlarda etkili bulmaktadır. Bu sonuçlara göre, yönetim bilimindeki paradigma değişiklikleri hem kamu yönetimini etkilemekte hem de kamu işletmeciliği okulunun iddiaları, en azından, e-Devlet çalışmalarındaki etkileri dikkate alındığında, Denizli belediyesi yöneticileri ve meclis üyeleri açısından, doğrulanabilir gözükmektedir.

3.5.2.7. e-Devlet hakkında olumlu ve olumsuz görüşler

Tablo 3.20. e-Devlet uygulamalarının hem lehinde hem de aleyhinde görüşler vardır. e-Devletin olumlu sonuçları arasında adem-i merkezîyetçilik ve yerelliğin artacağı yer alırken, olumsuz görüşlerin arasında ise, özel hayatın artık kalmayacağı, her şeyin açık olacağı vb. iddia edilmektedir. Sizin görüşünüz hangi görüşe daha yakındır?

	Toplam		Belediye Yöneticisi		Meclis Üyesi	
	F	%	F	%	f	%
E-Devlet uygulamaları tamamen olumludur.	15	24,6	3	9,7	12	40,0
E-Devlet uygulamalarının bazı konularda olumsuz sonuçları olabilmesine rağmen, çoğunlukla olumlu sonuçları vardır.	32	52,5	22	71,0	10	33,3
E-Devlet uygulamalarının hem olumlu hem de olumsuz yanları eşit oranda vardır.	5	8,2	2	6,5	3	10,0
E-Devlet uygulamalarının olumsuz yönleri daha fazladır.	3	4,9	2	6,5	1	3,3
Fikrim yok	4	6,6			4	13,3
Toplam	59	96,7	29	93,5	30	100,0
* Cevap verilmemiştir.	2	3,3	2	6,5		
Toplam	61	100,0	31	100,0	30	100,0

E-Devlet uygulamalarının lehinde ya da aleyhinde olup olmadıklarının belirlenmeye çalışıldığı soruda yöneticiler ve meclis üyeleri şöyle cevap vermişlerdir: E-Devlet uygulamalarının tamamen olumlu olduğunu düşünenler 15 (%24.6) kişi, olumsuz sonuçları olmasına rağmen, olumlu yanlarının çoğunlukta olduğunu iddia edenler ise, 32 kişidir ve yüzdelik dilimde %52.5'lik bir kısmı oluşturmaktadırlar. Hem olumlu hem de olumsuz yanlarının eşit oranda bulunduğunu belirtenler ise, 5 kişi (%8.2) dir. Olumsuz yönlerinin daha fazla olduğunu belirtenler ise, 3 (%4.9) kişidir. Cevap vermeyenler ve fikir beyan etmeyenler ise, toplamda, 6 kişi (% 9.9) dir. Meclis üyelerinin çoğunluğu e-Devlet uygulamalarını olumlu bulurken, yöneticilerin ise, %71'lik kısmı, bazı olumsuz taraflarının olmasına rağmen, yine de çoğunlukla olumlu bulmaktadırlar. O zaman, çoğunluğun e-Devletin lehinde olduğunu belirtebiliriz. Bu durumda yöneticiler ve meclis üyeleri, e-Devletin olumsuz olmadığını düşünmektedirler ve

araştırmanın kuramsal kısmında belirtilen sakıncaların ortaya çıkmayacağını ya da elimine edilebileceğini düşünmektedirler.

3.5.2.8. Portal Uygulamaları

Tablo 3.21. e-Devlet uygulamalarının sunumunda bazen tek bir web sayfasından yararlanılırken, bazen her devlet kurumu kendine ait bir web sitesi oluşturarak onun üzerinden hizmet verir. Kısaca e-Devlet portalları olarak adlandırılan bu durumda e-Devlet portallarının ayrı ayrı olması mı yoksa bütünleşik olması mı sizce daha faydalıdır?

	Toplam		Belediye Yöneticisi		Meclis Üyesi	
	F	%	f	%	f	%
Bütünleşik ve özerk bir birim halinde olması ve her ayrı kurum ve kuruluşun web sitesinin buraya bağlı olması gerekir.	24	39,3	12	40,0	12	40,0
Merkezi yönetim içinde ayrı fakat merkezi devlete bağlı bir birim oluşturulmalı ve diğer kurum ve kuruluşlar buna bağlı olarak çalışmalıdır.	19	31,1	12	40,0	7	23,3
Her iki de aynı anda olabilir, bazı kurumlar kendi aralarında bütünleşebilir, isteyen ayrı web siteleri üzerinde hizmet verebilir.	8	13,1	3	10,0	5	16,7
Her kurum ve kuruluş kendi kendine web sayfası oluşturup, bağımsız ve eşgüdüm­süz olmalıdır.	4	6,6	2	6,7	2	6,7
Fikrim yok	5	8,2	1	3,3	4	13,3
Toplam	60	98,4	30	100,0	30	100,0
* Cevap verilmemiştir.	1	1,6	1	3,4		
Toplam	61	100,0	31	100,0	30	100,0

Portal konusunda ise, belediye yöneticileri ve meclis üyeleri şöyle düşünmektedirler: Bütünleşik ve bağımsız bir portal olması gerektiğini savunan kişi sayısı 24, yüzdeler dilimi ise, % 39.3'tür. Merkezi yönetim içinde ve ona bağlı bir bütünleşik portal olması gerektiğini savunanlar ise, 19 kişidir ve % 31.1'lik bir dilimi oluşturmaktadır. Bu konuda tamamen her birimin özgür olması gerektiğini ise, 8 kişi (%13.1) savunmaktadır. Bütünleşik olmayan bir portal yapılanmasını ise, 4 kişi (%6.6) savunmuştur. 6 kişi (%9.6) ise, toplamda ya cevap vermemiş ya da görüş beyan etmekten kaçınmışlardır. Hem meclis üyelerinin hem de yöneticilerin çoğunluğu, bütünleşik ve özerk bir yapıyı tercih etmektedirler fakat yöneticilerin önemli bir kısmı (% 40) ise, merkezi yönetim içerisinde bir yapılanmayı istemiştir. O zaman, yöneticilerin bir kısmı, hala,

merkezi bir yapılanmadan vazgeçememektedir. Yerelleşme çabalarının arttığı günümüzde bu durum, kısmen, önemlidir. Yine de, bütünleşik fakat merkezi devletten bağımsız bir portali en fazla kişi savunmuştur. Bu durum da küresel uygulamalarla uygunluk halindedir.

3.5.2.9. e-Devlet uygulamalarının desteklenmesi

Tablo 3.22. Siz de bir bürokrat olduğunza göre, e-Devlet uygulamalarına karşı mısınız yoksa destekler misiniz?

	Toplam		Belediye Yöneticisi		Meclis Üyesi	
	F	%	F	%	F	%
Karşıyım	1	1,6			1	3,3
Destekliyorum	53	86,9	30	95,1	23	76,7
Ne karşıyım ne de destekliyorum	2	3,3	1	3,2	1	3,3
Fikrim yok	4	6,6			4	13,3
Toplam	60	98,4	31	100,0	29	96,7
* Cevap verilmemiştir	1	1,6			1	3,3
Toplam	61	100,0	31	100,0	30	100,0

E-Devlet uygulamalarına karşı olduğunu belirtenlerin sayısı, 1 (% 1.6) kişidir. Destekleyenler ise, 53 kişi (%86.9) dir. Fikir beyan etmekten kaçınan, cevap vermeyen ya da ne karşı olduğunu fakat ne de desteklediğini beyan edenlerin toplam sayısı ise, 7 kişi (%11.5) dir. Dolayısıyla, çok büyük bir çoğunlukla yöneticiler ve meclis üyeleri, e-Devlet ve e-Belediye uygulamalarını desteklemektedirler. Ancak, meclis üyeleri ile yöneticileri kendi aralarında karşılaştığımız zaman, yöneticilerin % 95.1'inin desteği yanında, meclis üyelerinin ise % 76.7'sinin desteğini görmekteyiz. Bu durumda çıkan sonucun genel eğilimlerle ters düştüğünü belirtmek gerekmektedir.

3.5.2.10. "Karşıyım" cevabının gerekçesi

Tablo 3.23. Cevabınız "Karşıyım" ise, Neden karşıyorsunuz?

	Toplam		Belediye Yöneticisi		Meclis Üyesi	
	F	%	F	%	f	%
Halk e-Devlet uygulamalarının gerektirdiği bilgi okumayı ve yazmayı bilemez / öğrenemez.	1	1,6			1	3,3
Fikrim yok	2	3,3			2	6,7
18. Soru'da "Karşıyım" denilmeyerek, 20.soruya geçilmiştir.	58	95,1	31	100,0	27	90,0
Toplam	61	100,0	31	100,0	30	100,0

Karşı olduğunu belirtenlerden, karşı olmalarının gerekçesi sorulduğu zaman, bunlardan, 1 kişi (%1.6) halkın bilgi okuma yazma kabiliyetinin olmadığını veya elde edemeyeceğini belirtmiştir. Fikir beyan etmeyenler ise, 2 kişi (%3.3) tür.

3.5.2.11. e-Hizmet finansmanı

Tablo 3.24. e-Devlet uygulamaları ve/veya e-hizmet fiyatlandırılmalı mıdır? (Cevabınız "Hayır" değil ise, soru 22'ye geçiniz.)

	Toplam		Belediye Yöneticisi		Meclis Üyesi	
	F	%	F	%	f	%
Evet	24	39,3	14	45,2	10	33,3
Hayır	30	49,2	15	48,4	15	50,0
Fikrim yok	6	9,8	1	3,2	5	16,7
Toplam	60	98,4	30	96,8		
* Cevap verilmemiştir.	1	1,6	1	3,2		
Toplam	61	100,0	31	100,0	30	100,0

E-Devlet uygulamaları fiyatlandırılmalı mı? Yoksa, finansmanı nasıl karşılanmalı? yönündeki soruya, 24 kişi (%39.3) "Evet" fiyatlandırılmalı, 30 kişi (%49.2) ise, "Hayır" fiyatlandırılmamalı demiştir. 7 kişi (%10.4) ya cevap vermemiş, ya da fikir beyan etmekten kaçınmıştır. Dolayısıyla, fiyatlandırılmamalı yönünde, yani, kullanıcıların, e-hizmet sunumlarından faydalanmaları karşılığı onlardan para talep edilmemesi yönündeki görüş, göreceli olarak ağırlıkta gözükmemektedir fakat bu finansmanın ağırlığının nereye

yansıtılması gerektiği, takip eden soruda cevaplanılmaya çalışılacaktır. Meclis üyelerinin ve yöneticilerin %50'lik kısmı, "hayır" derken, yöneticiler göreceli çoğunlukla, e-Devlet uygulamalarının fiyatlandırılmasını talep etmektedir. Burada da, geleneksel siyasetçi-bürokrat farklılaşması öne çıkmaktadır. Yerel siyasetçiler, halkın içinden seçildikleri için, hizmetlerin mümkün olduğunca yönetim tarafından finanse edilmesi gerektiğini düşünürken, bürokrat ise, finansmanı halktan talep etmektedir.

3.5.2.12. "Hayır" cevabının gerekçesi

Tablo 3.25. Cevabınız, "Hayır" ise, e-Devlet maliyetlerinin finansmanının nasıl karşılanmasını önerirsiniz?

	Toplam		Belediye Yöneticisi		Meclis Üyesi	
	F	%	f	%	f	%
Genel bütçeden karşılanması gerekir.	7	11,5	2	6,5	5	16,7
Ayrı bir merkezi fon oluşturulmalı ve bütün e-Devlet uygulamaları (yerel veya ulusal) bu fondan desteklenmelidir.	11	18,0	8	25,8	3	10,0
Her birim kendi elektronik hizmetlerinin maliyetini kendi karşılamalıdır.	9	14,8	6	19,4	3	10,0
Fikrim yok	9	14,8	4	12,9	5	16,7
20.Soru'ya "Hayır" denilmeyerek, 22.soruya geçilmiştir.	25	41,0	11	35,5	14	46,7
Toplam	61	100,0	31	100,0	30	100,0

"Hayır" diyenlerin % 11.5 (7 kişi) si, e-Devlet ve e-Belediye çalışmalarının finansmanının genel bütçeden karşılanmasını teklif ederken, % 18 (11 kişi) si, ayrı bir fon oluşturulmasını teklif etmekte, % 14.8 (9 kişi) u ise, her birimin kendi harcamalarını kendinin finanse etmesi gerektiği belirtilmektedir. Bu tablodan çıkan sonucun, bu kadar yayılması, konu üzerinde bir fikir birliği oluşturulmadığını göstermektedir. Meclis üyelerinin çoğunluğu, %16.7, genel bütçeyi gösterirken, yöneticilerin çoğunluğu ise, ayrı bir merkezi fon oluşturulması gerektiğini belirtmektedirler.

3.5.2.13. e-Devlet çalışmalarının takip edilmesi

Tablo 3.26. Türkiye'deki yerel anlamdaki e-Devlet çalışmalarını (Özellikle, belediyelerin elektronik hizmet sunum düzeyi açısından) ne kadar takip ediyorsunuz?

	Toplam		Belediye Yöneticisi		Meclis Üyesi	
	F	%	F	%	F	%
Bu anlamda gerekli tüm bilgiye sahibim.	3	4,9	1	3,2	2	6,7
Bazı eksikliklerim var ama yine de yeterli düzeyde bilgim var.	16	26,2	7	22,6	9	30,0
Kendi belediyemin çalışmalarını bilmekteyim.	29	47,5	18	58,1	11	36,7
Fikrim yok	12	19,7	4	12,9	8	26,7
Toplam	60	98,4	30	96,8	30	100,0
* Cevap verilmemiştir.	1	1,6	1	3,2		
Toplam	61	100,0	31	100,9	30	100,0

Ulusal e-Devlet ve e-Belediye çalışmalarını ne kadar takip ettiklerine yönelik soruya verilen cevaplardan, yönetici ve meclis üyelerinin daha çok yerel nitelikteki çalışmalarını takip ettiklerini çıkarmak mümkündür çünkü ulusal olarak bu anlamda gerekli bilgiye sahip olduğunu belirtenlerin sayısı 3 kişi (% 4.9) dir. Bazı eksiklikleri olmasına rağmen yine de yeterli bilgi olduğunu iddia edenlerin sayısı, 16 kişi (%26.2) dir. Sadece kendi belediyesinin çalışmasını bilenler ise, 29 kişi (%47.5) dir. 13 kişi ise, ya cevap vermemiş ya da fikir beyan etmekten kaçınmışlardır. Gerek meclis üyeleri gerekse yöneticiler, yerel düzeydeki e-Devlet çalışmalarınıyla, çoğunluk itibarıyla, çok fazla ilgilenmemektedirler. Her iki farklı grubun çoğunluğu da sadece, kendi belediyesinin çalışmalarını bilmektedir.

3.5.2.14. e-Belediye sitelerini ziyaret

Tablo 3.27. e-Belediye sitelerini ne oranda ziyaret edip kontrol ediyorsunuz?

	Toplam		Belediye Yön.		Meclis Üyesi	
	F	%	F	%	F	%
Belediyelerin e-Belediye çalışmalarını ve web sitelerini sürekli kontrol ediyorum.	5	8,2	2	6,5	3	10,0
Gerekli oldukça e-Belediye çalışmalarını ve belediye web sitelerini takip ediyorum.	20	32,8	12	38,7	8	26,7
Fikrim yok	9	14,8	5	16,1	4	13,3
Bazen e-Belediye çalışmalarını duyuyorum ve web sitelerine bakıyorum.	16	26,2	7	22,6	9	30,0

	Hiç kontrol etmiyorum.	10	16,4	4	12,9	6	20,0
	Toplam	60	98,4	30	96,8	30	100,0
*	Cevap verilmemiştir.	1	1,6	1	3,2		
	Toplam	61	100,0	31	100,0	30	100,0

E-Belediye sitelerinin genel anlamda ziyaret ve incelenmesine yönelik olarak sorulan soruya ise, 5 kişi (%8.2) sürekli kontrol ettiğini, 20 kişi (%32.8) gerekli oldukça ziyaret ettiğini, 16 kişi (%26.2) ise, bazen ziyaret ettiklerini belirtmişlerdir. Hiç kontrol etmeyenler ise, 10 kişi (% 16.4) dir. 10 kişi (%16.4) ise, ya cevap vermekten kaçınmış ya da fikir beyan etmemiştir. Dolayısıyla, çoğunluk en azından bazen, ulusal düzeyde e-Belediye sitelerini takip etmektedirler ve en azından, standartların yakalanması ve gerekli eğilim ve yaklaşım değişikliklerinden haberdar olunması noktasında önemli bir sayı olduğunu belirtmek gerekmektedir. Gerek belediye meclis üyeleri gerekse belediye yöneticileri, çoğunluk itibariyle, gerek duydukça veya bazen yerel düzeydeki e-Belediye sitelerini ziyaret etmektedirler.

3.5.2.15. Türkiye'deki e-Belediye sitelerinin genel özelliği

Tablo 3.28. Türkiye'deki e-Belediye sitelerinin genel özelliği en çok hangi seçeneğe uyar?

	Toplam		Belediye Yöneticisi		Meclis Üyesi	
	F	%	F	%	f	%
Sadece bilgi verme amaçlı tasarlanmışlardır.	32	52,5	16	51,6	16	53,3
Tek ya da çift yönlü iletişim olanakları mevcuttur. (On-line dilekçe yazıp, cevap almak, belediyelerin başkanlarının halkla chat yapip, sorunlarını dinlemesi vb.)	14	23,0	9	29,0	5	16,7
On-line işlemler (Elektronik ortamda ihale yapılması, ceza ödeme vb.) yapılmaktadır.	4	6,6	1	3,2	3	10,0
Fikrim yok	10	16,4	4	12,9	6	20,0
Toplam	60	98,4	30	96,8	30	100,0
* Cevap verilmemiştir.	1	1,6	1	3,2		
Toplam	61	100,0	31	100,0	30	100,0

Yönetici ve meclis üyelerine göre, Türkiye'deki e-Belediye web sitelerinin özellikleri şöyledir:

Sadece bilgi verme amaçlı olarak dizayn edildiğini düşünenler 32 kişi (%52.5), tek ya da çift yönlü iletişim olanağına sahip olduğunu düşünenler 14 kişi (%23), on-line işlem yapma kapasitesine sahip olanlar 4 kişi (%6.6), 11 kişi ise, cevap vermemiş ya da fikir beyan etmemiştir. Buna göre, çoğunluk, e-Belediye sitelerinin sadece asgari özelliklere sahip olduğunu düşünmektedir. Halbuki, e-Devlet uygulamalarından amaç, sadece vatandaşların bilgilendirilmesi değil, aynı zamanda bir takım karar alma ve uygulama mekanizmalarına dahil edilmesidir. Bu anlamda, gerekli özellikleri taşımayan e-Belediye sitelerinin bir an önce karşılıklı iletişim imkanlarını ve on-line işlem kabiliyetlerinin artırılması gerekmektedir çünkü e-Devlet uygulamalarının başarısı aslında eşzamanlı ve standart olmalarında gizlidir. Belediye meclis üyelerinin ve yöneticilerin cevapları karşılaştırıldığında ise, her iki kesiminde çoğunluğu (sırasıyla, % 53.3 ve % 51.6) e-Belediye sitelerinin sadece bilgi verme amaçlı olduğunu düşünmektedirler.

3.5.2.16. Denizli Belediyesi web sitesi hakkındaki görüşleriniz

Tablo 3.29. Denizli Belediyesi web sitesi hakkındaki görüşlerinizi en çok hangi seçenek yansıtır?

	Toplam		Belediye Yöneticisi		Meclis Üyesi	
	F	%	f	%	f	%
İyi tasarlanmış. (Hem bilgi veriliyor, halkla karşılıklı olarak iletişim kuruluyor ve belediyenin önemli kişileri halkla buluşuyor, hem de görsel olarak insanları ürkütmeyip, kullanmaya teşvik ediyor.)	16	26,2	9	29,0	7	23,3
Normal bir web sitesinde olması gereken özelliklere sahiptir.	17	27,9	10	32,3	7	23,3
Eksiklikler var. (Sadece bilgi veriliyor veya iletişim imkanı sağlıyor veya sadece görsel olarak iyi tasarlanıp, fonksiyonları boş bırakılmış vb.)	19	31,1	8	25,8	11	36,7
Fikrim yok	8	13,1	3	9,7	5	16,7
Toplam	60	98,4	30	96,8	30	100,0
* Cevap verilmemiştir.	1	1,6	1	3,2		
Toplam	61	100,0	31	100,0	30	100,0

Denizli belediyesi web sitesi hakkında ise, 16 kişi (%26.2) iyi tasarlanmış olduğunu düşünürken, 17 kişi (%27.9) siteyi normal özellikler taşıyan bir site olarak değerlendirmektedir. 19 kişi (%31.1) ise, sitenin eksiklikleri olduğunu düşünmektedir. Toplam da ise, 9 kişi ankette görüş belirtmemiştir. Bu noktada, kanımızca, belediye web sitesinin eksik yanları olduğunu belirtenler haklıdır çünkü belediye web sitesi, e-Belediye hizmetleri vermektan, mevcut haliyle, biraz uzaktır çünkü belediye bilgi-işlem yetkililerinin “Forum” uygulaması konusunda verdikleri bilgi uyarınca forum köşesine katılmak isteyen ve görüş, dilek,tavsiye vermek isteyen vatandaşların düzenli bir biçimde önceden veri tabanına kaydolması gerekmektedir ki, bu konuda insanlarımızın kayıt altına alınmak vb. gibi merkezietçi yönetim geleneklerine sahip bir ülke vatandaşları olarak bir takım kaygılarının giderilmesi gerekmektedir. Bu soruya verilen cevaplar karşılıklı iki grup açısından değerlendirildiği zaman, yöneticilerin çoğunluğu, web sitelerinin normal bir sitede olması gereken özelliklere sahip olduğunu düşünürken, meclis üyeleri ise, sayfada eksik özellikler bulunduğunu belirtmektedirler.

3.5.2.17. Denizli web sitesinin genel karakteri

Tablo 3.30. Denizli web sitesinin genel karakteri sizce en çok hangi seçenek tarafından belirlenmiştir?

	Toplam		Belediye Yöneticisi		Meclis Üyesi	
	F	%	F	%	f	%
Sadece bilgi verme amaçlı hazırlanmış.	24	39,3	9	29,0	15	50,0
Bilgi verme ve halkla iletişim olanaklarına sahiptir.	21	34,4	14	45,2	7	23,3
On-line hizmetler de mevcuttur.	4	6,6	1	3,2	3	10,0
Fikrim yok	9	14,8	5	16,1	4	13,3
Toplam	58	95,1	29	93,5	29	96,7
* Cevap verilmemiştir.	3	4,9	2	6,5	1	3,3
Toplam	61	100,0	31	100,0	30	100,0

Denizli web sitesinin genel karakterine yönelik soruda ise, 24 kişi (39.3) bu sitenin sadece bilgi verme amaçlı olarak hazırlandığını düşünmektedir. 21 kişi (%34.4) ise, web sitesinin bilgi verme ve halkla iletişim olanaklarına sahip

olduğunu düşünmektedir. 4 kişi (%6.6) ise, on-line hizmetlerin de olduğunu beyan etmektedir. Toplam da 12 kişi (%19.7) ise, bir şekilde cevap vermemiştir. Dolayısıyla, çoğunluk, sitenin sadece bilgi verme amaçlı olduğunu düşünmektedir. Aslında bir takım iletişim olanaklarının da ek olarak bulunduğunu söyleyenler varsa da, hemen belirtmeliyiz ki, karşılıklı olan bu iletişim araçları nitelikli olmaktan uzak ve sadece olması gerektiği için bulundurulduğu görüşündeyiz çünkü mevcut durumda iletişim olanaklarını kullanan insan oranı hem çok az hem de nitelik olarak halkın tamamını temsil etmemektedir. Meclis üyelerinin çoğunluğu, Denizli belediyesi web sitesinin sadece bilgi verme amaçlı olduğunu belirtirken, yöneticilerin çoğunluğu ise, web sitesinin halkla iletişim ve karşılıklı bilgi alışverişine uygun olduğunu belirtmektedirler. Aslında meclis üyelerinin tercihinin daha doğru olduğunu belirtmek gerekmektedir. Web sitesi henüz tam anlamıyla karşılıklı iletişim olanaklarına sahip değildir.

3.5.2.18. e-Belediye sunum ve kullanım oranları karşılaştırması

Tablo 3.31. Sizce belediyenizin e-Devlet ve e-Belediye sunum ve kullanım oranları diğer belediyelerin uygulamaları ile karşılaştırıldığı zaman hangi orandadır?

	Toplam		Belediye Yön.		Meclis Üyesi	
	F	%	F	%	F	%
Bu konularda bizim belediyemiz lider durumdadır.	3	4,9			3	10,0
Bu uygulamalarda belediyemiz bir çok belediyeden daha öndedir.	22	36,1	15	48,4	7	23,3
Fikrim yok	15	24,6	6	19,4	9	30,0
Belediyemiz diğer belediyelerle aşağı yukarı aynı seviyededir.	16	26,2	8	25,8	8	26,7
Belediyemiz diğer belediyelerden daha geridedir.	3	4,9			3	10,0
Toplam	59	96,7	29	93,5	30	100,0
* Cevap verilmemiştir.	2	3,3	2	6,5		
Toplam	61	100,0	31	100,0	30	100,0

Denizli Belediyesi e-Belediye uygulamaları ile diğer belediyeleri karşılaştırmak istediğimiz soruya verilen cevaplar ise, şöyledir:

Denizli Belediyesi'nin bu konuda lider olduğunu düşünen kişi sayısı 3 (%4.9) dır. Belediyenin uygulamalarının, bir çok belediyenin uygulamalarından daha ileride olduğunu düşünen ise, 22 (%36.1) kişidir. Diğer belediyelerle aşağı yukarı aynı seviyede olduğunu ise, 16 (%26.2) kişi söylemektedir. Denizli Belediyesi uygulamalarının, diğer belediyelerden daha geride olduğunu düşünen kişi sayısı ise 3 (%4.9) dır. Toplam da 17 kişi (% 27.9) ise, görüş belirtmemiştir. Anket cevaplarına göre, Denizli Belediyesi çalışanları ve meclis üyeleri, e-Belediye uygulamalarında ulusal seviyeyi yakaladıklarını düşünmektedir. Uygulamada henüz bu yansıtılmasa da, ilerisi için belediye uygulamaları ve amaçları umut vermektedir. Yöneticilerin, çoğunluğu, % 48.4, e-Belediye uygulamalarında diğer belediyelerden daha ileride olduğunu düşünmektedir. Meclis üyelerinin çoğunluğu ise, bu konuda fikir belirtmemektedirler.

3.5.2.19. Yaklaşım değerlendirme

Tablo 3.32. Belediyeniz şartlarını esas alırsak, genel anlamda e-Devlet, e-Belediye vb. yaklaşımlarını nasıl değerlendiriyorsunuz?

	Toplam		Belediye Yön.		Meclis Üyesi	
	F	%	F	%	f	%
Belediyemizde uygulanmaları doğru olmaz çünkü halkımız henüz hazır değildir.	2	3,3	2	6,5		
Belediyemizde uygulanmaları doğru olmaz, çünkü altyapımız ve Personelimiz yok veya az durumdadır.	4	6,6			4	13,3
Belediyemizde uygulanabilir çünkü gerekli alt yapıya sahibiz.	25	41,0	9	29,0	16	53,3
Öncelikle, belediyece belirlenmiş bölgelerde veya desteklenmiş yörelerde kullanılmalı daha sonra belediye geneline yayılmalıdır.	23	37,7	17	54,8	6	20,0
Fikrim yok	5	8,2	1	3,2	4	13,3
Toplam	59	96,7	29	93,5	30	100,0
* Cevap verilmemiştir.	2	3,3	2	6,5		
Toplam	61	100,0	31	100,0	30	100,0

Belediye şartları esas alındığında, e-Devlet ve e-Belediye uygulamalarının belediye alanı içerisinde uygulanmasını istemeyen çünkü halkın hazır olmadığını düşünen kişi sayısı, 2 (%3.3) dir. Personel ve altyapı hazır olmadığı için, uygulanmamasını isteyen ise, 4 (%6.6) kişidir. 25 kişi (%41) ise, uygulanmasını

terken, 23 kişi (%37.7) ise, bu uygulamaların hayata geçirilmesini fakat önce pilot uygulamalarının görülmesi gerektiğini belirtmektedir. 7 kişi (%11.5) ise görüş belirtmemiştir.

Buradan, yönetici ve meclis üyelerinin e-Devlet ve e-Belediye uygulamalarını desteklediğini fakat bir kısmının önce denenmesi gerektiğini düşündüklerini çıkarmak mümkündür. Bu durum, genel itibariyle, toplumun üst katmanının, yerel anlamda, e-Devlet için hazır olduğu düşüncesini ortaya çıkarmaktadır. Meclis üyeleri ve yöneticileri karşılaştırıldığında ise, meclis üyelerinin % 53.3'ü belediyenin gerekli altyapıya sahip olduklarını ve uygulanabileceğini belirtirken, yöneticilerin ise, % 54.8'i ise, pilot uygulamaları şart koşturmaktadır. Dolayısıyla, meclis üyelerinin daha girişimci ve bürokratik engellerden uzak olduğunu fakat yöneticilerin ise, daha kuşkucu ve bürokratik teamüllere daha uygun davrandıklarını belirtmek mümkündür.

3.5.2.20. Ön görüş

Tablo 3.33. e-Devlet uygulamalarına tam anlamıyla geçebileceğimizi ön görüyor musunuz?

	Toplam		Belediye Yöneticisi		Meclis Üyesi	
	F	%	f	%	F	%
Evet	19	31,1	7	22,6	12	40,0
Hayır, henüz halkımızın eğilimi ve bilgi düzeyi hazır değildir.	10	16,4	6	19,4	4	13,3
Kısmen bazı yerlerde veya bazı hizmet türleri olarak geçebiliriz.	26	42,6	15	48,4	11	36,7
Fikrim yok	4	6,6	1	3,2	3	10,0
Toplam	59	96,7	29	93,5	30	100,0
* Cevap verilmemiştir.	2	3,3	2	6,5		
Toplam	61	100,0	31	100,0	30	100,0

Ulusal anlamda e-Devlet uygulamalarına ilişkin ön görüşlerin tespit edilmeye çalışıldığı soruda, yöneticilerin ve meclis üyelerinin %42.6'sı (26 kişi) kısmen bazı yerlerde yada bazı hizmet türleri için böyle bir durumun olabileceğini belirtirken, % 31.1'i (19 kişi) ise, e-Devlet uygulamalarına geçebileceğimizi söylemiştir. 10 kişi (%16.4) ise, e-Devlet uygulamalarına geçilemeyeceğini belirtmiştir. 6 kişi (% 9.9) ise, görüş belirtmemiştir. Verilen, cevaplara göre,

yöneticiler ve meclis üyeleri ulusal anlamda sınırlı olsa da e-Devlet uygulamalarına geçilebileceğini belirtmektedirler. Bu soruda da, yukarıdaki soruya verilen cevaplar benzerlik göstermektedir. Meclis üyelerinin % 40'ı e-Devlet uygulamalarına tam anlamıyla geçebileceğimizi ön görürken, yöneticilerin % 48.4'ü ise, yine kısmen ya da bazı yörelerde uygulanabileceğini belirtmektedir.

3.5.2.21. e-Devlet uygulamalarının yönetime güven üzerindeki olası etkileri

Tablo 3.34. Size göre kamu hizmetlerinin sunumunda ortaya çıkan olumsuzlukları e-Devlet uygulamaları ortadan kaldırır mı, azaltır mı yoksa hiçbir etki olmaz mı?

	Toplam		Belediye Yön.		Meclis Üyesi	
	F	%	F	%	F	%
Tamamen ortadan kaldırarak vatandaşların güvenini tekrar kazandırır.	7	11,5	4	12,9	3	10,0
Önemli oranda azaltır.	30	49,2	14	45,2	16	53,3
Fikrim yok	6	9,8	2	6,5	4	13,3
Çok az etki olur.	15	24,6	9	29,0	6	20,0
Hiçbir etki olmaz.	1	1,6			1	3,3
Toplam	59	96,7	29	93,5	30	100,0
* Cevap verilmemiştir.	2	3,3	2	6,5		
Toplam	61	100,0	31	100,0	30	100,0

E-Devlet uygulamaları ile birlikte toplumda yönetime karşı olan güvensizlik durumunun aşılabileceğine yönelik sorulara, meclis üyeleri ve yöneticilerin %11.5 (7 kişi), bu uygulamaların halkın güvenini tekrar kazandırabilecek uygulamalardan saymaktadır. % 49.2'lik bir kesim (30 kişi) ise, e-Devlet uygulamalarının güvensizliği önemli bir oranda azaltacağını düşünmektedir. Çok az etkinin ya da hiç etkinin olmayacağını düşünen insan sayısı ise, toplamda, 16 kişi (% 26.2) dir. 8 kişi (% 13.1) ise, görüş belirtmekten kaçınmıştır. Dolayısıyla, kamu yönetimindeki en temel problem olan, güvensizlik sorunsalı, e-Devlet uygulamalarının getireceği psikolojik ve uygulama faydalarıyla, elbette felsefesinin desteklenmesi ile birlikte, aşılabilecek gibi gözükmemektedir ki, bu durum, güven sorununun çözülmesi, aslında bir çok içsel ve dışsal sorunu da otomatik olarak çözebilecektir. Hem belediye meclis üyeleri hem de yöneticiler,

e-Devlet uygulamalarının, yönetime karşı, önemli oranda güven kazandırabileceğini düşünmektedir.

3.5.2.22. Gizlilik ve kapalılığın yerini açıklığın alması

Tablo 3.35. e-Devlet uygulamaları kamu yönetimi geleneğimizde olduğu iddia edilen gizlilik ve kapalılık uygulamalarının yerini hangi ölçüde açıklığa bırakır?

	Toplam		Belediye Yöneticisi		Meclis Üyesi	
	F	%	f	%	f	%
Tamamen açıklığa bırakır.	2	3,3			2	6,7
Önemli ölçüde açıklık sağlanır.	31	50,8	14	45,2	17	56,7
Fikrim yok	7	11,5	3	9,7	4	13,3
Yarı yarıya bir oranda açıklık sağlanır.	10	16,4	8	25,8	2	6,7
Çok az sağlanır veya hiçbir değişiklik yapmaz.	9	14,8	4	12,9	5	16,7
Toplam	59	96,7	29	93,5	30	100,0
* Cevap verilmemiştir.	2	3,3	2	6,5		
Toplam	61	100,0	31	100,0		

E-Devlet uygulamalarının gizlilik ve kapalılık uygulamalarının yerini ne derece açıklığa bırakacağı yolundaki soruya verilen cevaplara göre, 2 kişi (% 3.3) tamamen açıklığa bırakılacağını düşünmektedir. 31 kişi (% 50.8) ise, önemli ölçüde açıklık sağlanacağı görüşündedir. 10 kişi (% 16.4) yarı yarıya bir oranda açıklık sağlanabileceği görüşünde iken, 9 kişi (% 14.8) ise, çok az bir oranda açıklık sağlanacağını ya da hiç sağlanamayacağı görüşündedir. 9 kişi (% 14.8) ise, fikir belirtmekten kaçınmıştır. Bu tablonun verilerinden hareketle, e-Devlet uygulamalarının kamu yönetiminde önemli bir oranda açıklık sağlayacağını beklemek mümkündür. Yine de bazı kişilerin ya görüş belirtmekten kaçınması ya da olumsuz görüş belirtmesi dikkate değerdir çünkü bu anketi cevaplayanlar yönetimden kişilerdir ve görüşleri bu anlamda önemlidir. Meclis üyeleri ve yöneticiler, % 56.7 ve % 45.2'lik bir oranla, e-Devlet uygulamalarının yönetimde açıklık sağlayacağını düşünmektedirler. Çok fazla olmasa da, yine, meclis üyeleri buna daha çok inanmaktadırlar.

3.5.2.23. Hizmet kullanım alanları

Tablo 3.36. e-Devlet hizmet kullanım alanları 3 seviyedir:

1. seviyede sadece bilgi verme hizmetleri

2. seviyede iletişim (tek veya çift yönlü)

3. seviyede ise on-line hizmetler bulunmaktadır. Sizce bu seviyelerden hangi belediyeniz için en çok uygulanabilir gözükmektedir veya uygulanmalıdır?

	Toplam		Belediye Yöneticisi		Meclis Üyesi	
	F	%	F	%	F	%
Sadece bilgi verme hizmetleri	17	27,9	10	32,3	7	23,3
İletişim hizmetleri	21	34,4	12	38,7	9	30,0
On-line işlemler	14	23,0	7	22,6	7	23,3
Fikrim yok	7	11,5			7	23,3
Toplam	59	96,7	29	93,5	30	100,0
* Cevap verilmemiştir.	2	3,3	2	6,5		
Toplam	61	100,0	31	100,0	30	100,0

Elektronik kamu hizmetleri içindeki üç seviyenin hangisinin Denizli Belediyesi için uygun olduğunu belirlemeye çalıştığımız soruda, verilen cevapların % 27.9 (17 kişi) u, sadece bilgi verme hizmetlerinin sunulmasının uygun olacağını belirtirken, 21 kişi (% 34.4) iletişim hizmetlerinin de uygun olabileceğini belirtmektedir. 14 kişi (% 23) ise buna ek olarak, on-line işlemlerin de mümkün olduğunu belirtmektedir. 9 kişi (% 14.8) ise, görüş beyan etmemiştir.

Bu tablonun ortaya çıkardığı duruma göre, belediye yöneticileri ve meclis üyeleri, bu konuda, farklı farklı düşünmektedir ve ortada bir görüş birliği yoktur fakat yine de belediye için, en uygun olan seviyenin bilgi verme ve iletişim hizmetleri sunmak olduğunu belirtebiliriz. On-line işlemler için henüz çok sayıda insan onay vermemektedir. Bu da mevcut durumla uygundur. Meclis üyelerinin % 30'u ve yöneticilerin % 38.7'si, iletişim hizmetlerinin belediyeleri için daha iyi olduğunu düşünmektedir. Yine de, bu cevaplar içinde, her iki kesimde de, belirli bir dağılım göze çarpmaktadır.

3.5.2.24. Şeffaflık oranı

Tablo 3.37. e-Devlet uygulamalarının en temel ve yaygın olan amacı "Şeffaflıktır." e-Belediye uygulamaları sizce yönetimde ne kadar şeffaflık sağlar?

	Toplam		Belediye Yöneticisi		Meclis Üyesi	
	F	%	f	%	F	%
Yönetimi tamamen şeffaf kılar.	5	8,2	1	3,2	4	13,3
Yaklaşık % 75 civarında şeffaflık olur. (Gizli olan işlemler azınlıkta kalır.)	34	55,7	19	61,3	15	50,0
Yaklaşık %25 oranında şeffaflık sağlanır. (Gizli işlemler çoğunlukta kalmaya devam eder.)	14	23,0	6	19,4	8	26,7
Fikrim yok	6	9,8	3	9,7	3	10,0
Toplam	59	96,7	29	93,5	30	100,0
* Cevap verilmemiştir.	2	3,3	2	6,5		
Toplam	61	100,0	31	100,0	30	100,0

E-Devlet uygulamalarının yönetimde ne kadar şeffaflık sağlayabileceğine yönelik sorulan soruya, 5 kişi (% 8.2) yönetimi tamamen şeffaf kılacağı görüşündedir. 34 kişi (% 55.7) ise, yaklaşık %75 civarında bir şeffaflık sağlanacağı fikrini taşımaktadır. 14 kişi (% 23) ise, şeffaflığın azınlıkta kalacağını belirtmiştir. Toplam 8 kişi (% 13.1) ise, fikir belirtmekten kaçınmıştır. Dolayısıyla, yöneticilerin ve meclis üyelerinin çoğunluğu, e-Devlet uygulamaları ile birlikte, yönetimde şeffaflığın artacağı görüşündedir. Her iki grubun çoğunluğu da, e-Devlet uygulamalarının yönetimde önemli bir oranda şeffaflık sağlayacağını düşünmesine rağmen, meclis üyelerinin % 13.3'ü yönetimi tamamen şeffaf yapar derken, yöneticilerin sadece, %3.2'si bu yönde düşünmektedir. O zaman, meclis üyelerinin e-Devlet uygulamalarının sağlayabileceği şeffaflığa çok büyük önem verdiklerini söylemek yersiz olmayacaktır kanısındayız.

3.5.2.25. Yönetime katılım

Tablo 3.38. e-Devlet uygulamalarının ön görülen amaçlarından biri de halkın yönetime katılmasıdır. Sizce halk, yönetime ne kadar katılmalıdır?

	Toplam		Belediye Yöneticisi		Meclis Üyesi	
	F	%	F	%	F	%

Halk, sadece yönetimden verilecek bilgiyi almalıdır fakat yönetime müdahale etmemelidir.	7	11,5	6	19,4	1	3,3
Halk, gerektiği zaman yönetimden hesap sormalıdır. (Ya da yönetim gerektiği zaman halka hesap vermelidir.)	25	41,0	13	41,9	12	40,0
Halk, yönetim faaliyetlerine etkileşimli olarak çeşitli kanallardan katılmalıdır.	21	34,4	9	29,0	12	40,0
Fikrim yok	5	8,2	1	3,2	4	13,3
Toplam	58	95,1	29	93,5	29	96,7
* Cevap verilmemiştir.	3	4,9	2	6,5	1	3,3
Toplam	61	100,0	31	100,0	30	100,0

E-Devlet uygulamalarının en doğal sonuçlarından biri olan, halkın yönetime katılımının yöneticiler ve meclis üyeleri tarafından desteklenip desteklenmediğini belirlemeye yönelik olan sorumuza, 7 kişi (% 11.5) yönetime müdahale etmemelidir derken, % 41 (25 kişi)'lik bir kesim ise, halkın çeşitli kanallardan yönetimden hesap sorması gerektiğini belirtmiştir. 21 kişi (% 34.4) ise, halkın yönetime katılması gerektiğini belirtmiştir. 8 kişi ise, görüş belirtmekten kaçınmıştır. Dolayısıyla, yöneticiler ve meclis üyeleri, halkın yönetime dahil olmasını, olumlu bir gelişme olarak değerlendirmektedir. Bu durum aslında sevindirici ve cesaretlendiricidir. Meclis üyelerinin % 40'ı ve yöneticilerin % 41.9'u halkın gerektiği zaman yönetimden hesap sorması yönünde benzer düşünmesine rağmen, yerel siyasetçilerin % 40'luk bir diğer kısmı, halk çeşitli kanallardan yönetime katılmalıdır derken, yöneticilerin sadece % 29'u bu görüşe katılmıştır. O zaman, yerel politikacılar, halkın katılımını daha fazla önemserlerken, yöneticiler statükonun çok fazla değişmesini arzu etmemektedirler denilebilir.

3.5.2.26. "Katılmamalı" cevabının gerekçesi

Tablo 3.39. Cevabınız, ağırlıklı olarak "Katılmamalı" yönünde ise, Neden?

	Toplam		Belediye Yöneticisi		Meclis Üyesi	
	f	%	F	%	f	%
Halkın yönetim konularında yeterli bilgiye sahip olmadığı için yönetime katılmamalıdır.	8	13,1	6	19,4	2	6,7

Halk öncelikle kendi çıkarlarını düşüneceği için, halkın , yönetime katılarak. yönetimin iyileşeceğine inanmıyorum.	4	6,6			4	13,3
Halk yönetime katılınca, yönetim, şimdiye kadar oluşturulmuş devlet geleneklerinin dışına çıkar.	2	3,3	1	3,2	1	3,3
Fikrim yok	5	8,2	2	6,5	3	10,0
34. Soru'da "a" şikkı işaretlenmeyerek, 36. Soruya geçilmiştir.	42	68,9	22	71,0	20	66,7
Toplam	61	100,0	31	100,0	30	100,0

“Katılmamalı” yönündeki cevabın gerekçesini öğrenmeyi amaçlayan soruya verilen cevaplara göre, 8 kişi (% 13.1) halkın gerekli yönetim bilginin olmadığını belirtmiş, 4 kişi ise, halkın öncelikli şahsi çıkarını kollayacağı için yönetimden uzak durması gerektiğini belirtmiştir. 2 kişi (% 3.3) ise, halkın yönetime katılmasının şimdiye kadar oluşturulmuş yönetim geleneklerimizin dışına çıkılabileceğini belirtmiştir. 2 kişi (% 3.3) ise, fikir beyan etmekten kaçınmıştır. “Katılmamalı” görüşünün nedenlerine verilen cevap da aslında, yöneticilerin değişmeme yönündeki eğilimlerini tekrar yansıtmaktır çünkü % 19.4’lük bir yönetici kesim, halkın yeterli seviyede yönetim bilgisinin olmadığı görüşündedir. Meclis üyelerinin ise, % 13.3’lük bir kısmı, çok ilginçtir, kendilerini seçen halkın sağduyusuna güvenmemektedirler.

3.5.2.27. e-Devlet uygulamalarının uygulama sonuçları

Tablo 3.40. "e-Devlet uygulamalarıyla, kamusal hizmetlerde hızlılık, verimlilik ve süreklilik artar." düşüncesine katılıyor musunuz?

	Toplam		Belediye Yöneticisi		Meclis Üyesi	
	F	%	F	%	F	%
Verimlilik artar, diğerleri artmaz.	3	4,9	2	6,5	1	3,3
Süreklilik artar, diğerleri artmaz.	4	6,6	1	3,2	3	10,0
Hızlılık artar, diğerleri artmaz.	3	4,9	2	6,5	1	3,3
Hepsi de artar.	43	70,5	23	74,2	20	66,7
Fikrim yok	6	9,8	1	3,2	5	16,7
Toplam	59	96,7	29	93,5	30	100,0
* Cevap verilmemiştir.	2	3,3	2	6,5		
Toplam	61	100,0	31	100,0	30	100,0

E-Devlet uygulamaları ile birlikte yönetimde hem hızlilik, hem verimlilik hem de süreklilik artar yönündeki düşünceye 43 kişi (% 70.5) katılarak, bu konuda belediye yöneticileri ve meclis üyeleri arasında çoğunluğu meydana getirmektedirler. Bu üçünden göreceli olarak sadece birinin artacağını düşünenler ise, 10 kişi (% 16.4) dir. 8 kişi ise, fikir beyan etmemiştir.²⁵⁵ Hem meclis üyelerinin hem de yöneticilerin % 70 civarındaki çoğunlukları hepsinin artacağı inancındadır.

3.5.2.28. 7/24 oranında "Erişim"

Tablo 3.41. e-Belediye uygulamalarıyla bazı kamu hizmetlerine 7/24 oranında "Erişme" olanağını nasıl mümkün kılınabilir?

	Toplam		Belediye Yön.		Meclis Üyesi	
	f	%	F	%	F	%
Merkezi yönetim bu işi organize etmeli ve gerekli altyapıyı hem merkezi yönetime hem de yerel yönetimlere sağlamalıdır.	18	29,5	12	38,7	6	20,0
Yerel yönetimler kendi imkanlarıyla bunu sağlar fakat mali ve teknik yardım yapılmalıdır.	25	41,0	10	32,3	15	50,0
Yerel yönetimler alanında belirli yerlere konulacak olan terminaller yoluyla yapılmalıdır.	7	11,5	4	12,9	3	10,0
Bu oranda bir erişme, belediyemiz için mümkün değildir.	5	8,2	3	9,7	2	6,7
Toplam	55	90,2	29	93,5	26	86,7
* Cevap verilmemiştir.	6	9,8	2	6,5	4	13,3
Toplam	61	100,0	31	100,0	30	100,0

E-hizmetlerin bir özelliği olan "7/24" Erişimin nasıl sağlanması gerektiğine yönelik olan soruda, 18 kişi (% 29.5) merkezi yönetimin bu konuda öncülük etmesi gerektiğini belirtmektedir. 25 kişi (% 41) ise, yerel yönetimlerin bunu başaracak yapıda olduğu sadece bir takım altyapı ve mali desteklerin sağlanması gerektiği görüşündedir. 7 kişi (% 11.5) ise, pilot uygulama yapılması düşüncesini taşımaktadır. 11 kişi (% 18) ise, görüşünü belirtmekten kaçınmıştır. Dolayısıyla, yerel politikacılar, yerel yönetimlere güvenmekte fakat sadece destek

²⁵⁵ Düşünce belirtmeyenler ya da cevap vermeyenler genellikle aynı kişilerdir, bu durumda bazı yönetici ve meclis üyelerinin fikir beyan etmemeleri ya da cevap vermektan kaçınmaları, yönetimin kendi içindeki katılımcılığı da, aslında, sorgulamaktadır. Gerçi, sayının az olması, bu anlamda sevindiricidir fakat gene de belirli insanların, belirli sorulara cevap vermektan kaçınması, kanımca, üzerinde düşünülmesi gereken bir konudur.

beklemektedirler. Bu soruya verilen cevapta, aslında, çok önemlidir çünkü yerel siyasetçilerin % 50'lik bir kesimi, yerel yönetimlerin bu işi yapabileceklerine inanmakta fakat sadece merkezi yönetimden destek beklemektedirler. Yöneticilerin % 38.7'lik bir kısmı ise, yöneticiler arasında en çok oran olması bakımından önemli, merkezi yönetimin bu işi organize etmesi gerektiğini düşünmektedir. Sonuç itibariyle, yerel siyasetçiler, beklenildiği gibi, kendilerine imkan tanınca, yerel yönetimlerin e-Devlet uygulamalarının altından kalkabileceğini düşünürken, yöneticiler, hala, merkezi güce ihtiyaç duymaktadırlar.

3.5.2.29. Engeller

Tablo 3.42. e-Devlet uygulamalarının önündeki hangi engel daha önemlidir?

	Toplam		Belediye Yöneticisi		Meclis Üyesi	
	F	%	F	%	F	%
Bürokratik direnç daha önemlidir.	26	42,6	10	32,3	16	53,3
Personelin eğitim ve uyum sorunu daha önemlidir.	25	41,0	16	51,6	9	30,0
Halkta oluşacak sosyo-ekonomik direnç (Yönetim aleyhinde gösteriler, yönetime karşı oluşacak inançsızlık, sosyal patlama vb.) daha önemlidir.	3	4,9	2	6,5	1	3,3
Fikrim yok	4	6,6	1	3,2	3	10,0
Toplam	58	95,1	29	93,5	29	96,7
* Cevap verilmemiştir.	3	4,9	2	6,5	1	3,3
Toplam	61	100,0	31	100,0	30	100,0

E-Devlet uygulamalarının önündeki en büyük engelin hangisinin olduğuna yönelik soruya, 26 kişi (% 42.6) bürokratik direnç demiştir. 25 kişi (% 41) ise, personelin eğitim ve uyum sorunu ikinci sıraya koymuştur. 3 kişi (%4.9) ise, sosyo-ekonomik direnci tercih etmiştir. 7 kişi ise, görüşünü gizlemiştir. Meclis üyelerinin % 53.3'ü bürokratik direnci en büyük engel olarak görürken – ki, bu durum çok anlamlıdır-, yöneticilerin % 51.6'sı ise, personelin eğitim ve uyum sorununu daha önemli bir engel saymaktadır. Her iki kesimin çoğunluğunun cevabı, kategorisel olarak aynı sınıflamaya dahil edilse bile, meclis üyeleri, bürokrasiyi önemli bir engel olarak saymaktadır.

3.5.2.30. Sorun alanları 1

Tablo 3.43. Aşağıdaki seçeneklerden hangi üçü sizce e-Devlet ve e-Belediye uygulamalarına geçişte veya bu uygulamaları tam yapmada sorun alanı oluşturur?(Lütfen,

	Toplam Belediye Yöneticisi Meclis Üyesi					
	Toplam		Belediye Yöneticisi		Meclis Üyesi	
	F	%	F	%	F	%
Uygun ve yetişmiş personel bulma	27	44,3	13	41,9	14	46,7
Mali ve finansal kaynaklar bulma	16	26,2	7	22,6	9	30,0
Personelin eğitim ve uyum sorununu aşma	6	9,8	5	16,1	1	3,3
Uygulamaların güvenliğini sağlama	3	4,9	3	9,7		
E-Devlet ve e-Belediye uygulamalarını kullanmaya ilişkin korku	1	1,6			1	3,3
Yeni teknolojileri takip etmekte zorluk	1	1,6			1	3,3
Bu teknolojileri kurma ve işletmede zorluk	2	3,3	1	3,2	1	3,3
Toplam	56	91,8	29	93,5	27	90,0
* Cevap verilmemiştir.	5	8,2	2	6,5	3	10,0
Toplam	61	100,0	31	100,0	30	100,0

önem derecesine göre sıralayınız.)

3.5.2.31. Sorun alanları 2

Tablo 3.44. Aşağıdaki seçeneklerden hangi üçü sizce e-Devlet ve e-Belediye uygulamalarına geçişte veya bu uygulamaları tam yapmada sorun alanı oluşturur? (Lütfen, önem derecesine göre sıralayınız.)

	Toplam Belediye Yöneticisi Meclis Üyesi					
	Toplam		Belediye Yöneticisi		Meclis Üyesi	
	F	%	F	%	F	%
Uygun ve yetişmiş Personel bulma	1	1,6			1	3,3
Mali ve finansal kaynaklar bulma	20	32,8	10	32,3	10	33,3
Personelin eğitim ve uyum sorununu aşma	10	16,4	5	16,1	5	16,7
Uygulamaların güvenliğini sağlama	6	9,8	4	12,9	2	6,7
E-Devlet ve e-Belediye uygulamalarını kullanmaya ilişkin korku	7	11,5	3	9,7	4	13,3
Teknolojik altyapı yetersizliği	3	4,9	1	3,2	2	6,7
Bu teknolojileri kurma ve işletmede zorluk	1	1,6			1	3,3
Toplam	48	78,7	23	74,2	25	83,3
* Cevap verilmemiştir.	13	21,3	8	25,8	5	16,7

Toplam	61	100,0	31	100,0	30	100,0
--------	----	-------	----	-------	----	-------

3.5.2.32. Sorun alanları 3

Tablo 3.45. Aşağıdaki seçeneklerden hangi üçü sizce e-Devlet ve e-Belediye uygulamalarına geçişte veya bu uygulamaları tam yapmada sorun alanı oluşturur? (Lütfen, önem derecesine göre sıralayınız.)

	Toplam		Belediye Yöneticisi		Meclis Üyesi	
	F	%	F	%	F	%
Uygun ve yetişmiş Personel bulma	2	3,3			2	6,7
Personelin eğitim ve uyum sorunu	7	11,5	1	3,2	6	20,0
Uygulamaların güvenliğini sağlama	4	6,6	3	9,7	1	3,3
E-Devlet ve e-Belediye uygulamalarını kullanmaya ilişkin korku	2	3,3	1	3,2	1	3,3
Yeni teknolojileri takip etmekte zorluk	4	6,6	2	6,5	2	6,7
Teknolojik altyapı yetersizliği	12	19,7	9	29,0	3	10,0
Özel alana müdahale endişesi	5	8,2	3	9,7	2	6,7
Bu teknolojileri kurma ve işletmede zorluk	9	14,8	4	12,9	5	16,7
Diğerleri	2	3,3			2	6,7
Toplam	47	77,0	23	74,2	24	80,0
* Cevap verilmemiştir.	14	23,0	8	25,8	6	20,0
Toplam	61	100,0	31	100,0	30	100,0

E-Devlet ve e-Belediye uygulamalarının önündeki sorun alanlarının sıralanmasında yöneticiler ve meclis üyeleri, uygun ve yetişmiş personel bulmayı % 44.3'lük bir oranla birinci sırada göstermiştir. İkinci tercihleri ise, % 32.8 (20 kişi)'lik bir oranla, mali ve finansal kaynaklar bulma yönündedir. Üçüncü olarak, % 19.7 (12) kişi ile en büyük sorun alanı olarak teknolojik altyapı yetersizliği gösterilmiştir. Birinci tercih yapılırken 5, ikinci tercih yapılırken 13, üçüncü tercih yapılırken ise, 14 kişi fikir beyan etmemiştir. Bu durumda, yönetici ve meclis üyelerinin en fazla önem verdiği sorun alanı, bir önceki soru kategorisiyle uygun olarak, uygun ve yetişmiş personel bulunmasıdır. Dolayısıyla, belediyenin e-Devlet uygulamalarının önündeki en büyük engel personel problemidir denilebilir. Meclis üyelerinin % 46.7'si uygun ve yetişmiş personel bulmayı birinci derecede sorun

alanı görürken, yöneticiler de benzer bir oranla (% 44.3), yine, uygun ve yetişmiş personel bulmayı birincil derecede belirtmişlerdir. Meclis üyelerinin ikinci tercihleri ise, % 33.3 ve yine yöneticilerin % 32.8 oranla ikinci tercihleri ise, mali ve finansal kaynak bulma olarak gözükmektedir. Üçüncü tercih olarak ise, meclis üyeleri % 20'lik bir oranla personelin eğitim ve uyum sorununu gösterirken, yöneticiler ise, % 29 ile teknolojik altyapı yetersizliğini işaret etmişlerdir. Üçüncü tercihleri hariç, yöneticilerle yerel siyasetçilerin kaygıları aynıdır denilebilir ki o da, bürokrasi üzerinde odaklanmaktadır.

3.5.2.33. Sorun kategorileri

Tablo 3.46. e-Devlet uygulamalarıyla ilgili olarak ortaya çıkan sorunlar en çok hangi kategoride yoğunlaşabilir?

	Toplam		Belediye Yöneticisi		Meclis Üyesi	
	F	%	f	%	F	%
Yasal Sorunlar (E-imza, e-noter ve diğer hukuksal düzenlemeler eksik veya yok)	19	31,1	12	38,7	7	23,3
İdari Sorunlar (Bürokratik direnç, personelin eğitim ve uyum sorunu vb.)	26	42,6	10	32,3	16	53,3
Teknik Sorunlar (İletişim altyapısı eksik, terminaler yok, vb.)	8	13,1	5	16,1	3	10,0
Fikrim yok	5	8,2	2	6,5	3	10,0
Diğer (Lütfen, belirtmek istediğiniz düşünceler varsa, size ayrılan yere belirtiniz.)	1	1,6			1	3,3
Toplam	59	96,7	29	93,5	30	100,0
* Cevap verilmemiştir.	2	3,3	2	6,5		
Toplam	61	100,0	31	100,0	30	100,0

E-Devlet uygulamalarının önündeki sorunların kategorileştirilmesi istenince, yöneticiler ve meclis üyeleri, 26 kişi (% 42.6) ile idari sorunları birinci sıraya koymuştur. İkinci sırada, 19 kişi (% 31.1) ile yasal sorunlar gelirken, üçüncü sırada ise, 8 kişi (% 13.1) ile teknik sorunlar gelmektedir. 1 kişi sorun alanını kendi kendine kategorilemiş ve 7 kişi de düşünce belirtmemiştir. Dolayısıyla, daha önceki sorunlarla ve ön kabullerle uyumlu olarak, personelle ilgili sorunlar ve problemler birinci sırayı almaktadır. Meclis üyelerinin % 53.3'ü kategorisel olarak idari sorunları listelerinin ilk sırasına koyarlarken, yöneticiler ise, birinci tercih olarak

yasal sorunları göstermiştir. Buradan, meclis üyelerinin bürokrasi hakkında görüşleri daha da netleşmiştir. Yerel siyasetçiler, değişim ve dönüşümün en büyük engelinin mevcut bürokratik kadrolar olduğunu, çoğunlukla, düşünmektedirler.

3.5.2.34. Yaygınlaşmanın önündeki engeller 1

Tablo 3.47. Size göre e-Devlet ve e-Belediye uygulamalarının halkın kullanımı için yaygınlaşmasının önündeki en önemli iki engel nedir? (Lütfen, önem derecesine göre sıralayınız.)

	Toplam		Belediye Yöneticisi		Meclis Üyesi	
	F	%	F	%	F	%
Mevcut Örgütlenme Modelleri	9	14,8	6	19,4	3	10,0
Kamu hizmetinde çalışanlarda bilgi ve tecrübe eksikliği	28	45,9	15	48,4	13	43,3
Enformasyon yükü	1	1,6			1	3,3
Veri tabanları erişimi	2	3,3	2	6,5		
Kamu bilgilerinde gizlilik, kopyalama hakları ve koruma	12	19,7	4	12,9	8	26,7
Kullanıcı tepkileri	1	1,6	1	3,2		
Maliyet ve Finansman	2	3,3	1	3,2	1	3,3
Toplam	55	90,2	29	93,5	26	86,7
* Cevap verilmemiştir.	6	9,8	2	6,5	4	13,3
Toplam	61	100,0		100,0	30	100,0

3.5.2.35. Yaygınlaşmanın önündeki engeller 2

Tablo 3.48. Size göre e-Devlet ve e-Belediye uygulamalarının halkın kullanımı için yaygınlaşmasının önündeki en önemli iki engel nedir? (Lütfen, önem derecesine göre sıralayınız.)

	Toplam		Belediye Yöneticisi		Meclis Üyesi	
	F	%	F	%	F	%
Mevcut örgütlenme modelleri	2	3,3			2	6,7
Kamu hizmetinde çalışanlarda bilgi ve tecrübe eksikliği	3	4,9	1	3,2	2	6,7
Enformasyon yükü	1	1,6	1	3,2		
Veri tabanları erişimi	2	3,3			2	6,7

Kamu bilgilerinde gizlilik, kopyalama hakları ve koruma	11	18,0	8	25,8	3	10,0
Bilgiye erişim	3	4,9			3	10,0
Kullanıcı tepkileri	3	4,9			3	10,0
Maliyet ve finansman	19	31,1	13	41,9	6	20,0
Toplam	44	72,1	23	74,2	21	70,0
* Cevap verilmemiştir.	17	27,9	8	25,8	9	30,0
Toplam	61	100,0	31	100,0	30	100,0

Yaygınlaşmanın önündeki engellerin neler olabileceğini tespit etmeye çalışan soruya verilen cevapta ise, 28 kişi (45.9), e-Devlet uygulamalarının yaygınlaşmasının önündeki en büyük engelin çalışanlarda bilgi ve tecrübe eksikliği olarak göstermiştir. İkincil sırada ise, maliyet ve finansman probleminin bir engel oluşturabileceği vurgulanmaktadır. Birincil sıralamada 6 kişi, ikincil sıralamada ise, 17 kişi görüş belirtmemiştir. Her iki sıralamada en çok ikinci puanı alan ise, kamu bilgilerinde gizlilik ve kopyalama hakkı 12 kişi (% 19.7) dir. Gerek meclis üyelerinin gerekse yöneticilerin, birincil derecedeki engel kümesi olarak belirttikleri aynı seçenektir. Yerel siyasetçilerin % 43.3'ü ve yöneticilerin % 48.4'ü kamu hizmetlerinde çalışanlardaki e-Devlet uygulamaları ile ilgili bilgi ve tecrübe eksikliklerini birinci sıradaki engel kümesi olarak görmektedirler.

3.5.2.36. Teknik ve yasal altyapı

Tablo 3.49. Size göre e-Devlet uygulamaları için teknik ve yasal altyapı ulusal ve/veya yerel anlamda hazır mıdır?

	Toplam		Belediye Yöneticisi		Meclis Üyesi	
	F	%	F	%	F	%
Tam olarak hazır	2	3,3			2	6,7
Eksik taraflar bulunmaktadır.	31	50,8	19	61,3	12	40,0
Hiçbir şekilde hazır değil	19	31,1	10	32,3	9	30,0
Fikrim yok	6	9,8			6	20,0
Toplam	59	96,7	29	93,5	30	100,0
* Cevap verilmemiştir.	2	3,3	2	6,5		
Toplam	61	100,0	31	100,0	30	100,0

Ulusal düzeyde, teknik ve yasal altyapının belirlenmeye çalışıldığı soruya ise, 31 kişi (% 50.8) eksik tarafların bulunduğunu belirtirken, 19 kişi (% 31.1) ise,

hiçbir şekilde hazır olmadığımızı belirtmektedir. Sadece 2 kişi (% 3.3) tam anlamda hazır olduğumuzu düşünmektedir. 8 kişi ise, görüş belirtmekten kaçınmıştır. Dolayısıyla, yerel siyasetçilerin ve yöneticilerin büyük bir çoğunluğu teknik ve yasal altyapımızın hazır olmadığı görüşündedir ki, bu durum da, aslında, gerçeklerle uygundur.

3.5.2.37. Siber suç

Tablo 3.50. e-Devlet uygulamalarının temeli sayılabilecek "internet" ortamının getirdiği "siber suç (hackerler, virüsler vb.)" kavramının anlamını biliyor musunuz?

	Toplam		Belediye Yöneticisi		Meclis Üyesi	
	F	%	F	%	F	%
Evet	38	62,3	20	64,5	18	60,0
Hayır	12	19,7	7	22,6	5	16,7
Fikrim yok	9	14,8	2	6,5	7	23,3
Toplam	59	96,7	29	93,5	30	
* Cevap verilmemiştir.	2	3,3	2	6,5		
Toplam	61	100,0	31	100,0	30	100,0

"Siber suç" tanımını, yönetici ve meclis üyelerinin % 62.3 (38 kişi) ü bilmektedir. 12 kişi (% 19.7) ise, bilmemektedir. 11 kişi (% 18.1) ise, fikir beyan etmemeyi tercih etmiştir. Yerel siyasetçilerin % 60'ı ve yöneticilerin % 64.5'i siber suç kavramının anlamını bildiklerini belirtmektedirler.

3.5.2.38. Siber suç etkililiği

Tablo 3.51. Siber suçlar e-Devlet uygulamalarını ne kadar etkiler?

	Toplam		Belediye Yöneticisi		Meclis Üyesi	
	F	%	f	%	F	%
Çok etkiler.	10	16,4	7	22,6	3	10,0
Hiç etkilemez.	1	1,6			1	3,3
Gerekli olan güvenlik önlemleri alınırsa, çok fazla etkilemez.	36	59,0	18	58,1	18	60,0
Fikrim yok	11	18,0	3	9,7	8	26,7
Toplam	58	95,1	28	90,3	30	100,0
* Cevap verilmemiştir.	3	4,9	3	9,7		
Toplam	61	100,0	31	100,0	30	100,0

Yönetici ve meclis üyelerinin % 59 (36 kişi) u, gerekli güvenlik önlemleri alındığı takdirde, siber suçların e-Devlet çalışmalarını engellemeyeceğini

belirtmektedir. 10 kişi (% 16.4) ise, ne yapılırsa yapılsın, çok etkileyeceğini belirtmektedir. 1 kişi (% 1.6) ise, her halde hiç etkilemeyeceğini belirtmektedir. 14 kişi (% 22.9) ise, fikir beyan etmemiştir. O zaman, gerekli güvenlik önlemleri alınırsa, hem yerel siyasetçilerin hem de yöneticilerin büyük bir kısmı, e-Devlet uygulamalarının başarılı olacağını düşünmektedirler.

3.5.2.39. Önlemler

Tablo 3.52. Belediyenizde siber suçlarla ilgili önlemler alınmış mıdır?

	Toplam		Belediye Yöneticisi		Meclis Üyesi	
	f	%	F	%	F	%
Evet	15	24,6	9	29,0	6	20,0
Hayır	3	4,9	2	6,5	1	3,3
Bilmiyorum	27	44,3	13	41,9	14	46,7
Fikrim yok	13	21,3	4	12,9	9	30,0
Toplam	58	95,1	28	90,3	30	100,0
* Cevap verilmemiştir.	3	4,9	3	9,7		
Toplam	61	100,0	31	100,0	30	100,0

Yöneticiler ve meclis üyeleri, belediyede siber suçlarla ilgili önlemlerin alınıp alınmadığını bilmeyenlerin sayısı 27 (% 44.3) dir. Alındığını ise, 15 kişi (24.6) düşünmektedir. 3 kişi (% 4.9) ise, alınmadığı yönünde tercih belirtmiştir. 16 kişi (26.2) ise, görüş beyan etmemeyi tercih etmiştir. Dolayısıyla, belediye çalışanları ve meclis üyeleri güvenlik önlemleri alınıp alınmadığı konusunda bilgilendirilmemiştir. Meclis üyelerinin % 46.7'si ve yöneticilerin % 41.9'u, belediye e-Devlet uygulamaları ile ilgili güvenlik tedbirlerinin alınıp alınmadığını bilmemektedirler. Aslında, teknik bir konu olduğu için, bu konuda bilgilerinin olmaması yadırganmamalıdır.

3.5.2.40. Erişme noktaları 1

Tablo 3.53. Aşağıdaki seçeneklerden hangi iki sizce yerel yönetimlerin sundukları e-Devlet ve e-Belediye işlemlerine erişme noktalarının en uygun seçenek grubunu oluşturur?

	Toplam		Belediye Yöneticisi		Meclis Üyesi	
	F	%	F	%	F	%
Evler (Kişisel bilgisayarlar yoluyla)	25	41,0	11	35,5	14	46,7

Kamu Kuruluşları (İçlerine kurulacak terminaller yoluyla)	19	31,1	12	38,7	7	23,3
İşyerleri (Mevcut bilgisayar ve internet bağlantılarının bu bağlamda da kullanılması)	2	3,3			2	6,7
Bankalar ve Mağazalar (İçlerine bilgisayarlar yerleştirilip, alışveriş gelenlerin elektronik hizmetlere erişimi için)	1	1,6	1	3,2		
Elektronik Hizmet Büfeleri (İnternet kafeler gibi)	3	4,9	1	3,2	2	6,7
Tek Durak Merkezler (Belediye tarafından kurulacak ve görevlileri belediye tarafından belirlenip sadece e-Belediye hizmetlerine erişimde kullanılacak)	2	3,3	1	3,2	1	3,3
Toplam	52	85,2	26	83,9	26	86,7
* Cevap verilmemiştir.	9	14,8	5	16,1	4	13,3
Toplam	61	100,0	31	100,0	30	100,0

3.5.2.41. Erişme noktaları 2

Tablo 3.54. Aşağıdaki seçeneklerden hangi iki sizce yerel yönetimlerin sundukları e-Devlet ve e-Belediye işlemlerine erişme noktalarının en uygun seçenek grubunu oluşturur? (Lütfen, önem derecesine göre sıralayınız.)

	Toplam		Belediye Yön.		Meclis Üyesi	
	F	%	F	%	f	%
Kamu Kuruluşları (İçlerine kurulacak terminaller yoluyla)	7	11,5	4	12,9	3	10,0
İşyerleri (Mevcut bilgisayar ve internet bağlantılarının bu bağlamda da kullanılması)	15	24,6	7	22,6	8	26,7
Bankalar ve Mağazalar (İçlerine bilgisayarlar yerleştirilip, alışveriş gelenlerin elektronik hizmetlere erişimi için)	2	3,3	1	3,2	1	3,3
Elektronik Hizmet Büfeleri (İnternet kafeler gibi)	5	8,2	1	3,2	4	13,3
Tek Durak Merkezler (Belediye tarafından kurulacak ve görevlileri belediye tarafından belirlenip sadece e-Belediye hizmetlerine erişimde kullanılacak)	5	8,2	1	3,2	4	13,3
Toplam	38	62,3	14	45,2	24	80,0
* Cevap verilmemiştir.	23	37,7	17	54,8	6	20,0
Toplam	61	100,0	31	100,0	30	100,0

Elektronik kamu hizmetlerine erişim noktalarını belirlemek için sorulan soruya, birincil olarak, 25 kişi (% 41) "Evler" in uygun olabileceğini belirtirken, % 24,6 (15 kişi) lık bir kesim işyerlerini ikincil sıraya koymuştur. Birincil

sıralamada 9 kişi görüş belirtmezken, ikincil sıralama yapılırken, 23 kişi görüş belirtmemiştir. Dolayısıyla, evlerden erişim sağlanmasına çoğunluk onay vermiştir. İkinci en çok puanı ise, hem birincil hem de ikincil sıralamada, kamu kurumları almıştır. (19 kişi, % 31.1 birincil sıralama, 7 kişi % 11.5 ikincil sıralama). Dolayısıyla, e-hizmete en uygun terminaller, evlerde bulunan internet bağlantılı PC'ler olacaktır. Yerel siyasetçilerin % 46.7'lik bir kısmı, e-Devlet uygulamalarına en uygun bağlantı kaynağı olarak evlerdeki internet bağlantılı bilgisayarları birinci tercih olarak belirtmelerine karşın, yöneticilerin birinci tercihleri ise, % 38.7'lik bir oranla kamu kuruluşları içerisine kurulacak olan terminalleridir. Ulus olarak, henüz yaygın bir internet ve PC ağına sahip değiliz fakat en uygun ve en rahat ulaşım kaynağı, yine, evlerdeki PC'ler olabilir çünkü yöneticilerin belirttiği gibi kamu binalarına kurulacak olan terminaller, çok da fazla kullanılacak gibi gözükmemektedir.

3.5.2.42. Beklentiler grubu 1

Tablo 3.55. Aşağıdakilerden hangi iki sizin görüşünüze göre e-Devlet uygulamalarından sonuçlanabilecek en iyi beklentiler grubunu oluşturur? (Lütfen, önem derecesine göre sıralayınız.)

	Toplam		Belediye Yöneticisi		Meclis Üyesi	
	F	%	F	%	f	%
Yönetim bilgilerinin kamuya tamamen açık olması	13	21,3	4	12,9	9	30,0
Vatandaşlarla yönetim arasındaki bariyerlerin kaldırılması	15	24,6	6	19,4	9	30,0
Devletler veya belediyeler arasında elektronik enformasyon değişimine olanak sağlanması	5	8,2	3	9,7	2	6,7
Kağıda bağımlı hizmetlerin azaltılması	4	6,6	2	6,5	2	6,7
İnsan kaynakları kullanımında tasarruf sağlanması	4	6,6	3	9,7	1	3,3
Kamu hizmetlerinde iyileştirme (daha hızlı ve daha sürekli olması) sağlanması	12	19,7	10	32,3	2	6,7
Enformasyon çağı gereklerine uygun yeni kamusal hizmetler sunumu	1	1,6	28	90,3	1	3,3

	Toplam	55	90,2			27	90,0
*	Cevap verilmemiştir.	6	9,8	3	9,7	3	10,0
	Toplam	61	100,0	31	100,0	30	100,0

3.5.2.43. Beklentiler grubu 2

Tablo 3.56. Aşağıdakilerden hangi iki sizin görüşünüze göre e-Devlet uygulamalarından sonuçlanabilecek en iyi beklentiler grubunu oluşturur? (Lütfen, önem derecesine göre sıralayınız.)

	Toplam		Belediye Yöneticisi		Meclis Üyesi	
	F	%	F	%	f	%
Vatandaşlarla yönetim arasındaki bariyerlerin kaldırılması	3	4,9	1	3,2	2	6,7
Devletler veya belediyeler arasında elektronik enformasyon değişime olanak sağlanması	1	1,6			1	3,3
Kağıda bağımlı hizmetlerin azaltılması	2	3,3			2	6,7
İnsan kaynakları kullanımında tasarruf sağlanması	7	11,5	3	9,7	4	13,3
Kamu hizmetlerinde iyileştirme (daha hızlı ve daha sürekli olması) sağlanması	16	26,2	7	22,6	9	30,0
Enformasyon çağı gereklerine uygun yeni kamusal hizmetler sunumu	12	19,7	7	22,6	5	16,7
Toplam	42	68,9	18	58,1	24	80,0
* Cevap verilmemiştir.	19	31,1	13	41,9	6	20,0
Toplam	61	100,0	31	100,0	30	100,0

E-Devlet uygulamalarından sonuçlanabilecek beklentiler grubunun sıralanmasında, yönetici ve meclis üyeleri, birincil sıralamada, 15 kişi (% 24.6) ile vatandaşlarla yönetim arasındaki bariyerlerin kaldırılmasını gösterirken, çok yakın puanlarla ikinci ve üçüncü olarak kamu bilgilerinin vatandaşlara açık olması, ve kamu hizmetlerinde iyileştirmeyi tercih etmişlerdir. (Sırasıyla, 13 kişi (21.3) ve 12 kişi (% 19.7)). İkincil sıralamada ise, kamu hizmetlerinde iyileştirme (% 26.2) gösterilmiştir. İkincil sıralamanın ikinci sırasında ise, % 19.7 (12 kişi) ile

enformasyon çağı gereklerine uygun hizmet sunumu gelmektedir. Yönetimle vatandaşlar arasındaki bariyerlerin kaldırılması, en çok tercihle birinci sıradadır fakat yönetim bilgilerinin vatandaşlara açık olmasını bekleme ve kamu hizmetlerinin sunumunda iyileştirme de bu anlamda değerlendirilirse, e-Devlet, en çok yönetimle vatandaşları bir birine yaklaştıracak ve aralarındaki güvensizliği kaldıracaktır. Yerel siyasetçilerin % 30'u birincil tercih beklenti grubu olarak yönetim bilgilerinin kamuya açık olması ve yönetimle vatandaşlar arasındaki bariyerlerin kaldırılmasını gösterirken, yöneticiler ise, % 19.4 ile bariyerlerin kaldırılmasını beklentileri arasında saymıştır. İkincil tercih olarak ise, yerel siyasetçiler kamu hizmetlerinde iyileştirmeyi belirtirken, yöneticiler ise, % 26.2'lik bir oranla hem iyileştirmeyi hem de yeni kamusal hizmetler sunumunu eklemişlerdir.

3.5.2.44. Bugüne kadar ortaya çıkmış olan durum

Tablo 3.57. Aşağıdakilerden hangi, size göre, belediyenizde, bu güne kadar uygulanmış olan elektronik belediye ve devlet uygulamalarının ortaya çıkarmış olduğu durumu yansıtır? (Lütfen, önem derecesine göre sıralayınız.)

	Toplam		Belediye Yön.		Meclis Üyesi	
	F	%	F	%	f	%
Yönetim bilgilerinin kamuya tamamen açık olması	5	8,2	1	3,2	4	13,3
Vatandaşlarla yönetim arasındaki bariyerlerin kaldırılması	6	9,8	4	12,9	2	6,7
Devletler veya belediyeler arasında elektronik enformasyon değişimine olanak sağlaması	5	8,2	3	9,7	2	6,7
Kağıda bağımlı hizmetlerin azaltılması	5	8,2	2	6,5	3	10,0
İnsan kaynakları kullanımında tasarruf sağlanması	6	9,8	3	9,7	3	10,0
Kamu hizmetlerinde iyileştirme (daha hızlı ve daha sürekli olması) sağlanması	14	23,0	8	25,8	6	20,0
Enformasyon çağı gereklerine uygun yeni kamusal hizmetler sunumu	8	13,1	4	12,9	4	13,3

	Toplam	50	82,0	25	80,6	25	83,3
*	Cevap verilmemiştir.	11	18,0	6	19,4	5	16,7
	Toplam	61	100,0	31	100,0	30	100,0

3.5.2.45. Bugüne kadar ortaya çıkmış olan durum 2

Tablo 3.58. Aşağıdakilerden hangi, size göre, belediyenizde, bu güne kadar uygulanmış olan elektronik belediye ve devlet uygulamalarının ortaya çıkarmış olduğu durumu yansıtır? (Lütfen, önem derecesine göre sıralayınız.)

		Toplam		Belediye Yön.		Meclis Üyesi	
		f	%	F	%	f	%
	Vatandaşlarla yönetim arasındaki bariyerlerin kaldırılması	1	1,6			1	3,3
	Devletler veya belediyeler arasında elektronik enformasyon değişimine olanak sağlanması	1	1,6			1	3,3
	Kamu hizmetlerinde iyileştirme (daha hızlı ve daha sürekli olması) sağlanması	5	8,2			5	16,7
	Enformasyon çağı gereklerine uygun yeni kamusal hizmetler sunumu	5	8,2	3	9,7	2	6,7
	Toplam	12	19,7			9	30,0
*	Cevap verilmemiştir.	49	80,3	28	90,3	21	70,0
	Toplam	61	100,0	31	100,0	30	100,0

Bu güne kadar uygulanmış olan e-Devlet çalışmalarından ortaya çıkan sonuçları birincil ve ikincil anlamda sıralamalarını istediğimiz zaman, yönetici ve meclis üyeleri, kamu hizmetlerinde iyileşmeyi 14 kişi (% 23) ile birincil olarak sıralamıştır. İkincil olarak ise, 5'er kişi ve % 8.2'lik bir oranla kamu hizmetlerinde iyileştirme ve enformasyon çağı gereklerine uygun hizmet sunumu gelmektedir.

Dolayısıyla, hem beklentiler hem de ortaya çıkan sonuçlar, kamu hizmetlerinde iyileştirme (daha hızlı ve daha sürekli olması) sağlanması yönündedir. Bu da vatandaşın kamusal hizmet sunumundan ne kadar zor faydalandığını ortaya koymaktadır. Yerel siyasetçiler, % 20'lik, yöneticiler ise, % 25.8'lik bir oranla kamu hizmetlerinde iyileştirmeyi birincil tercih olarak belirtmişlerdir. Aslında, bu sonuç çalışmanın da amacını bir yerde doğrulamaktadır. e-Devlet uygulamaları ile ortaya çıkacak olan elektronik hizmetlere ilişkin vatandaşların birincil tepkisi, herhalde, hizmet sunum tarzlarının iyileşmesi olacaktır.

3.5.2.46. Öneriler

Tablo 3.59. Son olarak, e-Devlet, e-Belediye, elektronik hizmetleri gibi uygulamaların başarılı olabilmesi, hem Türkiye’de hem de belediyenizde yaygın olarak kullanılabilmesi için önerileriniz nelerdir?

	Toplam		Belediye Yöneticisi		Meclis Üyesi	
	F	%	F	%	F	%
Klasik öneriler	5	8,2			5	16,7
Faydalı ve uygulanabilir öneriler	24	39,3	15	48,4	9	30,0
Toplam	29	47,5	15	48,4	14	46,7
* Öneri belirtilmemiştir	32	52,5	16	51,6	16	53,3
Toplam	61	100,0	31	100,0	30	100,0

Yönetici ve meclis üyelerinin % 39.3'lük bir kısmı (24 kişi) faydalı ve uygulanabilir öneriler sunarken, 5 kişi (% 8.2) klasik önerilerden bahsetmiştir. En ilginç ise, 32 kişi (% 52.5) öneri belirtmemiştir. Göreceli olarak ise, meclis üyeleri ile yöneticiler arasında çok büyük bir fark yoktur. Aslında bu durum, anketin genelinde de göze çarpmaktadır çünkü bir çok soruda açık uçlu cevaplar için yer bırakılmasına rağmen, yönetici ve meclis üyeleri sadece belirtilmiş ve kendilerine sunulmuş seçeneklerden tercih yapmıştır. Bu durumun ortaya çıkardığı bir gerçek de, politika tayin edici ve uygulayıcılarımızın kendileri fikir, düşünce, orijinallik içeren uygulamalar ortaya çıkarıp, bunu pratiğe aktarmak yerine, kendilerine sınırlı seçenekler sunulmasını tercih etmektedirler.

3.6. YAŞ – EĞİTİM – TEKNOLOJİ KULLANABİLME DÜZEYLERİ VE e-DEVLET UYGULAMALARI KONUSUNDAKİ YAKLAŞIMLAR

Araştırmanın ön kabulleri arasında belirtilen bir varsayım, aslında, belediye yöneticileri ve meclis üyelerinin verecekleri bazı cevaplar arasında, bir çok faktöre bağlı olarak değişimler olacağını beklemekteydi. Özellikle, yönetici ve meclis üyelerinin yaşlarına, eğitim düzeylerine ve bilgi-işlem araçları kullanabilme yeteneklerine bağlı olarak cevaplar değişme gösterecektir. Örneklem çok küçük olması ki-kare testi yapmaya izin vermediği için, sadece çapraz tablolama yapılarak, değişkenler arası ilişki gözlenilmeye çalışılmıştır.

3.6.1. Yaş ile elektronik devlet hizmetleri için gerekli teknolojiyi kullanma arasındaki ilişki

Tablo 3.60. Yaşınız? * Elektronik devlet hizmetleri için gerekli teknolojiyi kullanmak (Bilgisayar, internet, e-Devletle ilgili kurumsal siteler) konusunda kişisel düzeyiniz sizce nedir? Çapraz Tablolama

		Elektronik devlet hizmetleri için gerekli teknolojiyi kullanmak (Bilgisayar, internet, e-Devletle ilgili kurumsal siteler) konusunda kişisel düzeyiniz sizce nedir?				Toplam
		Çok iyi	İyi	Orta	Kötü	
Yaşınız?	18-24 arası	1	1	0	0	2
	25-34 arası	3	2	4	0	9
	35-44 arası	2	6	9	6	23
	45 ve daha üzeri	0	3	13	10	26
Toplam		6	12	26	16	60

Belediye yönetici ve meclis üyelerinden 45 ve daha yukarı yaşta olanların çoğunluğu, elektronik devlet için gerekli teknolojiyi kullanmada daha orta ve kötü durumdadır. Yaş ortalaması düştükçe, bu teknolojiyi kullanma oranları yükselmektedir.

3.6.2. Eğitim Düzeyleri ile elektronik devlet hizmetleri için gerekli teknolojiyi kullanma arasındaki ilişki

Tablo 3.61. Eğitim Düzeyiniz? * Elektronik devlet hizmetleri için gerekli teknolojiyi kullanmak (Bilgisayar, internet, e-Devletle ilgili kurumsal siteler) konusunda kişisel düzeyiniz sizce nedir? Çapraz Tablolama

		Elektronik devlet hizmetleri için gerekli teknolojiyi kullanmak (Bilgisayar, internet, e-Devletle ilgili kurumsal siteler) konusunda kişisel düzeyiniz sizce nedir?				Toplam
		Çok iyi	İyi	Orta	Kötü	
Eğitim Düzeyiniz?	Ortaokul	0	0	1	0	1
	Lise	1	2	4	5	12
	Üniversite	5	10	21	11	47
Toplam		6	12	26	16	60

Eğitim düzeyi yükseldikçe, elektronik devlet uygulamaları için gerekli olan teknolojileri kullanma oranları artmakta ve iyileşmektedir.

3.6.3. Yaş ile diğer kurumlarla haberleşme arasındaki ilişki

Tablo 3.62. Yaşınız? * Diğer kurumlarla haberleşmede (bilgi alış verişi, tecrübelerden faydalanma, fikir alış verişi vb.) internetten yararlanıyor musunuz? Çapraz Tablolama

		Diğer kurumlarla haberleşmede (bilgi alış verişi, tecrübelerden faydalanma, fikir alış verişi vb.) internetten yararlanıyor musunuz? (Cevabınız "Hayır" ise, soru 9'a geçiniz.)		Toplam
		Evet	Hayır	
Yaşınız?	18-24 arası	2	0	2
	25-34 arası	8	1	9
	35-44 arası	11	12	23
	45 ve daha üzeri	11	15	26
Toplam		32	28	60

Yaş ortalaması arttıkça diğer kurumlarla haberleşmede internetten yararlanma oranı göreceli olarak düşmektedir. Yaş ortalaması düştükçe ise, diğer kurumlarla on-line bilgi alış-verişi artmaktadır denilebilir.

3.6.4. Elektronik devlet hizmetleri için gerekli teknolojiyi kullanma ile diğer kurumlarla haberleşme arasındaki ilişki

Tablo 3.63. Elektronik devlet hizmetleri için gerekli teknolojiyi kullanmak (Bilgisayar, internet, e-Devletle ilgili kurumsal siteler) konusunda kişisel düzeyiniz sizce nedir? * Diğer kurumlarla haberleşmede (bilgi alış verişi, tecrübelerden faydalanma, fikir alış verişi vb.) internetten yararlanıyor musunuz?

Çapraz Tablolama

		Diğer kurumlarla haberleşmede (bilgi alış verişi, tecrübelerden faydalanma, fikir alış verişi vb.) internetten yararlanıyor musunuz? (Cevabınız "Hayır" ise, soru 9'a geçiniz.)		Toplam
		Evet	Hayır	
Elektronik devlet hizmetleri için gerekli teknolojiyi kullanmak (Bilgisayar, internet, e-Devletle ilgili kurumsal siteler) konusunda kişisel düzeyiniz sizce nedir?	Çok iyi	5	1	6
	İyi	9	3	12

	Orta	15	11	26
	Kötü	3	12	15
Toplam		32	27	59

Elektronik devlet için gerekli teknolojileri kullanma oranı iyileştikçe diğer kurumlarla olan on-line bilgi alış-verişi oranı iyileşmektedir. Eğer, e-Hizmet için gerekli teknolojileri kötü kullanıyorsa, diğer kurumlarla olan on-line ilişkileri de azalmaktadır.

3.5.5. Yaş ile görüşler arasındaki ilişki

Tablo 3.64. Yaşınız? * e-Devlet uygulamalarının hem lehinde hem de aleyhinde görüşler vardır. e-Devletin olumlu sonuçları arasında adem-i merkezîyetçilik ve yerelliğin artacağı yer alırken, olumsuz görüşlerin arasında ise, özel hayatın artık kalmayacağı, her şeyin açık olacağı vb. iddia edilmektedir. Sizin görüşünüz hangi görüşe daha yakındır? Çapraz Tablolama

		E-Devlet uygulamalarının hem lehinde hem de aleyhinde görüşler vardır. e-Devletin olumlu sonuçları arasında adem-i merkezîyetçilik ve yerelliğin artacağı yer alırken, olumsuz görüşlerin arasında ise, özel hayatın artık kalmayacağı, her şeyin açık olacağı vb. iddia edilmektedir. Sizin görüşünüz hangi görüşe daha yakındır?					Toplam
		E-Devlet uygulamaları tamamen olumludur.	E-Devlet uygulamalarının bazı konularda olumsuz sonuçları olabilmesine rağmen, çoğunlukla olumlu sonuçları vardır.	E-Devlet uygulamalarının, hem olumlu hem de olumsuz yanları eşit oranda vardır.	E-Devlet uygulamalarının olumsuz yönleri daha fazladır.	Fikrim yok	
Yaşınız?	18-24 arası	2	0	0	0	0	2
	25-34 arası	3	3	2	1	0	9
	35-44 arası	4	15	0	0	2	21
	45 ve daha üzeri	6	14	3	2	2	27
Toplam		15	32	5	3	4	59

3.6.6. Eğitim Düzeyleri ile görüşler arasındaki ilişki

Tablo 3.65. Eğitim Düzeyiniz? * e-Devlet uygulamalarının hem lehinde hem de aleyhinde görüşler vardır. e-Devletin olumlu sonuçları arasında adem-i merkezîyetçilik ve yerelliğin artacağı yer alırken, olumsuz görüşlerin arasında ise, özel hayatın artık kalmayacağı, her şeyin açık olacağı vb. iddia edilmektedir. Sizin görüşünüz hangi görüşe daha yakındır? Çapraz Tablolama

		E-Devlet uygulamalarının hem lehinde hem de aleyhinde görüşler vardır. e-Devletin olumlu sonuçları arasında adem-i merkeziyetçilik ve yerelliğin artacağı yer alırken, olumsuz görüşlerin arasında ise, özel hayatın artık kalmayacağı, her şeyin açık olacağı vb. iddia edilmektedir. Sizin görüşünüz hangi görüşe daha yakındır?					Toplam
		E-Devlet uygulamaları tamamen olumludur.	E-Devlet uygulamalarının bazı konularda olumsuz sonuçları olabilmesine rağmen, çoğunlukla olumlu sonuçları vardır.	E-Devlet uygulamalarının, hem olumlu hem de olumsuz yanları eşit oranda vardır.	E-Devlet uygulamalarının olumsuz yönleri daha fazladır.	Fikrim yok	
Eğt. Düzeyi	Ortaokul	0	0	1	0	0	1
	Lise	3	4	2	2	1	12
	Üniversite	12	28	2	1	3	46
Toplam		15	32	5	3	4	59

Eğitim düzeyi arttıkça, e-Devlet uygulamaları hakkındaki düşünceler de gittikçe olumlu olmaktadır. e-Devlet uygulamalarını tamamen olumlu ya da çoğunlukla olumlu bulanların çoğunluğu üniversite mezunudur.

3.6.7. Elektronik devlet hizmetleri için gerekli teknolojiyi kullanma ile görüşler arasındaki ilişki

Tablo 3.66. Elektronik devlet hizmetleri için gerekli teknolojiyi kullanmak (Bilgisayar, internet, e-Devletle ilgili kurumsal siteler) konusunda kişisel düzeyiniz sizce nedir? * e-Devlet uygulamalarının hem lehinde hem de aleyhinde görüşler vardır. e-Devletin olumlu sonuçları arasında adem-i merkeziyetçilik ve yerelliğin artacağı yer alırken, olumsuz görüşlerin arasında ise, özel hayatın artık kalmayacağı, her şeyin açık olacağı vb. iddia edilmektedir. Sizin görüşünüz hangi görüşe daha yakındır? Çapraz Tablolama

		E-Devlet uygulamalarının hem lehinde hem de aleyhinde görüşler vardır. e-Devletin olumlu sonuçları arasında adem-i merkeziyetçilik ve yerelliğin artacağı yer alırken, olumsuz görüşlerin arasında ise, özel hayatın artık kalmayacağı, her şeyin açık olacağı vb. iddia edilmektedir. Sizin görüşünüz hangi görüşe daha yakındır?					Toplam
		E-Devlet uygulamaları tamamen olumludur.	E-Devlet uygulamalarının bazı konularda olumsuz sonuçları olabilmesine rağmen, çoğunlukla olumlu sonuçları vardır.	E-Devlet uygulamalarının, hem olumlu hem de olumsuz yanları eşit oranda vardır.	E-Devlet uygulamalarının olumsuz yönleri daha fazladır.	Fikrim yok	

Elektronik devlet hizmetleri için gerekli teknolojiyi kullanmak (Bilgisayar, internet, e-Devletle ilgili kurumsal siteler) konusunda kişisel düzeyiniz sizce nedir?	Çok iyi	4	2	0	0	0	6
	İyi	2	5	1	0	2	10
	Orta	6	15	3	1	1	26
	Kötü	3	9	1	2	1	16
Toplam		15	31	5	3	4	58

e-Devlet uygulamaları için gerekli teknolojiyi kullanma oranları yükseldikçe, e-devlet hakkındaki düşünceler daha olumlu hale gelmektedir.

3.6.8. Yaş ile e-Devlet çalışmaları arasındaki ilişki

Tablo 3.67. Yaşınız? * Türkiye'deki yerel anlamdaki e-Devlet çalışmalarını (özellikle, belediyelerin elektronik hizmet sunum düzeyi açısından) ne kadar takip ediyorsunuz? Çapraz Tablolama

		Türkiye'deki yerel anlamdaki e-Devlet çalışmalarını (özellikle, belediyelerin elektronik hizmet sunum düzeyi açısından) ne kadar takip ediyorsunuz?				Toplam
		Bu anlamda gerekli tüm bilgiye sahibim.	Bazı eksikliklerim var ama yine de yeterli düzeyde bilgim	Kendi belediyemin çalışmalarını bilmekteyim.	Fikrim yok	
Yaşınız?	18-24 arası	1	0	1	0	2
	25-34 arası	2	2	4	1	9
	35-44 arası	0	5	12	5	22
	45 ve daha üzeri	0	9	12	6	27
Toplam		3	16	29	12	60

Yaş ortalaması düştükçe ulusal düzeydeki yerel e-Devlet çalışmalarını takip etme oranı artmaktadır. Yaş ortalaması yükseldikçe sadece kendi yerel çevrelerindeki gelişmeler önem kazanmaktadır.

3.6.9. Eğitim Düzeyi ile e-Devlet çalışmaları arasındaki ilişki

Tablo 3.68. Eğitim Düzeyiniz? * Türkiye'deki yerel anlamdaki e-Devlet çalışmalarını (özellikle, belediyelerin elektronik hizmet sunum düzeyi açısından) ne kadar takip ediyorsunuz? Çapraz Tablolama

		Türkiye'deki yerel anlamdaki e-Devlet çalışmalarını (özellikle, belediyelerin elektronik hizmet sunum düzeyi açısından) ne kadar takip ediyorsunuz?				Toplam
		Bu anlamda gerekli tüm bilgiye sahibim.	Bazı eksikliklerim var ama yine de yeterli düzeyde bilgim	Kendi belediyemin çalışmalarını bilmekteyim.	Fikrim yok	
Eğitim Düzeyi	Ortaokul	0	0	0	1	1
	Lise	0	3	7	3	13
	Üniversite	3	13	22	8	46
Toplam		3	16	29	12	60

Eğitim düzeyi arttıkça ulusal düzeydeki yerel e-Devlet çalışmalarını takip etme oranı yükselmektedir. Yine de belediye yönetici ve politika yapıcıları, en çok kendi yerel çevrelerindeki çalışmaları takip etmektedirler.

3.6.10. Elektronik devlet hizmetleri için gerekli teknolojiyi kullanma ile yerel e-Devlet çalışmaları arasındaki ilişki

Tablo 3.69. Elektronik devlet hizmetleri için gerekli teknolojiyi kullanmak (Bilgisayar, internet, e-Devletle ilgili kurumsal siteler) konusunda kişisel düzeyiniz sizce nedir? * Türkiye'deki yerel anlamdaki e-Devlet çalışmalarını (özellikle, belediyelerin elektronik hizmet sunum düzeyi açısından) ne kadar takip ediyorsunuz? Çapraz Tablolama

		Türkiye'deki yerel anlamdaki e-Devlet çalışmalarını (özellikle, belediyelerin elektronik hizmet sunum düzeyi açısından) ne kadar takip ediyorsunuz?				Toplam
		Bu anlamda gerekli tüm bilgiye sahibim.	Bazı eksikliklerim var ama yine de yeterli düzeyde bilgim	Kendi belediyemin çalışmalarını bilmekteyim.	Fikrim yok	
Elektronik devlet hizmetleri için gerekli teknolojiyi kullanmak (Bilgisayar, internet, e-Devletle ilgili kurumsal siteler) konusunda kişisel düzeyiniz sizce nedir?	Çok iyi	3	2	1	0	6
	İyi	0	6	4	1	11

	Orta	0	6	15	5	26
	Kötü	0	2	8	6	16
Toplam		3	16	28	12	59

Elektronik devlet hizmetleri için gerekli teknolojik düzeye sahip olma oranı arttıkça ulusal düzeydeki yerel e-Devlet çalışmalarını takip etme oranı iyileşmektedir. Yine de belediye yönetici ve politika yapıcıları, en çok kendi yerel çevrelerindeki çalışmalarını takip etmektedirler.

3.6.11. Yaşınız? * e-Belediye sitelerini ziyaret oranı

Tablo 3.70. Yaşınız? * e-Belediye sitelerini ne oranda ziyaret edip kontrol ediyorsunuz? Çapraz Tablolama

		e-Belediye sitelerini ne oranda ziyaret edip kontrol ediyorsunuz?					Toplam
		Belediyelerin e-Belediye çalışmalarını ve web sitelerini sürekli kontrol ediyorum.	Gerekli oldukça e-Belediye çalışmalarını ve belediye sitelerini takip ediyorum.	Fikrim yok	Bazen e-Belediye çalışmalarını duyuyorum ve web sitelerine bakıyorum.	Hiç kontrol etmiyorum	
Yaşınız?	18-24 arası	1	0	0	1	0	2
	25-34 arası	2	2	0	4	1	9
	35-44 arası	0	10	5	4	3	22
	45 ve daha üzeri	2	8	4	7	6	27
Toplam		5	20	9	16	10	60

Yaş ortalaması düştükçe ulusal düzlemde e-Belediye sitelerini kullanma oranları artmaktadır. Yine de belediye yönetici ve politika yapıcıları, en çok kendi yerel çevrelerindeki çalışmalarını takip etmektedirler.

3.6.12. Eğitim Düzeyiniz? * e-Belediye sitelerini ziyaret oranı

Tablo 3.71. Eğitim Düzeyiniz? * e-Belediye sitelerini ne oranda ziyaret edip kontrol ediyorsunuz? Çapraz Tablolama

		e-Belediye sitelerini ne oranda ziyaret edip kontrol ediyorsunuz?					Toplam
		Belediyelerin e-Belediye çalışmalarını ve web sitelerini sürekli kontrol ediyorum.	Gerekli oldukça e-Belediye çalışmalarını ve belediye sitelerini takip ediyorum.	Fikrim yok	Bazen e-Belediye çalışmalarını duyuyorum ve web sitelerine bakıyorum.	Hiç kontrol etmiyorum	

Eğitim Düzeyiniz?	Ortaokul	1	0	0	0	0	1
	Lise	0	3	2	6	2	13
	Üniversite	4	17	7	10	8	46
Toplam		5	20	9	16	10	60

Eğitim düzeyi arttıkça ulusal düzeyde e-Belediye sitelerini kullanma oranları artmaktadır. Yine de belediye yönetici ve politika yapıcıları, en çok kendi yerel çevrelerindeki çalışmalarını takip etmektedirler.

3.6.13. Elektronik devlet hizmetleri için gerekli teknolojiyi kullanmak * e-Belediye sitelerini ziyaret oranı

Tablo 3.72. Elektronik devlet hizmetleri için gerekli teknolojiyi kullanmak (Bilgisayar, internet, e-Devletle ilgili kurumsal siteler) konusunda kişisel düzeyiniz sizce nedir? * e-Belediye sitelerini ne oranda ziyaret edip kontrol ediyorsunuz?

Çapraz Tablolama

		e-Belediye sitelerini ne oranda ziyaret edip kontrol ediyorsunuz?					Toplam
		Belediyelerin e-Belediye çalışmalarını ve web sitelerini sürekli kontrol ediyorum.	Gerekli oldukça e-Belediye çalışmalarını ve belediye sitelerini takip ediyorum.	Fikrim yok	Bazen e-Belediye çalışmalarını duyuyorum ve web sitelerine bakıyorum	Hiç kontrol etmiyorum	
Elektronik devlet hizmetleri için gerekli teknolojiyi kullanmak (Bilgisayar, internet, e-Devletle ilgili kurumsal siteler) konusunda kişisel düzeyiniz sizce nedir?	Çok iyi	2	3	0	1	0	6
	İyi	1	6	1	3	0	11
	Orta	2	8	2	9	5	26
	Kötü	0	3	6	2	5	16
Toplam		5	20	9	15	10	59

Elektronik devlet hizmetleri için gerekli teknolojik yetenek arttıkça ulusal düzeydeki e-Belediye çalışmalarını takip etme oranı göreceli olarak iyileşmektedir. Yine de, meclis üyeleri ve yöneticiler, çoğunlukla gerekli oldukça veya bazen e-Belediye çalışmalarını takip etmektedirler.

3.6.14. Yaşınız? * Ön görüşü

Tablo 3.73. Yaşınız? * e-Devlet uygulamalarına tam anlamıyla geçebileceğimizi ön görüyor musunuz? Çapraz Tablolama

		E-Devlet uygulamalarına tam anlamıyla geçebileceğimizi ön görüyor musunuz?				Toplam
		Evet	Hayır, henüz halkımızın eğilimi ve bilgi düzeyi hazır değildir.	Kısmen bazı yerlerde veya bazı hizmet türleri olarak geçebiliriz.	Fikrim yok	
Yaşınız?	18-24 arası	1	0	1	0	2
	25-34 arası	4	2	3	0	9
	35-44 arası	5	2	12	2	21
	45 ve daha üzeri	9	6	10	2	27
Toplam		19	10	26	4	59

Yaş ortalaması arttıkça yönetici ve meclis üyelerinin güvenleri ve ön görüşleri artmaktadır fakat çoğunluk e-Devlet uygulamalarına kısmen veya bazı hizmet türleri için geçilmesi görüşünü taşımaktadır.

3.6.15. Eğitim Düzeyiniz? * Ön görüşü

Tablo 3.74. Eğitim Düzeyiniz? * e-Devlet uygulamalarına tam anlamıyla geçebileceğimizi ön görüyor musunuz? Çapraz Tablolama

		E-Devlet uygulamalarına tam anlamıyla geçebileceğimizi ön görüyor musunuz?				Toplam
		Evet	Hayır, henüz halkımızın eğilimi ve bilgi düzeyi hazır değildir.	Kısmen bazı yerlerde veya bazı hizmet türleri olarak geçebiliriz.	Fikrim yok	
Eğitim Düzeyi	Ortaokul	0	1	0	0	1
	Lise	2	6	4	1	13
	Üniversite	17	3	22	3	45
Toplam		19	10	26	4	59

Eğitim düzeyi arttıkça e-Devlet uygulamalarına tam anlamıyla geçilebilmesine yönelik ön görüşü artmaktadır fakat çoğunluk e-Devlet uygulamalarına kısmen veya bazı hizmet türleri için geçilmesi görüşünü taşımaktadır.

3.6.16. Elektronik devlet hizmetleri için gerekli teknolojiyi kullanmak * Ön görü

Tablo 3.75. Elektronik devlet hizmetleri için gerekli teknolojiyi kullanmak (Bilgisayar, internet, e-Devletle ilgili kurumsal siteler) konusunda kişisel düzeyiniz sizce nedir? * e-Devlet uygulamalarına tam anlamıyla geçebileceğimizi ön görüyor musunuz? Çapraz Tablolama

		E-Devlet uygulamalarına tam anlamıyla geçebileceğimizi ön görüyor musunuz?				Toplam
		Evet	Hayır, henüz halkımızın eğilimi ve bilgi düzeyi hazır değildir.	Kısmen bazı yerlerde veya bazı hizmet türleri olarak geçebiliriz.	Fikrim yok	
Elektronik devlet hizmetleri için gerekli teknolojiyi kullanmak (Bilgisayar, internet, e-Devletle ilgili kurumsal siteler) konusunda kişisel düzeyiniz sizce nedir?	Çok iyi	6	0	0	0	6
	İyi	2	0	7	2	11
	Orta	7	7	11	1	26
	Kötü	3	3	8	1	15
Toplam		18	10	26	4	58

Elektronik devlet hizmetleri için gerekli teknolojik düzey arttıkça e-Devlet uygulamalarına tam anlamıyla geçilebilmesine yönelik ön görü artmaktadır fakat çoğunluk e-Devlet uygulamalarına kısmen veya bazı hizmet türleri için geçilmesi görüşünü taşımaktadır.

3.6.17. Yaşınız? * Halkın katılımı

Tablo 3.76. Yaşınız? * e-Devlet uygulamalarının ön görülen amaçlarından biri de halkın yönetime katılmasıdır. Sizce halk, yönetime ne kadar katılmalıdır?

Çapraz Tablolama

		E-Devlet uygulamalarının ön görülen amaçlarından biri de halkın yönetime katılmasıdır. Sizce halk, yönetime ne kadar katılmalıdır?				Toplam
		Halk, sadece yönetimden verilecek bilgiyi almalıdır fakat yönetime müdahale etmemelidir.	Halk, gerektiği zaman yönetimden hesap sormalıdır. (Ya da yönetim gerektiği zaman hesap vermelidir.)	Halk, yönetim faaliyetlerine etkileşimli olarak çeşitli kanallardan katılmalıdır.	Fikrim yok	
Yaşınız?	18-24 arası	1	0	1	0	2
	25-34 arası	0	2	6	1	9
	35-44 arası	5	7	8	1	21
	45 ve daha üzeri	1	16	6	3	26
Toplam		7	25	21	5	58

Yaş ortalaması arttıkça halkın yönetime müdahalesini reddetme eğilimi artarken, çoğunluk, yine de halkın gerektiği zaman yönetimden hesap sorması gerektiğini belirtmektedir.

3.6.18. Eğitim Düzeyiniz? * Halkın katılımı

Tablo 3.77. Eğitim Düzeyiniz? * e-Devlet uygulamalarının ön görülen amaçlarından biri de halkın yönetime katılmasıdır. Sizce halk, yönetime ne kadar katılmalıdır?

Çapraz Tablolama

		E-Devlet uygulamalarının ön görülen amaçlarından biri de halkın yönetime katılmasıdır. Sizce halk, yönetime ne kadar katılmalıdır?				Toplam
		Halk, sadece yönetimden verilecek bilgiyi almalıdır fakat yönetime müdahale etmemelidir.	Halk, gerektiği zaman yönetimden hesap sormalıdır. (Ya da yönetim gerektiği zaman hesap vermelidir.)	Halk, yönetim faaliyetlerine etkileşimli olarak çeşitli kanallardan katılmalıdır.	Fikrim yok	
Eğitim Düzeyiniz?	Lise	2	7	2	2	13
	Üniversite	5	18	19	3	45
Toplam		7	25	21	5	58

3.6.19. Elektronik devlet hizmetleri için gerekli teknolojiyi kullanmak * Halkın katılımı

Tablo 3.78. Elektronik devlet hizmetleri için gerekli teknolojiyi kullanmak (Bilgisayar, internet, e-Devletle ilgili kurumsal siteler) konusunda kişisel düzeyiniz sizce nedir? * e-Devlet uygulamalarının ön görülen amaçlarından biri de halkın yönetime katılmasıdır. Sizce halk, yönetime ne kadar katılmalıdır?

Çapraz Tablolama

		E-Devlet uygulamalarının ön görülen amaçlarından biri de halkın yönetime katılmasıdır. Sizce halk, yönetime ne kadar katılmalıdır?				Toplam
		Halk, sadece yönetimden verilecek bilgiyi almalıdır fakat yönetime müdahale etmemelidir.	Halk, gerektiği zaman yönetimden hesap sormalıdır. (Ya da yönetim gerektiği zaman hesap vermelidir.)	Halk, yönetim faaliyetlerin etkileşimli olarak çeşitli kanallardan katılmalıdır.	Fikrim yok	
Elektronik devlet hizmetleri için gerekli teknolojiyi kullanmak (Bilgisayar, internet, e-Devletle ilgili kurumsal siteler) konusunda kişisel düzeyiniz sizce nedir?	Çok iyi	1	1	4	0	6
	İyi	3	3	4	1	11
	Orta	2	11	10	2	25
	Kötü	1	9	3	2	15
Toplam		7	24	21	5	57

Gerekli teknolojik yetenekler fazlaştıkça halkın yönetimden etkileşimli hesap sorması yönündeki eğilim artmaktadır.

3.6.20. Yaşınız? * Engel

Tablo 3.79. Yaşınız? * e-Devlet uygulamalarının önündeki hangi engel daha önemlidir? Çapraz Tablolama

		E-Devlet uygulamalarının önündeki hangi engel daha önemlidir?				Toplam
		Bürokratik direnç daha önemlidir.	Personelin eğitim ve uyum sorunu daha önemlidir.	Halkta oluşacak sosyo-ekonomik direnç ((Yönetim aleyhinde gösteriler, yönetime karşı oluşacak inançsızlık, sosyal patlama vb.) daha önemlidir.	Fikrim yok	
Yaşınız?	18-24 arası	1	1	0	0	2
	25-34 arası	4	4	1	0	9
	35-44 arası	9	8	2	2	21
	45 ve daha üzeri	12	12	0	2	26
Toplam		26	25	3	4	58

Yaş ortalaması arttıkça personeli ve bürokratik direnci e-Devlet uygulamalarının önündeki bir engel olarak görme eğilimi güçlenmektedir.

3.6.21. Eğitim Düzeyiniz? * Engel

Tablo 3.80. Eğitim Düzeyiniz? * e-Devlet uygulamalarının önündeki hangi engel daha önemlidir? Çapraz Tablolama

		E-Devlet uygulamalarının önündeki hangi engel daha önemlidir?				Toplam
		Bürokratik direnç daha önemlidir.	Personelin eğitim ve uyum sorunu daha önemlidir.	Halkta oluşacak sosyo-ekonomik direnç ((Yönetim aleyhinde gösteriler, yönetime karşı oluşacak inançsızlık, sosyal patlama vb.) daha önemlidir.	Fikrim yok	
Eğitim Düzeyiniz?	Lise	5	5	2	1	13
	Üniversite	21	20	1	3	45
Toplam		26	25	3	4	58

3.6.22. Elektronik devlet hizmetleri için gerekli teknolojiyi kullanmak * Engel

Tablo 3.81. Elektronik devlet hizmetleri için gerekli teknolojiyi kullanmak (Bilgisayar, internet, e-Devletle ilgili kurumsal siteler) konusunda kişisel düzeyiniz sizce nedir? * e-Devlet uygulamalarının önündeki hangi engel daha önemlidir? Çapraz Tablolama

		E-Devlet uygulamalarının önündeki hangi engel daha önemlidir?				Toplam
		Bürokratik direnç daha önemlidir.	Personelin eğitim ve uyum sorunu daha önemlidir.	Halkta oluşacak sosyo-ekonomik direnç ((Yönetim aleyhinde gösteriler, yönetime karşı oluşacak inançsızlık, sosyal patlama vb.) daha önemlidir.	Fikrim yok	
Elektronik devlet hizmetleri için gerekli teknolojiyi kullanmak (Bilgisayar, internet, e-Devletle ilgili kurumsal siteler) konusunda kişisel düzeyiniz sizce nedir?	Çok iyi	4	2	0	0	6
	İyi	5	5	0	1	11
	Orta	10	12	2	1	25
	Kötü	6	6	1	2	15
Toplam		25	25	3	4	57

Elektronik hizmetler için gerekli teknolojik düzeye sahip olma oranı arttıkça bürokratik direnci ve personel yapılanmasını önemli bir engel görme eğilimi güçlenmektedir.

3.6.23. Yaşınız? * Öneriler

Tablo 3.82. Yaşınız? * Son olarak, e-Devlet, e-Belediye, elektronik hizmetleri gibi uygulamaların başarılı olabilmesi, hem Türkiye’de hem de belediyenizde yaygın olarak kullanılabilmesi için önerileriniz nelerdir? Çapraz Tablolama

		Son olarak, e-Devlet, e-Belediye, elektronik hizmetleri gibi uygulamaların başarılı olabilmesi, hem Türkiye’de hem de belediyenizde yaygın olarak kullanılabilmesi için önerileriniz nelerdir?		Toplam
		klasik öneriler	Faydalı ve uygulanabilir öneriler	
Yaşınız?	18-24 arası	1	0	1
	25-34 arası	1	2	3
	35-44 arası	0	11	11
	45 ve daha üzeri	3	11	14
Toplam		5	24	29

Yaş ortalaması arttıkça faydalı ve uygulanabilir öneri sunma oranı iyileşmektedir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Küresel anlamda bir çok alana başarıyla adapte edilen ve çok kısa bir süre içerisinde bütünleşik olduğu uygulamaların vazgeçilmez unsurları olan bilgi teknolojileri, kamu hizmetlerinin sunumunda da aktif olarak kullanılmaya başlandığından beri, kamusal hizmetlerin şikayet edilen bir çok yönünde, olumlu bir gelişme ortaya çıkmıştır. Bu araştırmanın da en önemli vurgusu, bilgi teknolojilerinin, vatandaşla yönetim arasındaki bariyerlerin kalkmasını, vatandaşın pasif olmaktan çıkıp, yavaş yavaş aktif hale gelmesini sağladığı yönündedir. Her ne kadar uygulanmasını ve yaygınlaşmasını güçleştirebilecek olan bir takım doğal ve yapay engeller bulunsa da, e-Devlet uygulamaları, uygulandıkça ve olumlu geri beslemeler alındıkça, yaygınlaşmaya devam edecektir.

Ulusal ve yerel olarak, e-liderlik konusunda sorunlar yaşadığımız açıktır. e-Devlet uygulamalarının önündeki engellerin kaldırılması ancak e-liderlerle mümkündür. Bir anlamda bütün sorunların çözümü, e-liderlik sorununun çözümüne bağlıdır denilebilir çünkü e-Devlet uygulamaları, kanımca, evrimsel bir süreç değil, devrimsel bir süreçtir ve ancak inançlı bir lider kadrosu sayesinde hayata geçirilebilir.

Türkiye’de de demokratikleşme ve küreselleşme gibi 21.yüzyıla damgasını vuracak olan önemli süreçlerle birlikte yerleşmeye başlayan ve hem yerel yönetimlerce hem de merkezi yönetimce uygulanmaya başlayan bu uygulamalarla birlikte, vatandaşın artık sadece yönetilen değil aynı zamanda yönetime de ortak olan ve yönetsel sorunları paylaşan aktif bireyler olarak kamusal hizmetlerini kullanan müşteriler olması beklenmektedir. Denizli Belediyesi’nde yapılan bu çalışmanın da temel amacı, kabul edilen ve uygulanılmaya başlanan e-Devlet ve e-Belediye uygulamalarının yerel yönetimlerce ne kadar benimsenebildiğini ve benimsenebileceğini ortaya koymaya çalışırken, diğer taraftan da yerel siyasa tayin edici ve uygulayıcılarının konuya nasıl baktıklarını, bu dönüşümü merkezi yönetimle beraber gerçekleştirip gerçekleştiremeyecekleri, bu değişim ve dönüşümden yerel yönetimlerin bekledikleri faydaları ve onların hedeflerini tespit etmeye çalışmaktır.

Bu amaçla, yerel yöneticilerin konuya ve kavrama bakışlarını, belediyelerinin mevcut durumları hakkındaki bilgilerini, e-Devletten ne beklediklerini, e-Belediye uygulamalarının hedeflerini, e-Devlet uygulamalarının amaçlarının ne ölçüde gerçekleştirilebileceğini, e-Belediye çalışmalarını takip edip etmediklerini ölçmeye çalışan sorular sorulacak ve yerel yönetimlerin politika tayin edicileri olan belediye meclisi üyeleri ile bu politikaların uygulayıcısı olan yöneticilerin konuyu ne kadar önemseyip önemsemedikleri ve bu uygulamaların ölçeğimizde ne kadar yerleşip yerleşemeyeceği anlaşılacaktır.

Bu çalışmayla, mevcut durumları tespit edilen belediyenin e-Belediye ve elektronik hizmet uygulamaları konusundaki çalışmalarını geliştirmeye ve eksikliklerini gidermeye yönelik bir takım öneriler ve öngörüler sunulmaya çalışılmaktadır.

Mevcut ulusal şartlar altında, yerel yönetim düzeylerindeki e-Devlet ve e-Belediye çalışmaları gerekli verimlilik, etkinlik, hızlilik vb. düzeylerini sağlamaktan uzak olacağını çünkü, ideal anlamda gerekli yasal, teknik, mali altyapılar hazır olmadığını, bunun yanında, e-Devlet ve e-Belediye uygulamalarının başarılı olabilmesi için zorunlu ulusal düzeyde gerekli ön temeller eksik olduğunu savunuyordu. Araştırmanın bulguları da bu yönde çıkmıştır. Bu sonuca, aslında, gözlem yaparak da ulaşmak mümkündür.

Denizli Belediyesi e-Belediye çalışmalarının başarılı olabilmesi için, sadece yerel düzeydeki kaynakların değil, aynı zamanda bir çok değişkenin aynı anda harekete geçirilmesi (eşzamanlı ve standardizasyon) gerekmektedir. e-Devlet çalışmalarında takım ruhu ve sinerji en gerekli unsurlar oldukları için, Denizli Belediyesi çalışmalarının başarılı olması, aynı zamanda ulusal çalışmaların başarılı olabilmesi noktasında hem gerekli sebepler hem de gerekli sonuçlar içerisindedir.

E-Devlet uygulamaları, yapısı itibarıyla, sadece uygulanacağı düzlemde başarılı olması gereken bir araçlar toplamı değildir. Bu uygulamalar, hem eşzamanlı olarak geliştirilmeye devam edilmesi gereken, hem de ulusal ve uluslararası standartlara eklemlenmesi gereken uygulamalar olduğu için, sistem,

özü itibariyle çok kolaylıklar sunuyor olmasının yanı sıra gerekli olarak saydığımız ve sayılan diğer altyapılarının sağlanamaması durumunda, başta psikolojik olmak üzere bir çok dezavantajları da beraberinde getirmektedir. Her ne kadar bu çalışma, sadece bir yerel yönetim aktörü olan Denizli Belediyesi'nde gerçekleştirilmiş bile olsa, bundan sonraki araştırmacılara ulusal tabanlı çalışmalar yapılması yönünde hem tavsiyede bulunmakta hem de bunun için bir temel oluşturması düşünülmektedir.

Yapılan çalışmadaki ön kabullerden birisi olan:

“Denizli Belediyesi yöneticilerinin bilgiyi kullanmadaki uzmanlıkları ve eğitim düzeyleri yeterli değildir.” saptaması, yapılan anket çalışmasında da önemli bir sonuç olarak ön plana çıkmıştır. Anketi cevaplayan belediye meclis üyeleri ve belediye üst düzey yöneticilerinin yaş dağılımlarına bakıldığı zaman, 45 ve daha üzeri yaş grubunun % 44.3 ile en üst sırada yer aldığı görülmektedir. 35-44 yaş grubu % 37.7 ile ikinci sırada, 25-34 yaş grubu % 14.8 ile üçüncü sırada ve 18-24 yaş grubu ise, % 3.3 ile son sıradadır. Bu saptamanın doğrulanması aynı zamanda, bu çalışanlara e-Devlet uygulamaları için gerekli olan bilgi okur-araştırmacılığı, e-çalışan olma gibi özelliklerinin kazandırılması noktasında önemli sorunların çıkabileceğini göz önüne sermektedir.

Yöneticilerin ve meclis üyelerinin internet ve bilgisayardan yararlanma durumlarına gelince; Bilgisayarım yok diyenlerin oranı %19.7'dir. Bilgisayarı olup da internet bağlantısı olmayanlar % 8.2'lik bir kesimi oluşturmaktadır. Hem bürosunda internet bağlantılı bir bilgisayar olup hem de e-hizmet sunumunu kullanabilen sayısı ise, % 21.3'lük bir kesimi oluşturmaktadır. İnternet bağlantılı bir bilgisayar olup da e-hizmet için gerekli teknolojiyi çok az kullanan kişi sayısı ise, % 47.5'lik bir kesimi oluşturmaktadır. % 3.3 ise, cevap vermemiştir. Buradan da anlaşılacağı üzere, belediye politika tayin edicileri ve uygulayıcılarının büyük bir kesimi e-hizmet sunum ve kullanımı için, mevcut durumda, yetenekli değildir.

Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki, hizmet sunma ve yönetim teknik ve yöntemlerindeki hızlı gelişim ve değişim, elektronik hizmet sunma yöntemlerinin sunulma sürecini güçleştirecek, ayrıca bununla uyum içinde olabilecek gerekli ve yetenekli personelin istihdamını güçleştirebilecektir.

Ayrıca, belediye çalışanları ve meclis üyelerinin sadece % 9.8'i kendini e-hizmet için gerekli teknolojileri kullanabilmek noktasında “çok iyi” görmektedir. % 19.7'lik bir kesim ise, kendilerini bu konuda “iyi” görmektedir. Kendilerini “orta ve kötü” olarak niteleyenlerin sayısı ise toplamda, %68.8'lik bir dilimi oluşturmaktadır.

Çalışmanın bir diğer ön kabulü, “*Gerekli niteliklere sahip personelin olmaması, Denizli Belediyesinin, etkin ve verimli hizmet sunma yeteneğini daraltmakta ve e-Devlet uygulamalarının hayata geçirilmesine engel oluşturmaktadır.*”, anket sonuçlarıyla desteklenmiştir. e-Devlet uygulamalarının önündeki en büyük engelin hangisinin olduğuna yönelik soruya, % 42.6'lık bir oran, bürokratik direnç demiştir. % 41 ise, personelin eğitim ve uyum sorununu ikinci sıraya koymuştur. %4.9 ise, sosyo-ekonomik direnci tercih etmiştir. Toplam itibarıyla, 61 kişiden 51 kişinin mevcut personel yapısını bir problem alanı olarak göstermesi önemlidir ve bu durumun sadece çalışmanın yapılmış olduğu belediyeye özgü olmadığını tahmin etmek, kanımca, zor değildir. Bürokrasinin her anlamda direnç göstermesi, aslında, personelin e-Devlet perspektiflerinin dar olmasıyla çok benzeşmektedir.

Ayrıca, e-Devlet ve e-Belediye uygulamalarının önündeki sorun alanlarının sıralanmasında, yöneticiler ve meclis üyeleri, uygun ve yetişmiş personel bulmayı % 44.3'lük bir oranla birinci sırada göstermiştir. İkinci tercihleri ise, % 32.8'lik bir oranla, mali ve finansal kaynaklar bulma yönündedir. Üçüncü olarak, % 19.7 ile en büyük sorun alanı olarak teknolojik altyapı yetersizliği gösterilmiştir. Birinci tercih yapılırken % 8.2, ikinci tercih yapılırken % 21.3, üçüncü tercih yapılırken ise, % 23'lük bir kesim görüş belirtmemiştir. Bu durumda, yönetici ve meclis üyelerinin en fazla önem verdiği sorun alanı, bir önceki sorun kategorisiyle uygun olarak, uygun ve yetişmiş personel bulunmasıdır. Dolayısıyla, belediyenin e-Devlet uygulamalarının önündeki en büyük engel mevcut personel yapılanmasıdır denilebilir.

Bunun yanında, sosyo-ekonomik anlamda da bir tepkinin hem işten çıkarılmak zorunda kalınan personelin birincil çevresinden gelmesinin yanında, halkın da, elbette ki bu uygulamaları birden, sihirli bir değnek tarafından

dokunulmuşçasına benimsemesi kolay olmayacaktır. Bu durumda da sosyo-ekonomik tepkinin büyüklüğünün de, aslında, çok küçük olacağını beklemek gerekmektedir fakat sosyo-ekonomik tepkinin nasıl ve ne kadar bir süre içerisinde elimine edileceği sorusuna verilecek yanıtın, elbette ki, bürokratik olanınkine verilecek cevaptan daha olumlu olacağı bir gerçektir denilebilir.

Bir diğer ön kabul ise: *“Denizli Belediyesinin e-Devlet uygulamalarının başarılı olmasının önündeki başlıca engeller, ölçeğinin küçük olması ile finansal ve teknik altyapı sorunlarıdır.”* demektedir.

Belediye şartları esas alındığında, e-Devlet ve e-Belediye uygulamalarının belediye alanı içerisinde uygulanmasını istemeyen çünkü halkın hazır olmadığını belirten oran %3.3'dür. Personel ve altyapı hazır olmadığı için, uygulanmamasını isteyen ise, %6.6'dır. % 41 ise, uygulanmasını isterken, %37.7 ise, bu uygulamaların hayata geçirilmesini fakat önce pilot uygulamalarının görülmesi gerektiğini belirtmektedir. %11.5 ise görüş belirtmemiştir.

Buradan, yönetici ve meclis üyelerinin e-Devlet ve e-Belediye uygulamalarını desteklediğini fakat bir kısmının önce denenmesi gerektiğini düşünmektedir. Bu durum, genel itibarıyla, toplumun üst katmanının, yerel anlamda, e-Devlet için hazır olduğu düşüncesini ortaya çıkarmaktadır.

Çalışmadaki ön kabullerden bir diğeri ise: *“e-Devlet uygulamalarının hayata geçirilmesinde itici gücün “yukarıdan aşağıya” doğru olması, halkın bu yeniliği benimsemesini zorlaştırıcı bir unsurdur.”* İddiasını taşımaktaydı. Anket sonuçları ise bu durumu desteklemektedir denilebilir:

E-Devlet uygulamalarının en doğal sonuçlarından biri olan, halkın yönetime katılımının yöneticiler ve meclis üyeleri tarafından desteklenip desteklenmediğini belirlemeye yönelik olan soruya, % 11.5'lik kesim, halk, yönetime müdahale etmemelidir derken, % 41'lik bir kesim ise, halkın çeşitli kanallardan yönetimden hesap sorması gerektiğini belirtmiştir. % 34.4 ise, halkın yönetime katılması gerektiğini belirtmiştir. % 13.1 ise, görüş belirtmekten kaçınmıştır. Dolayısıyla, yöneticiler ve meclis üyeleri, halkın yönetime dahil olmasını, olumlu bir gelişme olarak değerlendirmektedir. Bu durumun aslında sevindirici ve cesaretlendirici olduğunu belirtmek mümkündür.

Çalışmanın bir diğer ön kabulü: “Belediye yöneticileri ve politika tayin edicileri, yerel ve ulusal ölçekte yürütülen e-Devlet ve e-Belediye çalışmalarını takip etmemekte, bu konular hakkında yeterli ve gerekli bilgi birikimine sahip olamamaktadırlar.” demektir. Anket sonuçları ise bu varsayımı destekler gözükmektedir. Denizli web sitesinin genel karakterini belirlemeye yönelik soruya, % 39.3, bu sitenin sadece bilgi verme amaçlı olarak hazırlandığını belirtmiştir. %34.4 ise, web sitesinin bilgi verme ve halkla iletişim olanaklarına sahip olduğunu düşünmektedir. %6.6 ise, on-line hizmetlerin de olduğunu beyan etmektedir. Toplam da %19.7 ise, cevap vermemiştir. Buradan hareketle, çoğunluk, sitenin sadece bilgi verme amaçlı olduğunu düşünmektedir. Aslında, bir takım iletişim olanaklarının da ek olarak bulunduğunu söyleyenler varsa da, hemen belirtmeliyiz ki, karşılıklı olan bu iletişim araçları nitelikli olmaktan uzak ve sadece olması gerektiği için bulundurulduğu görüşündeyiz çünkü mevcut durumda iletişim olanaklarını kullanan insan oranı hem çok az hem de nitelik olarak halkın tamamını temsil etmemektedir.

Denizli belediyesi web sitesi hakkında ise, %26.2 iyi tasarlanmış olduğunu düşünürken, %27.9, siteyi, normal özellikler taşıyan bir site olarak değerlendirmektedir. %31.1 ise, sitenin eksiklikleri olduğunu düşünmektedir. Toplam da ise, % 14.7 ise, ankette görüş belirtmemiştir. Bu noktada, bizce, belediye web sitesinin eksik yanları olduğunu belirtenler haklıdır çünkü belediye web sitesi, e-Belediye hizmetleri vermekten, mevcut haliyle, biraz uzaktır çünkü belediye bilgi-işlem yetkililerinin “Forum” uygulaması konusunda verdikleri bilgi uyarınca, forum köşesine katılmak isteyen ve görüş, dilek, tavsiye vermek isteyen vatandaşların düzenli bir biçimde önceden veri tabanına kaydolması gerekmektedir ki, bu konuda insanlarımızın kayıt altına alınmak vb. gibi merkeziyetçi yönetim geleneklerine sahip bir ülke vatandaşları olarak bir takım kaygılarının giderilmesi gerekmektedir.

Çalışanların eğitim ve bilinç düzeyi arttıkça, halkın yönetimle olan ilişkisinde yeni açılımları beraberinde getiren yeni yönetim kavramlarını ve bunların yerleştirilmesinde önemli rol oynayabilecek e-Belediye vb. çalışmalarını daha çok destekledikleri görülmektedir.

“Belediye yöneticileri ve meclis üyeleri diğer yerel, ulusal ve uluslar arası kurum ve kuruluşlarla mesleki, teknik vb. işbirliği için, bilgi ve iletişim kanallarını çok fazla kullanmamaktadırlar.” Ön kabulü ise, anket sonuçlarıyla desteklenmektedir. Meclis üyeleri ve yöneticilerden, diğer kurumlarla olan haberleşmelerinde interneti kullanıp kullanmadıklarını belirlemeye yönelik soruya, %52.5 “Evet” derken, %45.9 “Hayır” demiştir. % 1.6 ise, cevap vermemiştir. Dolayısıyla, belediye çalışanları ve meclis üyelerinin yarısına yakın bir kısmı, ilgili diğer kurum ve kuruluşlarla on-line görüşme yapmamaktadır.

“Belediye yöneticileri ve politika tayin edicileri, yerel ve ulusal ölçekte yürütülen e-Devlet ve e-Belediye çalışmalarını takip etmemekte, bu konular hakkında yeterli ve gerekli bilgi birikimine sahip olamamaktadırlar.” varsayımı ise, desteklenmiş gözükmektedir. e-Belediye sitelerinin genel anlamda ziyaret ve incelenmesine yönelik olarak sorulan soruya, %8.2, sürekli kontrol ettiğini, %32.8 ise, gerekli oldukça ziyaret ettiğini, %26.2 ise, bazen ziyaret ettiklerini belirtmişlerdir. Hiç kontrol etmeyenler ise, % 16.4’dür. Geriye kalan %16.4 ise, ya cevap vermekten kaçınmış ya da fikir beyan etmemiştir. Dolayısıyla, çoğunluk en azından bazen, ulusal düzeyde e-Belediye sitelerini takip etmektedirler ve en azından, standartların yakalanması ve gerekli eğilim ve yaklaşım değişikliklerinden haberdar olunması noktasında önemli bir sayı olduğunu belirtmek gerekmektedir.

Çalışmanın bir diğer ön kabulü ise *“Belediye yöneticileri, e-Devlet ve e-Belediye uygulamalarının amaçları arasında yer alan şeffaflık ve katılımçılık gibi çok önemli olan sonuçları çok fazla önemsememektedirler.”* savını taşımaktadır. Uygulama sonuçları ise tam tersi yönünde çıkmıştır. e-Devlet uygulamalarının gizlilik ve kapalılık uygulamalarının yerini ne derece açıklığa bırakacağı yolundaki soruya verilen cevaplara göre, % 3.3 tamamen açıklığa bırakılacağını düşünmektedir. % 50.8 ise, önemli ölçüde açıklık sağlanacağı görüşündedir. % 16.4 yarı yarıya bir oranda açıklık sağlanabileceği görüşünde iken, % 14.8 ise, çok az bir oranda açıklık sağlanacağını ya da hiç sağlanamayacağı görüşündedir. % 14.8 ise, fikir belirtmekten kaçınmıştır. Bu tablonun verilerinden hareketle, e-Devlet uygulamalarının kamu yönetiminde önemli bir oranda açıklık

sağlayacağını beklemek mümkündür. Yine de bazı kişilerin ya görüş belirtmekten kaçınması ya da olumsuz görüş belirtmesi dikkate değerdir çünkü bu anketi cevaplayanlar yönetimden kişilerdir ve görüşleri bu anlamda önemlidir.

E-Devlet uygulamalarının yönetimde ne kadar şeffaflık sağlayabileceğine yönelik sorulan soruya, % 8.2 yönetimi tamamen şeffaf kılacağı görüşündedir. % 55.7 ise, yaklaşık %75 civarında bir şeffaflık sağlanacağı görüşünü taşımaktadır. % 23 ise, şeffaflığın azınlıkta kalacağını belirtmiştir. Toplam % 13.1 ise, fikir belirtmekten kaçınmıştır. Dolayısıyla, yöneticilerin ve meclis üyelerinin çoğunluğu, e-Devlet uygulamaları ile birlikte, yönetimde şeffaflığın artacağı görüşündedir.

Bir diğer varsayım: *“e-Belediye uygulamalarına geçişte ve bu uygulamaların yaygınlaşmasında başıca sorun alanlarını, mali ve finansal kaynaklar ve bu teknolojileri kullanmaya ilişkin korku oluşturmaktadır.”* derken, çalışma sonuçları bu varsayımı reddetmekte ve onun yerine bürokrasi ve personel yapılanmasını getirmektedir. e-Devlet ve e-Belediye uygulamalarının önündeki sorun alanlarının sıralanmasında yöneticiler ve meclis üyeleri, uygun ve yetişmiş personel bulmayı % 44.3'lük bir oranla birinci sırada göstermiştir. İkinci tercihleri ise, % 32.8'lik bir oranla, mali ve finansal kaynaklar bulma yönündedir. Üçüncü olarak, % 19.7 ile en büyük sorun alanı olarak teknolojik altyapı yetersizliği gösterilmiştir. Birinci tercih yapılırken % 8.2, ikinci tercih yapılırken % 21.3, üçüncü tercih yapılırken ise, % 23 fikir beyan etmemiştir. Bu durumda, yönetici ve meclis üyelerinin en fazla önem verdiği sorun alanı, bir önceki soru kategoriyel uygun olarak, uygun ve yetişmiş personel bulunmasıdır.

“Belediye yöneticileri, elektronik kamu hizmetlerinin güvenliğine ilişkin çok fazla endişe duymaktadırlar.” varsayımı ise, desteklenmektedir. Yönetici ve meclis üyelerinin % 59'u, gerekli güvenlik önlemleri alındığı takdirde, siber suçların e-Devlet çalışmalarını engellemeyeceğini belirtmektedir. % 16.4 ise, ne yapılırsa yapılsın, çok etkileyeceğini belirtmektedir. % 1.6 ise, her halde hiç etkilemeyeceğini belirtmektedir. % 22.9 ise, fikir beyan etmemiştir. O zaman, gerekli güvenlik önlemleri alınır, e-Devlet uygulamalarının başarılı olacağını düşünen insan sayısı, çoğunluktadır.

Yöneticiler ve meclis üyeleri, belediyede siber suçlarla ilgili önlemlerin alınıp alınmadığını bilmeyenlerin sayısı % 44.3'dür. Alındığını ise, % 24.6 düşünmektedir. % 4.9 ise, alınmadığı yönünde tercih belirtmiştir. % 26.2 ise, görüş beyan etmemeyi tercih etmiştir. Dolayısıyla, belediye çalışanları ve meclis üyeleri güvenlik önlemleri alınıp alınmadığı konusunda bilgilendirilmemiştir demek mümkündür, yine de, eğer, e-Belediye hizmetleri verilirken gerek güvenlik önlemleri gerekse diğer önlemler (yoğunluk, site çökmesi, hızlılık vb.) yeteri kadar alınmazsa, elektronik hizmetlerden beklenen faydalar tam tersine çevrilerek, çok ciddi bir tepki alması kaçınılmazdır denilebilir.

“Belediye çalışanları ve politika tayin edicileri açısından, elektronik kamu hizmetlerinin kullanılması en çok yönetimle vatandaşlar arasındaki bariyerlerin kaldırılması anlamında önemlidir.” Ön kabulü önemli bir çoğunlukça desteklenmektedir. e-Devlet uygulamaları ile birlikte yönetimde hem hızlılık, hem verimlilik hem de süreklilik artar yönündeki düşünceye % 70.5 katılarak, bu konuda belediye yöneticileri ve meclis üyeleri arasında çoğunluğu meydana getirmektedirler. Bu üçünden göreceli olarak sadece birinin artacağını düşünenler ise, % 16.4'dür.

E-Devlet uygulamalarından sonuçlanabilecek beklentiler grubunun sıralanmasında, yönetici ve meclis üyeleri, birincil sıralamada, % 24.6 ile vatandaşlarla yönetim arasındaki bariyerlerin kaldırılmasını gösterirken, çok yakın puanlarla ikinci ve üçüncü olarak kamu bilgilerinin vatandaşlara açık olması, ve kamu hizmetlerinde iyileştirmeyi tercih etmişlerdir. (sırasıyla, % 21.3 ve % 19.7). İkincil sıralamada ise, kamu hizmetlerinde iyileştirme % 26.2 ile gösterilmiştir. İkincil sıralamanın ikinci sırasında ise, % 19.7 ile enformasyon çağı gereklerine uygun hizmet sunumu gelmektedir. Yönetimle vatandaşlar arasındaki bariyerlerin kaldırılması, en çok tercihle birinci sıradadır fakat yönetim bilgilerinin vatandaşlara açık olmasını bekleme ve kamu hizmetlerinin sunumunda iyileştirme de bu anlamda değerlendirilirse, e-Devlet, en çok yönetimle vatandaş bir birine yaklaştıracak ve aralarındaki güvensizliği kaldıracaktır.

E-Devlet uygulamaları ile birlikte toplumda yönetime karşı olan güvensizlik durumunun aşılabileceğine yönelik sorulara, meclis

üyeleri ve yöneticilerin %11.5, bu uygulamaların halkın güvenini tekrar kazandırabilecek uygulamalardan saymaktadır. % 49.2'lik bir kesim ise, e-Devlet uygulamalarının güvensizliği önemli bir oranda azaltacağını düşünmektedir. Çok az etkinin ya da hiç etkinin olmayacağını düşünen insan sayısı ise, toplamda, % 26.2'dir. % 13.1 ise, görüş belirtmekten kaçınmıştır. Dolayısıyla, kamu yönetimindeki en temel problem olan, güvensizlik sorunsalı, e-Devlet uygulamalarının getireceği psikolojik ve uygulama faydaları, elbette felsefesinin desteklenmesi ile birlikte, aşılabilecek gibi gözükmemektedir ki, bu durum, güven sorununun çözülmesi, aslında bir çok içsel ve dışsal sorunu da otomatik olarak çözebilecektir.

Bu güne kadar uygulanmış olan e-Devlet çalışmalarından ortaya çıkan sonuçları birincil ve ikincil anlamda sıralamalarını istediğimiz zaman, yönetici ve meclis üyeleri, kamu hizmetlerinde iyileşmeyi % 23 ile birincil olarak sıralamıştır. İkincil olarak ise, % 8.2'ser ve % 8.2'lik bir oranla kamu hizmetlerinde iyileştirme ve enformasyon çağı gereklerine uygun hizmet sunumu gelmektedir. Dolayısıyla, hem beklentiler hem de ortaya çıkan sonuçlar, kamu hizmetlerinde iyileştirme (daha hızlı ve daha sürekli olması) sağlanması yönündedir. Bu da vatandaşın kamusal hizmet sunumundan ne kadar zor faydalandığını ortaya koymaktadır.

Çalışmanın önemli ön kabullerinden birisi olan: *“Belediye üst düzey yöneticileri ile meclis üyelerinin sorulara verecekleri cevapların birbirlerinden, belirli oranlarda farklı olacağı düşünülmektedir. Genel olarak, belediye meclis üyeleri, belediye yöneticilerine oranla, e-Devlet uygulamalarına daha olumlu yaklaşmaktadır.”* ifadesi, bir çok örnekle desteklenmektedir.

Araştırma sorularını cevaplayan belediye yöneticileri ve meclis üyelerinin cevaplarının farklılık göstereceğinin beklenildiği, çalışmanın önceki kısmında belirtilmiştir. Belediye yöneticileri, geleneksel anlamda kamu personeli oldukları için, örgütün içine dönük olmaları, klasik iş görme yöntemlerine sahip çıkmaları, yeniliğe daha dirençli olmaları algılanmaktadır. Belediye meclis üyeleri ise, halkın içinden geldikleri ve halka daha yakın oldukları için, e-Devlet ve e-Belediye uygulamaları bakımından, yeniliğe daha açık olmaları, bürokrasiyi

verimsizlik olarak algılamaları, geleneksel iş yapma yöntemleri yerine, daha katılımcı, daha şeffaf yöntemleri tercih etmeleri, iş yapma noktasından, merkezi yönetime daha soğuk bakmaları beklenmektedir.

Yukarıda belirtilmeye çalışan açılardan, belediye yöneticileri ile meclis üyelerinin vereceği cevaplar arasında anlamlı farklar çıkması beklenmekteydi. Araştırmanın sonuçları da bu varsayımları desteklemektedir.

Meclis üyelerinin çoğunluğu sivil toplum örgütleri ile bilgi ve görüş alışverişinde bulunmayı tercih ederken, yöneticilerin çoğunluğu ise, diğer belediyeleri tercih etmektedir. Bu durumda, meclis üyelerinin daha çok katılımı ve yönetişimi arzularken, yöneticiler ise katılım ve yönetim konusunda statükoyu korumayı tercih etmektedirler.

Belediye çalışanlarının bilgisayarı, interneti ve e-mail'i olup olmadığının tespit edilmesine yönelik soruya, meclis üyeleri ve yöneticilerin verdikleri cevaplar karşılaştırıldığı zaman, yöneticilerin göreceli olarak belediye çalışanlarının internet, bilgisayar ve e-mail durumlarını daha iyi bilmektedir ve bu da normal karşılanmalıdır fakat yine de bazı yöneticilerin ve meclis üyelerinin belediye bilgi-işlem kapasitesinden habersiz olması önemlidir. Buradan çıkan en temel sonuç ise, gerek belediye yöneticileri gerekse belediye meclis üyeleri, her ne kadar kendi bünyelerindeki duruma hakim iseler de, toplam veya diğer belediye birimlerinin bilgi-işlem donanımı ve yazılımı konusunda kesin fikir sahibi değildirler.

Belediye meclis üyeleri ve yöneticilerin kamu yönetimindeki gizlilik ve kapalılık uygulamaları hakkında ne düşündüklerini ölçmeye yönelik sorulara verdikleri cevaplar, aslında, literatürdeki tespitleri de doğrulamaktadır. Çünkü, meclis üyelerinin % 16'sı yönetimdeki gizlilik ve kapalılık uygulamalarını çok rahatsız edici bulurken, % 50'si ise rahatsız edici bulmaktadır. Sadece 1 yönetici çok rahatsız edici bulmaktadır. Yöneticilerin % 48.4'ü ise, bunu normal karşılamaktadır. Dolayısıyla, meclis üyeleri halktan geldikleri için, yönetimdeki gizlilik ve kapalılıktan daha rahatsız olmaktadır denilebilir.

Ankara'ya olan inançta, geleneksel çözümlerinin aksine, e-Devlet uygulamalarına verilecek destek noktasında belirli bir artış gözlemlenmektedir.

Her ne kadar, hayır diyenler ve cevap belirtmeyenler daha fazla ise de, gene de evet diyenlerin % 50'lere yaklaşması merkezi yönetimin rolünün ne kadar önemli olduğunu göstermektedir. Meclis üyelerinin ve yöneticilerin verdikleri cevaplar karşılaştırıldığında ise, yöneticiler (%51.6), merkezi devlete daha fazla güvenmektedirler. Yerel siyasetçiler ise (% 43.3), çoğunlukla merkezi hükümetin desteğine inanmamaktadırlar denilebilir.

Meclis üyelerinin çoğunluğu (% 40) e-Devlet uygulamalarını olumlu bulurken, yöneticilerin ise, %71'lik kısmı, bazı olumsuz taraflarının olmasına rağmen, yine de çoğunlukla olumlu bulmaktadırlar. O zaman, çoğunluğun e-Devletin lehinde olduğunu belirtebiliriz. Bu durumda yöneticiler ve meclis üyeleri, e-Devletin olumsuz olmadığını düşünmektedirler ve araştırmanın kuramsal kısmında belirtilen sakıncaların ortaya çıkmayacağını ya da elimine edilebileceğini düşünmektedirler.

Hem meclis üyelerinin hem de yöneticilerin çoğunluğu (% 40 ve %40, sırasıyla), bütünlük ve özerk bir yapıyı tercih etmektedirler fakat yöneticilerin yine bir o kadarı (% 40) ise, merkezi yönetim içerisinde bir yapılanmayı istemiştir. O zaman, yöneticilerin bir kısmı, hala, merkezi bir yapılanmadan vazgeçememektedir. Yerelleşme çabalarının arttığı günümüzde bu durum, kısmen, önemlidir.

Meclis üyelerinin ve yöneticilerin %50'lik kısmı, "hayır" derken, yöneticiler göreceli çoğunlukla (% 45.2), e-Devlet uygulamalarının fiyatlandırılmasını talep etmektedir. Burada da, geleneksel siyasetçi – bürokrat farklı yapısı tekrar öne çıkmıştır. Yerel siyasetçiler, halktan geldikleri için, hizmetlerin mümkün olduğunca yönetim tarafından finanse edilmesi gerektiğini düşünürken, bürokrat ise, finansmanı halktan talep etmektedir.

Gerek meclis üyeleri (% 36.7) gerekse yöneticiler (% 51.8), yerel düzeydeki e-Devlet çalışmalarıyla, çoğunluk itibarıyla, çok fazla ilgilenmemektedirler. Her iki farklı grubun çoğunluğu da sadece, kendi belediyesinin çalışmalarını bilmektedir.

Gerek belediye meclis üyeleri gerekse belediye yöneticileri, çoğunluk itibariyle, gerek duydukça veya bazen yerel düzeydeki e-Belediye sitelerini ziyaret etmektedirler.

Belediye meclis üyelerinin ve yöneticilerin cevapları karşılaştırıldığında ise, her iki kesimde çoğunluğu (sırasıyla, % 53.3 ve % 51.6) e-Belediye sitelerinin sadece bilgi verme amaçlı olduğunu düşünmektedirler.

Meclis üyelerinin çoğunluğu (% 50), Denizli belediyesi web sitesinin sadece bilgi verme amaçlı olduğunu belirtirken, yöneticilerin çoğunluğu (% 45.2) ise, web sitesinin halkla iletişim ve karşılıklı bilgi alış verişine uygun olduğunu belirtmektedirler. Aslında meclis üyelerinin tercihinin daha doğru olduğunu belirtmek gerekmektedir. Web sitesi henüz tam anlamıyla karşılıklı iletişim olanaklarına sahip değildir.

Yönetici ve meclis üyelerinin e-Devlet ve e-Belediye uygulamalarını desteklediğini fakat bir kısmının önce denenmesi gerektiğini düşünmektedir. Bu durum, genel itibariyle, toplumun üst katmanının, yerel anlamda, e-Devlet için hazır olduğu düşüncesini ortaya çıkarmaktadır. Meclis üyeleri ve yöneticileri karşılaştırıldığında ise, meclis üyelerinin % 53.3'ü belediyenin gerekli altyapıya sahip olduklarını ve uygulanabileceğini belirtirken, yöneticilerin ise, % 54.8'i ise, pilot uygulamaları şart koşmaktadır. Dolayısıyla, meclis üyelerinin daha girişimci ve bürokratik engellerden uzak olduğunu fakat yöneticilerin ise, daha kuşkucu ve bürokratik teamüllere daha uygun davrandıklarını belirtmek mümkündür.

Meclis üyelerinin % 40'ı e-Devlet uygulamalarına tam anlamıyla geçebileceğimizi ön görürken, yöneticilerin % 48.4'ü ise, yine kısmen ya da bazı yörelerde uygulanabileceğini belirtmektedir.

Hem belediye meclis üyeleri (% 53.3) hem de yöneticiler (% 45.2), e-Devlet uygulamalarının, yönetime karşı, önemli oranda güven kazandırabileceğini düşünmektedir. Dolayısıyla, kamu yönetimindeki en temel problem olan, güvensizlik sorunsalı, e-Devlet uygulamalarının getireceği psikolojik ve uygulama faydaları, elbette felsefesinin desteklenmesi ile birlikte, aşılabilecek gibi gözükmemektedir ki, bu durum, güven sorununun çözülmesi, aslında bir çok içsel ve dışsal sorunu da otomatik olarak çözebilecektir.

Meclis üyeleri ve yöneticiler, % 56.7 ve % 45.2'lik bir oranla, e-Devlet uygulamalarının yönetimde açıklık sağlayacağını düşünmektedirler. Çok fazla olmasa da, yine, meclis üyeleri buna daha çok inanmaktadırlar.

Her iki grubun çoğunluğu da, e-Devlet uygulamalarının yönetimde önemli bir oranda şeffaflık sağlayacağını düşünmesine rağmen, meclis üyelerinin % 13.3'ü yönetimi tamamen şeffaf yapar derken, yöneticilerin sadece, %3.2'si bu yönde düşünmektedir. O zaman, meclis üyelerinin e-Devlet uygulamalarının sağlayabileceği şeffaflığa çok büyük önem verdiklerini söylemek yersiz olmayacaktır kanısındayız.

Meclis üyelerinin % 40'ı ve yöneticilerin % 41.9'u halkın gerektiği zaman yönetimden hesap sorması yönünde benzer düşünmesine rağmen, yerel siyasetçilerin % 40'lık bir diğer kısmı, halk çeşitli kanallardan yönetime katılmalıdır derken, yöneticilerin sadece % 29'u bu görüşe katılmıştır. O zaman, yerel politikacılar, halkın katılımını daha fazla önemserlerken, yöneticiler statükonun çok fazla değişmesini arzu etmemektedirler denilebilir.

“Katılmamalı” görüşünün nedenlerine verilen cevap da aslında, yöneticilerin değişmeme yönündeki eğilimlerini tekrar yansıtmaktır çünkü % 19.4'lük bir yönetici kesim, halkın yeterli seviyede yönetim bilgisinin olmadığı görüşündedir. Meclis üyelerinin ise, % 13.3'lük bir kısmı, çok ilginçtir, kendilerini seçen halkın sağduyusuna güvenmemektedirler.

Yerel politikacılar, yerel yönetimlere güvenmektedir ve bu siyasetçilerin % 50'lik bir kesimi, yerel yönetimlerin bu işi yapabileceklerine inanmakta fakat merkezi yönetimden sadece destek beklemektedirler. Yöneticilerin % 38.7'lik bir kısmı ise, yöneticiler arasında en çok oran olması bakımından önemli, merkezi yönetimin bu işi organize etmesi gerektiğini düşünmektedir. Sonuç itibarıyla, yerel siyasetçiler, beklenildiği gibi, kendilerine imkan tanınınca, yerel yönetimlerin e-Devlet uygulamalarının altından kalkabileceğini düşünürken, yöneticiler, hala, merkezi güce ihtiyaç duymaktadırlar.

Meclis üyelerinin % 53.3'ü bürokratik direnci en büyük engel olarak görürken – ki bu durum çok anlamlıdır-, yöneticilerin % 51.6'sı ise, personelin eğitim ve uyum sorununu daha önemli bir engel saymaktadır. Her iki kesimin

çoğunluğunun cevabı, kategorisel olarak aynı sınıflamaya dahil edilse bile, meclis üyeleri, bürokrasiyi önemli bir engel olarak saymaktadır.

Meclis üyelerinin % 46.7'si uygun ve yetişmiş personel bulmayı birinci derecede sorun alanı görürken, yöneticiler de benzer bir oranla (% 44.3), yine, uygun ve yetişmiş personel bulmayı birincil derecede belirtmişlerdir. Meclis üyelerinin ikinci tercihleri ise, % 33.3 ve yine yöneticilerin % 32.8 oranla ikinci tercihleri ise, mali ve finansal kaynak bulma olarak gözükmektedir. Üçüncü tercih olarak ise, meclis üyeleri % 20'lik bir oranla personelin eğitim ve uyum sorununu gösterirken, yöneticiler ise, % 29 ile teknolojik altyapı yetersizliğini işaret etmişlerdir. Üçüncü tercihleri hariç, yöneticilerle yerel siyasetçilerin kaygıları aynıdır denilebilir ki o da, bürokrasi üzerinde odaklanmaktadır.

Gerek meclis üyelerinin gerekse yöneticilerin, birincil derecedeki engel kümesi olarak belirttikleri aynı seçenektir. Yerel siyasetçilerin % 43.3'ü ve yöneticilerin % 48.4'ü kamu hizmetlerinde çalışanlardaki e-Devlet uygulamaları ile ilgili bilgi ve tecrübe eksikliklerini birinci sıradaki engel kümesi olarak görmektedirler.

Yerel siyasetçilerin % 46.7'lik bir kısmı, e-Devlet uygulamalarına en uygun bağlantı kaynağı olarak evlerdeki internet bağlantılı bilgisayarları birinci tercih olarak belirtmelerine karşın, yöneticilerin birinci tercihleri ise, % 38.7'lik bir oranla kamu kuruluşları içerisine kurulacak olan terminalleridir. Ulus olarak, henüz yaygın bir internet ve PC ağına sahip değiliz fakat en uygun ve en rahat ulaşım kaynağı, yine, evlerdeki PC'ler olabilir çünkü yöneticilerin belirttiği gibi kamu binalarına kurulacak olan terminaller, çok da fazla kullanılacak gibi gözükmemektedir.

Yerel siyasetçilerin % 30'u birincil tercih beklenti grubu olarak yönetim bilgilerinin kamuya açık olması ve yönetimle vatandaşlar arasındaki bariyerlerin kaldırılmasını gösterirken, yöneticiler ise, % 19.4 ile bariyerlerin kaldırılmasını beklentileri arasında saymıştır. İkincil tercih olarak ise, yerel siyasetçiler kamu hizmetlerinde iyileştirmeyi belirtirken, yöneticiler ise, % 26.2'lik bir oranla hem iyileştirmeyi hem de yeni kamusal hizmetler sunumunu eklemiştir.

Yerel siyasetçiler, % 20'lik, yöneticiler ise, % 25.8'lik bir oranla kamu hizmetlerinde iyileştirmeyi birincil tercih olarak belirtmişlerdir. Aslında, bu sonuç çalışmanın da amacını bir yerde doğrulamaktadır. e-Devlet uygulamaları ile ortaya çıkacak olan elektronik hizmetlere ilişkin vatandaşların birincil tepkisi, herhalde, hizmet sunum tarzlarının iyileşmesi olacaktır.

Öneri belirtme konusunda ise göreceli olarak meclis üyeleri ile yöneticiler arasında çok büyük bir fark yoktur. Aslında bu durum, anketin genelinde de göze çarpmaktadır çünkü bir çok soruda açık uçlu cevaplar için yer bırakılmasına rağmen, yönetici ve meclis üyeleri sadece belirtilmiş ve kendilerine sunulmuş seçeneklerden tercih yapmıştır. Bu durumun ortaya çıkardığı bir gerçek de, politika tayin edici ve uygulayıcılarımızın kendileri fikir, düşünce, orijinallik içeren uygulamalar ortaya çıkarıp, bunu pratiğe aktarmak yerine, kendilerine sınırlı seçenekler sunulmasını tercih etmektedirler.

Sonuç olarak, genel anlamda bir değerlendirme yapılırsa, Denizli Belediyesi meclis üyeleri ve yöneticileri, elektronik hizmet sunma yöntemlerine ve felsefesine mental anlamda ve uygulamada tam anlamıyla hazır olmamalarına karşın, yine de, bu konuda isteklidirler. Bunun yanında yöneticiler, meclis üyelerine kıyasla biraz daha temkinli olmaya ve öncelikle sonuçları görmeye daha eğilimlidirler. Meclis üyeleri ise, yerel siyasetçi olmalarının verdiği cesaretle, bu konuda, biraz daha girişimcidirler. Yöneticiler, geleneksel bürokrasi değerlerini ve statükoyu tam anlamıyla terketmeye karşı çok istekli görünmezlerken, meclis üyeleri ise, klasik bürokrasiyi, özellikle, elektronik hizmetler için bir endişe ve tehlike kaynağı olarak görmektedirler. Belediye yöneticileri, her ne kadar, merkezi devletin yerel temsilcileri olmamalarına rağmen, e-hizmet uygulamalarında da, merkezi devletle bağlarını koparmaya karşı temkinli durmaktadırlar. Yerel siyasetçiler ise, beklenildiği gibi, elektronik hizmetlerin sunumunda da, merkezi devletten sadece, destek beklemektedirler.

Çalışmanın bir diğer ön kabulünün iddia ettiği "*Ankete cevap verecek olan belediye yöneticileri ve meclis üyelerinin cevaplarının bazı değişkenlere (eğitim, yaş, teknolojiyi kullanma düzeyi) bağlı olarak farklılık göstermesi beklenmektedir.*" savını, anket sonuçları doğrulamaktadır. Belediye yönetici ve meclis üyelerinden 45

ve daha yukarı yaşta olanların çoğunluğu, elektronik devlet için gerekli teknolojiyi kullanmada daha orta ve kötü durumdadır. Yaş ortalaması düştükçe, bu teknolojiyi kullanma oranları yükselmektedir.

Eğitim düzeyi yükseldikçe, elektronik devlet uygulamaları için gerekli olan teknolojileri kullanma oranları artmakta ve iyileşmektedir. Yaş ortalaması arttıkça diğer kurumlarla haberleşmede internetten yararlanma oranı göreceli olarak düşmektedir. Yaş ortalaması düştükçe ise, diğer kurumlarla on-line bilgi alış-verişi artmaktadır denilebilir.

Elektronik devlet için gerekli teknolojileri kullanma oranı iyileştikçe diğer kurumlarla olan on-line bilgi alış-verişi oranı iyileşmektedir. Eğer, e-Hizmet için gerekli teknolojileri kötü kullanıyorsa, diğer kurumlarla olan on-line ilişkileri de azalmaktadır. Eğitim düzeyi arttıkça, e-Devlet uygulamaları hakkındaki düşünceler de gittikçe olumlu olmaktadır. e-Devlet uygulamalarını tamamen olumlu ya da çoğunlukla olumlu bulanların çoğunluğu üniversite mezunudur. Elektronik devlet hizmetleri için gerekli teknolojik düzeye sahip olma oranı arttıkça ulusal düzeydeki yerel e-Devlet çalışmalarını takip etme oranı iyileşmektedir. Yine de belediye yönetici ve politika yapıcıları, en çok kendi yerel çevrelerindeki çalışmaları takip etmektedirler.

Elektronik devlet hizmetleri için gerekli teknolojik yetenek arttıkça ulusal düzeydeki e-Belediye çalışmalarını takip etme oranı göreceli olarak iyileşmektedir. Yine de, meclis üyeleri ve yöneticiler, çoğunlukla gerekli oldukça veya bazen e-Belediye çalışmalarını takip etmektedirler.

Eğitim düzeyi arttıkça e-Devlet uygulamalarına tam anlamıyla geçilebilmesine yönelik ön görüş artmaktadır fakat çoğunluk e-Devlet uygulamalarına kısmen veya bazı hizmet türleri için geçilmesi görüşünü taşımaktadır.

Elektronik devlet hizmetleri için gerekli teknolojik düzey arttıkça e-Devlet uygulamalarına tam anlamıyla geçilebilmesine yönelik ön görüş artmaktadır fakat çoğunluk e-Devlet uygulamalarına kısmen veya bazı hizmet türleri için geçilmesi görüşünü taşımaktadır.

Yaş ortalaması arttıkça halkın yönetime müdahalesini reddetme eğilimi artarken, çoğunluk, yine de halkın gerektiği zaman yönetimden hesap sorması gerektiğini belirtmektedir. Gerekli teknolojik yetenekler fazlaştıkça halkın yönetimden etkileşimli hesap sorması yönündeki eğilim artmaktadır. Yaş ortalaması arttıkça personeli ve bürokratik direnci e-Devlet uygulamalarının önündeki bir engel olarak görme eğilimi güçlenmektedir.

Elektronik hizmetler için gerekli teknolojik düzeye sahip olma oranı arttıkça bürokratik direnci ve personel yapılanmasını önemli bir engel görme eğilimi güçlenmektedir. Yaş ortalaması arttıkça faydalı ve uygulanabilir öneri sunma oranı iyileşmektedir.

Özet olarak, Denizli Belediyesi özelinde elektronik devlet uygulamaları, şimdiye kadar önemli sayılabilecek bir aşama kaydetmiştir. Özellikle, bilgi verme hizmetleri normal seviyelerde iken (her ne kadar çoğunlukla başkana ve belediyenin yaptığı hizmetlere dair de olsa), karşılıklı iletişim ve on-line hizmet sunma yeteneği, geliştirilmeye ihtiyacı olan ve gelişmeye açık alanlar olarak belirmektedir. Denizli Belediyesi, önemli mesafeler almasına rağmen, henüz, bir e-Belediye statüsüne kavuşamamıştır.

Gelecekte bu alanda çalışma yapacak olan araştırmacılara yönelik öneriler;

- Bu çalışma zaman, yer ve mali engellerden dolayı küçük bir ölçekte (İl Belediyesi) gerçekleştirilebildiği için, çalışmanın mümkün olduğu en yüksek ölçekte yapılmasının amaçlanmalı,
- Hem merkezi hem de yerel yönetim unsurlarını kapsamalı,
- Hedef kitle ölçek olarak büyük tutulmalı,
- Mevcut durumda vatandaşlar bu konuda tam bilgi sahibi olmadıkları için, bundan sonraki çalışmalarda halkın eğilimini de belirlemeye yönelik öğeler içermeli,

olacaktır.

Bu doğrultuda, çalışmanın bir diğer amacı olan bilgi teknolojilerinin yerel düzeydeki kamu yönetiminde hizmet sunum yöntemi olarak, etkili bir şekilde kullanılması için, Denizli Belediyesi düzeyinde öneri olarak;

1. Bilgi okur yazarı olmaları veya bilgi toplumu için gerekli olan yeteneklerin kazandırılması noktasında daha yetenekli oldukları için, belediye çalışanları ve meclis üyeleri, özellikle orta ve genç kuşaktan oluşturulmalıdır.

2. Denizli Belediyesi e-Devlet çalışmalarının başarılı olmasının tek koşulu sadece belediye düzeyindeki başarılı uygulamalar olmadığı için, ulusal düzeydeki çalışmalarında bir an önce gerekli altyapılarının tamamlanarak hayata geçirilmesi gerekmektedir.

3. E-Devlet çalışmalarının olumlu sonuçları ancak müşterilerin ikna edilmesiyle alınabilir. Bu yüzden, e-Devlet kullanıcıları olan halkın bu uygulamaları, klasik yöntemlere tercih etmelerini sağlamak için, halka gerekli olan bilgi okur-araştırmacılığı kazandırılmalıdır. Bunun yanında, bu uygulamalar için potansiyel tehlike oluşturabilecek her şey için, gerekli önlemler önce yerel düzlemde, daha sonra ise, ulusal düzlemde ele alınmalıdır.

4. Elektronik hizmetlerin ortaya çıkması ve yaygınlaşmasının birincil koşulu kullanıcıların olumlu geri besleme vermeleridir. Eğer, halk, bu çalışmaları kullanmayacak olursa, projenin başarısızlığından bahsetmek mümkündür. Gerçi, yerel düzeyde sadece Denizli insanının bu hizmetleri kullanıp kullanmayacağına yönelik araştırmalar, sistemin hayata geçirilmesi için yeterli olsa da, ulusal düzeyde mutlaka, halkın genel eğilimlerini dikkate alacak fizibilite araştırmaları yapılmalıdır.

5. Mevcut personel yapısının dönüştürülmesi ve bürokratik geleneklerin terk edilerek yeni anlayışların getirdiği düzenlemelere gidilmesi gerekmektedir çünkü bürokrasi ve personel yapısının dönüşmesi zorunluluğu analizin en temel ayağını oluşturmaktadır.

6. Elektronik hizmetlerin sunumunun hem hızlanması sağlanmalı hem de gerekli güvenlik önlemleri alınmalıdır. (Fire wall, virüs tarama, anti-hacking önlemleri vb.)

7. Elektronik devlet olmanın ya da yönetimin elektronikleşmesinin en temel yada en doğal sonuçlarından olması gereken, ulusal ve yerel düzlemlerde kullanıcı ve sunucuların (aktörlerin) etkileşimi en üst seviyeye çıkarılmalıdır.

8. Türkiye'nin ulusal anlamda, elektronik hizmetler konusunda, henüz, gelişme aşamasında olması, sistemin bütünleşik olması gerekliliği dikkate alındığı zaman, Denizli Belediyesi özelindeki çalışmaları olumsuz anlamda etkileyecektir. Her ne kadar yerel nitelikteki işleri etkilemeyecek de olsa, yine de, e-hizmet ulusal anlamda eşzamanlı edilmelidir.

9. Elektronik hizmet sunma yöntemleri, sadece yönetimin etkinleşmesini, hızlanmasını sağlamamalı, aynı zamanda halkın da katılımını en üst düzeye çıkaracak araçlar geliştirmelidir.

10. Son olarak, kaynakların ve personelin ussal kullanımı ve yerinde değerlendirilmesi, sadece e-Devlet uygulamaları için değil, aynı zamanda kamu yönetiminin gerekliliklerindedir.



EKLER

EK : e-DEVLET UYGULAMALARI VE DENİZLİ BELEDİYESİ ÖRNEĞİ ANKET ÇALIŞMASI DEĞERLENDİRME SORULARI

A) KURUMSAL VE KİŞİSEL BİLGİLER (ANA DEĞİŞKENLER)

1. Yaşınız:

- a) 18 - 25 arası (1)
- b) 25 - 35 arası (2)
- c) 35 - 45 arası (3)
- d) 45 ve daha üzeri (4)

2. Cinsiyetiniz

- a) Erkek (1)
- b) Bayan (2)

3. Eğitim düzeyiniz:

- a) İlkokul (1)
- b) Ortaokul (2)
- c) Lise (3)
- d) Üniversite (4)

4. Yabancı Dil Düzeyi:

- a) Çok iyi (1)
- b) İyi (2)
- c) Orta (3)
- d) Yetersiz (4)

5. Bilgisayardan ve İnternette Yararlanma Durumunuz:

- a) Büromda kullanabileceğim bir bilgisayarım yok (1)
- b) Büromda kullanabileceğim bir bilgisayarım var ancak internet bağlantım yok (2)
- c) Büromda kullanabileceğim internet bağlantılı bir bilgisayarım var ve elektronik kamu hizmetleri sunumunda gerekli teknolojiyi çok iyi derecede kullanıyorum. (3)
- d) Büromda kullanabileceğim internet bağlantılı bir bilgisayarım var ancak elektronik kamu hizmetleri için gerekli teknolojiyi çok az kullanıyorum. (4)

6. Elektronik devlet hizmetleri için gerekli teknolojiyi kullanmak (Bilgisayar, internet, e-Devletle ilgili kurumsal siteler) konusunda kişisel düzeyiniz sizce nedir?

- a) Çok iyi (1)
- b) İyi (2)
- c) Orta (3)
- d) Kötü (4)

7. Diğer kurumlarla haberleşmede (Bilgi alış verişi, tecrübelerden faydalanma, fikir alış verişi vb.) internetten yararlanıyor musunuz? (Cevabınız "Hayır" ise, soru 9'a geçiniz.)

- a) Evet (1)
b) Hayır (2)

8. Cevabınız "Evet" ise, hangi kurum ve kuruluşlarla daha çok haberleşiyorsunuz?

- a) Diğer Belediyeler (1)
b) İlgili Bakanlıklar (2)
c) Sivil Toplum Örgütleri (Dernekler, Vakıflar, Sendikalar, Odalar vb.) (3)
d) Özel Kurum ve Kuruluşlar (4)

9. Belediye çalışanlarından kaç kişi aşağıdakilere sahiptir: (Lütfen, her seçeneğin ilgili oranlarını seçiniz.)

- | Bilgisayar (1) | e-mail (2) | Internet (3) |
|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| a) Hiçbir çalışanın yok(1) | a) Hiçbir çalışanın yok(1) | a) Hiçbir çalışanın yok(1) |
| b) Bazı departmanların var(2) | b) Bazı departmanların var(2) | b) Bazı departmanların var(2) |
| c) Her departmanın var(3) | c) Her departmanın var(3) | c) Her departmanın var(3) |
| d) Her çalışanın var(4) | d) Her çalışanın var(4) | d) Her çalışanın var(4) |
| e) Fikrim yok(5) | e) Fikrim yok(5) | e) Fikrim yok(5) |

B) e-DEVLET İLE İLGİLİ SORULAR

a) Genel Anlamda Bakış ve Tanımlara İlişkin Sorular

10. Size göre kamu yönetimlerimizde gizlilik ve kapalılık uygulamaları hangi boyutlardadır?

- a) Çok rahatsız edici boyuttur. (1)
b) Rahatsız edici boyuttur. (2)
c) Fikrim yok (3)
d) Normal düzeydedir. (4)
e) Çok az boyuttur.(5)

11. Size göre aşağıdaki e-Devlet tanımlarından hangisi en doğru ve en kapsayıcıdır?

- a) E-Devlet, devletin internet imkanlarından faydalanmasıdır. (1)
b) E-Devlet, devletin yerine getirdiği hizmetlerde bilgisayar ve bilgi teknolojilerini kullanmasıdır. (2)
c) E-Devlet, kamu kurum ve kuruluşlarının yerine getirdikleri kamusal hizmetlerde bilgi teknolojileri kullanmalarının yanında, hizmetleri sunanların ve hizmetlerden faydalananların da anlama, algılayışlarında ve kavramsallaştırmalarında bir değişimi ifade etmektedir. (3)
d) E-Devlet, sanal bir devlet modelidir. (4)
e) Diğer (Lütfen, siz kendiniz e-Devletten ne anladığınızı aşağıda ayrılan yere belirtiniz).....
.....
.....
.....
.....
.....(5)

12. Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı'nın (2001 – 2005) 76. maddesindeki bu alıntı: “...Kamu Yönetiminin performansının artırılması, yetki, işbölümü ve sorumluluklarının açık bir şekilde tanımlanması, yetki devri ve esneklikle birlikte hesap verme sorumluluğunun ve yönetsel saydamlığın güçlendirilmesi, kamu yönetici ve çalışanlarının niteliklerinin geliştirilmesi ve kamu hizmetlerinin sunumunda bilgi teknolojilerinden yaygın bir şekilde yararlanması sağlanacaktır.”, kamu yönetimimizde, merkezi yönetiminin yapması gerekenler arasında belirtilmiştir. Sizce merkezi yönetiminin (Ankara'nın) e-Devlet ile ilgili uygulamalarını başlatması veya desteklemesi tam anlamıyla olabilecek midir? (Cevabınız “Evet” ise, soru 14'e geçiniz.)

- a) Evet (1)
- b) Hayır (2)
- c) Fikrim yok. (3)

13. Cevabınız "*Hayır*" ise, Neden? Lütfen kendi ifadelerinizle açıkla mısınız?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

14. e-Devlet uygulamalarının Türkiye'de ortaya çıkması ve gelişmesinde ülke içi ihtiyaçlar ve dinamikler mi etkili olmuştur yoksa uluslararası ve/veya uluslararası (AB) gelişmelerin payı daha mı fazladır?

- a) Ülke içi dinamiklerimiz ve ihtiyaçlarımız (*Türk kamu yönetiminin hantallığı, bürokratik ve hiyerarşik biçimin getirdiği zorluklar vb.*) e-Devlet uygulamalarına kaynak olmuş ve teşvik etmiştir. (1)
- b) Uluslararası gelişmeler ve/veya uluslararası gelişmeler (*Avrupa Birliği, IMF, Dünya Bankası gibi kurum ve kuruluşlar*) daha etkili olmuştur. (2)
- c) Ülke içi ve ülke dışı gelişmeler eşit oranda etkili olmuştur. (3)
- d) Fikrim yok. (4)

15. Gelişmiş ülkelerin uyguladıkları elektronik devlet hizmetlerinin gelişiminde Kamu yönetimi paradigmasının özellikle devlet kurumlarının özel sektör firmaları gibi yönetilmesini ve "*vatandaşların*" müşteri olarak görülmesi gerektiğini söyleyen görüşlerin etkili olduğu yolunda iddialar vardır. Sizin görüşünüze göre, Türkiye'de elektronik hizmetlerin gelişiminde bu görüşler ne kadar etkili olmuştur?

- a) Çok etkili olmuştur. (1)
- b) Etkili olmuştur. (2)
- c) Fikrim yok. (3)
- d) Biraz etkili olmuştur. (4)
- e) Hiç etkisi olmamıştır. (5)

16. e-Devlet uygulamalarının hem lehinde hem de aleyhinde görüşler vardır. e-Devletin olumlu sonuçları arasında adem-i merkezîyetçilik ve yerelliğin artacağı yer alırken, olumsuz görüşlerin arasında ise, özel hayatın artık kalmayacağı, her

20. e-Devlet uygulamaları ve/veya e-hizmet fiyatlandırılmalı mıdır? (Cevabınız “Hayır” değil ise, soru 22’ye geçiniz.)

- a) Evet (1)
- b) Hayır (2)
- c) Fikrim yok (3)

21. Cevabınız, “Hayır” ise, e-Devlet maliyetlerinin finansmanının nasıl karşılanmasını önerirsiniz?

- a) Genel bütçeden karşılanması gerekir. (1)
- b) Ayrı bir merkezi fon oluşturulmalı ve bütün e-Devlet uygulamaları (yerel veya ulusal) bu fondan desteklenmelidir. (2)
- c) Her birim kendi elektronik hizmetlerinin maliyetini kendisi karşılamalıdır. (3)
- d) Fikrim yok. (4)

22. Türkiye’deki yerel anlamdaki e-Devlet çalışmalarını (Özellikle, belediyelerin elektronik hizmet sunum düzeyi açısından) ne kadar takip ediyorsunuz?

- a) Bu anlamda gerekli tüm bilgiye sahibim. (1)
- b) Bazı eksikliklerim var ama yine de yeterli düzeyde bilgim var. (2)
- c) Kendi belediyemin çalışmalarını bilmekteyim. (3)
- d) Fikrim yok. (4)

23. e-Belediye sitelerini ne oranda ziyaret edip, kontrol ediyorsunuz?

- a) Belediyelerin e-Belediye çalışmalarını ve web sitelerini sürekli kontrol ediyorum. (1)
- b) Gerekli oldukça e-Belediye çalışmalarını ve belediye web sitelerini takip ediyorum. (2)
- c) Fikrim yok. (3)
- d) Bazen e-Belediye çalışmalarını duyuyorum ve web sitelerine bakıyorum. (4)
- e) Hiç kontrol etmiyorum. (5)

24. Türkiye’deki e-Belediye sitelerinin genel özelliği en çok hangi seçeneğe uyar?

- a) Sadece bilgi verme amaçlı tasarlanmışlardır. (1)
- b) Tek ya da çift yönlü iletişim olanakları mevcuttur. (On-line dilekçe yazıp, cevap almak, belediyelerin başkanlarının halkla chat yapıp, sorunlarını dinlemesi vb.) (2)
- c) On-line işlemler (Elektronik ortamda ihale yapılması, ceza ödeme vb.) yapılmaktadır. (3)
- d) Fikrim yok. (4)

25. Denizli Belediyesi web sitesi hakkındaki görüşlerinizi en çok hangi seçenek yansıtır?

- a) İyi tasarlanmış.(Hem bilgi veriliyor, halkla karşılıklı olarak iletişim kuruluyor ve belediyenin önemli kişileri halkla buluşuyor, hem de görsel olarak insanları ürktümeyip, kullanmaya teşvik ediyor.) (1)
- b) Normal bir web sitesinde olması gereken özelliklere sahiptir. (2)
- c) Eksiklikler var. (Sadece bilgi veriliyor veya iletişim imkanı sağlamıyor veya sadece görsel olarak iyi tasarlanıp, fonksiyonları boş bırakılmış vb.) (3)
- d) Fikrim yok. (4)

26. Denizli web sitesinin genel karakteri sizce en çok hangi seçenek tarafından belirlenmiştir?

- a) Sadece bilgi verme amaçlı hazırlanmış. (1)
- b) Bilgi verme ve halkla iletişim olanaklarına sahiptir. (2)
- c) On-line hizmetler de mevcuttur. (3)
- d) Fikrim yok. (4)

27. Sizce belediyenizin e-Devlet ve e-Belediye sunum ve kullanım oranları diğer belediyelerin uygulamaları ile karşılaştırıldığı zaman hangi orandadır?

- a) Bu konularda bizim belediyemiz lider durumdadır. (1)
- b) Bu uygulamalarda belediyemiz diğer bir çok belediyeden daha öndedir. (2)
- c) Fikrim yok. (3)
- d) Belediyemiz diğer belediyelerle aşağı yukarı aynı seviyededir. (4)
- e) Belediyemiz diğer belediyelerden daha geridedir. (5)

28. Belediyeniz şartlarını esas alırsak, genel anlamda e-Devlet, e-Belediye vb. yaklaşımlarını nasıl değerlendiriyorsunuz?

- a) Belediyemizde uygulanmaları doğru olmaz çünkü halkımız henüz hazır değildir. (1)
- b) Belediyemizde uygulanmaları doğru olmaz, çünkü altyapımız ve personelimiz yok veya az durumdadır. (2)
- c) Belediyemizde uygulanabilir çünkü gerekli alt yapıya sahibiz. (3)
- d) Öncelikle, belediyece belirlenmiş bölgelerde veya desteklenmiş yörelerde kullanılmalı daha sonra belediye geneline yayılmalıdır. (4)
- e) Fikrim yok. (5)

29. e-Devlet uygulamalarına tam anlamıyla geçebileceğimizi ön görüyor musunuz?

- a) Evet (1)
- b) Hayır, henüz halkımızın eğilimi ve bilgi düzeyi hazır değildir. (2)
- c) Kısmen bazı yerlerde veya bazı hizmet türleri olarak geçebiliriz. (3)
- d) Fikrim yok. (4)

b) e-Devlet ve e-Belediye Hizmetlerinin Muhtemel Yararlarına İlişkin Sorular

30. Size göre kamu hizmetlerinin sunumunda yönetime karşı ortaya çıkan güven, performans ve diğer açıkların oluşturduğu ve halkın yönetime karşı gösterdiği olumsuz tavır olarak ortaya çıkan olumsuz tavır e-Devlet uygulamaları ortadan kaldırır mı, azaltır mı yoksa hiçbir etkisi olmaz mı?

- a) Önemli oranda azaltır. (1)
- b) Tamamen ortadan kaldırarak vatandaşların güvenini tekrar kazandırır. (2)
- c) Fikrim yok. (3)
- d) Çok az etkili olur. (4)
- e) Hiçbir etkisi olmaz. (5)

31. e-Devlet uygulamaları kamu yönetimi geleneğimizde olduğu iddia edilen gizlilik ve kapalılık uygulamalarının yerini hangi ölçüde açıklığa bırakır?

- a) Tamamen açıklığa bırakır. (1)
- b) Önemli ölçüde açıklık sağlanır. (2)
- c) Fikrim yok. (3)
- d) Yarı yarıya bir oranda açıklık sağlanır. (4)

e) Çok az sağlanır veya hiçbir değişiklik yapmaz. (5)

32. e-Devlet hizmet kullanım alanları 3 seviyedir:

1. seviyede sadece bilgi verme hizmetleri

2. seviyede iletişim (tek veya çift yönlü)

3. seviyede ise on-line hizmetler bulunmaktadır. Sizce bu seviyelerden hangisi belediye için en çok uygulanabilir gözükmektedir veya uygulanmalıdır?

a) Sadece bilgi verme hizmetleri (1)

b) İletişim hizmetleri (2)

c) On-line işlemler (3)

d) Fikrim yok. (4)

33. e-Devlet uygulamalarının en temel ve yaygın olan amacı “Şeffaflıktır.” e-Belediye uygulamaları sizce yönetimde ne kadar şeffaflık sağlar?

a) Yönetimi tamamen şeffaf kılar. (1)

b) Yaklaşık % 75 civarında şeffaflık olur. (Gizli olan işlemler azınlıkta kalır) (2)

c) Yaklaşık %25 oranında şeffaflık sağlanır. (Gizli işlemler çoğunlukta kalmaya devam eder) (3)

d) Fikrim yok. (4)

34. e-Devlet uygulamalarının ön görülen amaçlarından birisi de halkın yönetime katılmasıdır. Sizce halk, yönetime ne kadar katılmalıdır?

a) Halk, sadece yönetimden verilecek bilgiyi almalıdır fakat yönetime müdahale etmemelidir. (1)

b) Halk, gerektiği zaman yönetimden hesap sormalıdır. (Ya da yönetim gerektiği zaman halka hesap vermelidir.) (2)

c) Halk, yönetim faaliyetlerine etkileşimli olarak çeşitli kanallardan katılmalıdır. (3)

d) Fikrim yok. (4)

35. Cevabınız, ağırlıklı olarak “Katılmamalı” yönünde ise, Neden?

a) Halkın yönetim konularında yeterli bilgiye sahip olmadığı için yönetime katılmamalıdır. (1)

b) Halk öncelikle kendi çıkarlarını düşüneceği için, halkın yönetime katılarak, yönetimin iyileşeceğine inanmıyorum. (2)

c) Halk yönetime katılınca, yönetim, şimdiye kadar oluşturulmuş devlet geleneklerinin dışına çıkar. (3)

d) Fikrim yok. (4)

e) Diğer (Lütfen, belirtmek istediğiniz noktalar varsa, size ayrılan yere yazınız.).....

.....

(5)

36. “E-Devlet uygulamalarıyla, kamusal hizmetlerde hızlilik, verimlilik ve süreklilik artar.” düşüncesine katılıyor musunuz?

a) Verimlilik artar, diğerleri artmaz. (1)

b) Süreklilik artar, diğerleri artmaz. (2)

- c) Hızlılık artar, diğerleri artmaz. (3)
- d) Hepsi de artar. (4)
- e) Fikrim yok. (5)

37. e-Belediye uygulamalarıyla bazı kamu hizmetlerine 7/24 oranında “Erişme” olanağını nasıl mümkün kılınabilir?

- a) Merkezi yönetim bu işi organize etmeli ve gerekli altyapıyı hem merkezi yönetime hem de yerel yönetimlere o sağlamalıdır. (1)
- b) Yerel yönetimler kendi imkanlarıyla bunu sağlar fakat mali ve teknik yardım yapılmalıdır. (2)
- c) Yerel yönetimler alanında belirli yerlere konulacak olan terminaller yoluyla yapılmalıdır. (3)
- d) Bu oranda bir erişme, belediyemiz için mümkün değildir. (4)

c) E-Devlet ve e-Belediye Uygulamalarının Önündeki Engeller ve Ortaya Çıkaracağı Muhtemel Sorunlara İlişkin Sorular

38. e-Devlet uygulamalarının önündeki hangi engel daha önemlidir?

- a) Bürokratik direnç daha önemlidir. (1)
- b) Personelin eğitim ve uyum sorunu daha önemlidir. (2)
- c) Halkta oluşacak sosyo-ekonomik direnç (*Yönetim aleyhinde gösteriler, yönetime karşı oluşacak inançsızlık, sosyal patlama vb.*) daha önemlidir. (3)
- d) Fikrim yok. (4)

39. Aşağıdaki seçeneklerden hangi üçü sizce e-Devlet ve e-Belediye uygulamalarına geçişte veya bu uygulamaları tam yapmada sorun alanı oluşturur?(Lütfen, önem derecesine göre sıralayınız.)

- a) Uygun ve yetişmiş personel bulma (1)
- b) Mali ve finansal kaynaklar bulma (2)
- c) Personelin eğitim ve uyum sorununu aşma (3)
- d) Uygulamaların güvenliğini sağlama (4)
- e) E-Devlet ve e-Belediye uygulamalarını kullanmaya ilişkin korku (5)
- f) Yeni teknolojileri takip etmekte zorluk (6)
- g) Teknolojik altyapı yetersizliği (7)
- h) Özel alana müdahale endişesi (8)
- i) Bu teknolojileri kurma ve işletmede zorluk (9)
- j) Diğerleri (10)

40. e-Devlet uygulamalarıyla ilgili olarak ortaya çıkan sorunlar en çok hangi kategoride yoğunlaşabilir?

- a) Yasal Sorunlar (e-imza, e-noter ve diğer hukuksal düzenlemeler eksik veya yok) (1)
- b) İdari Sorunlar (Bürokratik direnç, personelin eğitim ve uyum sorunu vb.) (2)
- c) Teknik Sorunlar (İletişim altyapısı eksik, terminaller yok, vb.) (3)
- d) Fikrim yok. (4)
- e) Diğer (Lütfen, belirtmek istediğiniz düşünceler varsa, size ayrılan yere yazınız.).....

.....

.....

.....

.....

.....
(5)

41. Size göre e-Devlet ve e-Belediye uygulamalarının halkın kullanımı için yaygınlaşmasının önündeki en önemli iki engel nedir? (Lütfen, önem derecesine göre sıralayınız.)

- Mevcut Örgütlenme Modelleri (1)
- Kamu hizmetinde çalışanlarda bilgi ve tecrübe eksikliği (2)
- Enformasyon yükü (3)
- Veri tabanları erişimi (4)
- Kamu bilgilerinde gizlilik, kopyalama hakları ve koruma (5)
- Bilgiye erişim (6)
- Kullanıcı tepkileri (7)
- Maliyet ve Finansman (8)

42. Size göre e-Devlet uygulamaları için teknik ve yasal altyapı ulusal ve/veya yerel anlamda hazır mıdır?

- Tam olarak hazır (1)
- Eksik taraflar bulunmaktadır. (2)
- Hiçbir şekilde hazır değil (3)
- Fikrim yok. (4)

43. e-Devlet uygulamalarının temeli sayılabilecek “internet” ortamının getirdiği “siber suç (hackerler, virüsler vb.)” kavramının anlamını biliyor musunuz?

- Evet (1)
- Hayır (2)
- Fikrim yok (3)

44. Siber suçlar e-Devlet uygulamalarını ne kadar etkiler?

- Çok etkiler. (1)
- Hiç etkilemez. (2)
- Gerekli olan güvenlik önlemleri alınırsa, çok fazla etkilemez. (3)
- Fikrim yok (4)

45. Belediyenizde siber suçlarla ilgili önlemler alınmış mıdır?

- Evet (1)
- Hayır (2)
- Bilmiyorum. (3)
- Fikrim yok (4)

d) Muhtemel Önerilere ve Sonuçlara İlişkin Sorular

46. Aşağıdaki seçeneklerden hangi ikisi sizce yerel yönetimlerin sundukları e-Devlet ve e-Belediye işlemlerine erişme noktalarının en uygun seçenek grubunu oluşturur? (Lütfen, önem derecesine göre sıralayınız.)

- Evler (Kişisel bilgisayarlar yoluyla) (1)
- Kamu Kuruluşları (İçlerine kurulacak terminaller yoluyla) (2)
- İşyerleri (Mevcut bilgisayar ve internet bağlantılarının bu bağlamda da kullanılması) (3)
- Bankalar ve Mağazalar (İçlerine bilgisayarlar yerleştirilip, alış verişe gelenlerin elektronik hizmetlere erişimi için) (4)

KAYNAKLAR

Activeline, Bankacılık, Finans, İnsan Kaynakları ve Teknoloji Gazetesi, S.22, Eylül, 2002 (<http://www.activefinans.com/activeline/sayi22/edevlet.html>)

AGRES, Carole, “*Transformation to Virtual Societies: Forces and Issues*”, **The Information Society**, S.14,1998

AZRAK, Ülkü, **Kamu Yönetimi (Ders Notları)**, İstanbul, 1976

BANKES, Steve, “*Seizing the Moment: Harnessing the Information Technologies*”, **The Information Society**, S.8, 1992

BAYRAKTUTAN, Yusuf, “*Bilgi Kaynaklı Global Sosyo –Ekonomik Dönüşümün Parasal Yansımaları: Plastik Para*” **I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı**, 10 – 11 Mayıs 2002, Hereke – Kocaeli

BECENİ, Yasin, “*Siber Suçlar*”, Mayıs 2002 (www.hukukcu.com/bilimsel/kitaplar/yasinbeceni/indeks.htm)

BENSGHİR, Türksel Kaya, “*Web’deki Belediyelerimiz*” Serisi, **Çağdaş Yerel Yönetimler**, C.9, S. 2,3,4, 2000

BENSGHİR, Türksel Kaya, “*Bilgi Toplumu Bakanlığı Üzerine: Mekanik bir Örgüt mü?*”, **AİD**, C.33, S.3, Eylül 2000

BENSGHİR, Türksel Kaya, “*Bilgi Toplumu Bakanlığı Üzerine: Mekanik Bir Örgüt Mü?*”, **AİD**, C.33, S.3, Eylül, 2000

BHATNAGAR, Subhash, “*E-Governance: e-Government For Empowering Rural Communities*”, Şubat 2003 (<http://www.worldbank.org/html/fpd/infrastructure>)

BHATNAGAR, Subhash, “*E-Yönetişim: Kırsal Toplulukları Güçlendirmede e-Hükümet*”, www.worldbank.org/html/fpd/infrastructure/infraforum/presentation/e-government.ppt, Eylül 2002

BİLEN, Mahmut ve ŞANVER, Cahit, “*Genişleyen Devletin Bunalımı ve e-Devlet*”, **I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı**, 10 – 11 Mayıs, 2002, Hereke – Kocaeli

BİLGİN, Kamil Ufuk, “*Kamu Yönetiminde Kaliteli Hizmet Anlayışı*”, **Kamu Yönetimi Disiplini Sempozyumu Bildirileri**, C.I, Ankara, 1995

BOZEMAN, Barry, **Bureaucracy and RedTape**, Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall, 2000

BROWN, Douglas M., “*Information Systems for Improved Performance Management: Development Approaches in U.S. Public Agencies*”, **Reinventing Government in the Information Age: International Practice in IT-Enabled Public Sector Reform**, Der. Richard Heeks, London : Routledge, 1999

BUTLER, Patrick ve COLLINS, Neil, “*Marketing Public Sector Services: Concepts and Characteristics*”, **Journal of Marketing Management**, C.11, 1995

BÜKE, Ahmet, “*Bilgi Çağının Karanlık Yüzü: Siber Suçlar*”, İzmir : İZTO, **Enformasyon ve Dokümantasyon Müdürlüğü**, Aralık 2002 (<http://www.izto.org.tr/rapor/edevletd.htm>)

BÜKE, Ahmet, “*Bilgi Toplumu*”, **İZTO**, Enformasyon ve Dokümantasyon Müdürlüğü, Kasım 2002, İzmir (<http://www.izto.org.tr/rapor/edevletd.htm>)

BÜKE, Ahmet, “*E-Devlet Kavramı ve Türkiye’de e-Devlet*”, İzmir : İZTO, Eylül 2002 (<http://www.izto.org.tr/rapor/edevlet.htm>)

BÜKE, Ahmet, “*E-Devlet Kavramı Ve Türkiye’de e-Devlet*”, **İTO**, **Enformasyon ve Dokümantasyon Müdürlüğü**, Kasım 2002 (<http://www.izto.org.tr/rapor/edevletd.htm>)

BÜKE, Ahmet, “*E-Devlet Kavramı Ve Türkiye’de e-Devlet*”, İzmir : İZTO, **Enformasyon ve Dokümantasyon Müdürlüğü** (<http://www.izto.org.tr/rapor/edevletd.htm>)

BÜKE, Ahmet, **Bilgi Çağında e-Devlet ve e-Türkiye**, **Enformasyon ve Dokümantasyon Müdürlüğü**, İzmir : İZTO, Eylül 2002

BYBS, Başbakanlık Yönetim ve Bilişim Sistemi, Kasım 2002 (http://www.bybs.gov.tr/kamuya_erim_index.asp?ölçüt=BELEDİYELER)

CLARKE, Thomas, **The Knowledge Economy**, Education+Training, 43:4/5, 2001

COHN, Daniel, “*Creating Crises and Avoiding Blame: The Politics of Public Service Reform and The New Public Management in Great Britain and The United States*”, **Administration & Society**, Vol.29, No.5, November 1997

ÇETİN, Hüseyin, AYDOĞAN, Okan ve ERTUĞRUL, Zerrin, “*E-Türkiye Durum Analizi Ve Çözüm Önerileri*”, **İnet-tr’2001 Türkiye’de İnternet Konferansları-VII 1-3 Kasım 2001**, İstanbul, e-Türkiye +, Telekomünikasyon Kurumu-Ankara (www.tk.gov.tr/doc/TELEKOMUNIKASYON_KURUMU_E_TURKIYE.doc)

ÇIRAKMAN, Birsen, “*Kamu Hizmeti*”, **AİD**, C.9, S.4, Aralık 1976

ÇOBAN, Hasan, **Bilgi Toplumuna Planlı Geçiş: Bilgi Toplumuna Geçmek için Stratejik Planlama ve Yönetim Bilgi Sistemi Uygulaması**, DPT, 1996

DAYANIKLI, B. Fırat, 24.12.2001, TRT Radyosu, http://www.dayanikli.com/tbmm_calismalari/Bilimteknolojileriinternetvesiyasetradyo24.12.2001.htm, Eylül 2002

Değişim – tr, **İnternetle Gelişimde Türkiye**, Arthur Andersen Yönetim Kaynakları, Türkiye İş Bankası Yayınları, No:30, Kasım, 2001

DENHARDT, Robert B., *“The Future of Public Administration: Challenges to Democracy & Ethics”*, **Public Administration and Management**, 1999

DRUCKER, Peter, *“The Next Society”*, **The Economist**, 1 November 2001

DUPUY, François, *“Why it is so difficult to reform Public Administration?”*, PUMA/SGF(99)7, **OECD Public Management Service Symposium**, 14-15 Eylül 1999, Paris

DURAN, Lütfi, **İdare Hukuku Ders Notları**, İstanbul : Fakülteler Matbaası, 1982

DÜREN, Zeynep, **2000’li Yıllarda Yönetim**, İstanbul : Alfa Yayınları, 2000

DÜZOĞLU, Zeki, İstanbul Büyük Şehir Belediyesi, Bilgi İşlem Koordinasyon Müdürlüğü Çalışma Raporu, İstanbul, 2002

E-Governance: Interfacing Citizens With Government, e-Governance, 2002 (<http://www.adb.org/documents>)

Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Şubesi, **Ekonomik istikrar için Şeffaf Devlet Kayıt Dışı Ekonomi**, İstanbul : İSO, Mart 2001

ERDAL, Murat, *“E-Belediye Kavramı ve İstanbul Büyükşehir Belediyesi Uygulaması”*, **E-İş (B2B, B2C, B2E)**, Şubat 2003 (<http://www.bilgiyonetimi.org/ebelediye.htm>)

ERDAL, Murat, *“Elektronik Bilgi Çağında Kamu Yönetimi ve Bir Yerel Yönetim Uygulaması: İstanbul Büyükşehir Belediyesi”*, **I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı**, 10 – 11 Mayıs 2002, Hereke – Kocaeli

ERDAL, Murat, **Elektronik Bilgi Çağında Kamu Yönetimi: e-Devlet**, Yayınlanmamış Ders Notları, İstanbul, 2002

ERYILMAZ, Bilal, **Kamu Yönetimi**, İstanbul : Erkam Matbaacılık, 1999

ERYILMAZ, Bilal, **Bürokrasi ve Siyaset: Bürokratik Devletten Etkin Yönetime**, İstanbul : Alfa Yayınları, 2002

ERYILMAZ, Bilal, **Kamu Yönetimi**, İzmir : Üniversite Kitapevi, 1994

FATEMİ, Nasrullah F. ve WILLIAMS, Geil W., **Multinational Corporations**, New York, A.S. Barnes and Company, 1975

FİŞEK, Kurthan (Der.), *“Toplumsal Yapıyla İlişkileri Bakımından Türkiye’de Mülki İdare Amirliği: Sistem ve Sorunlar”*, Türk İdareciler Derneği, Ankara, 1976

FORESTER, Tom, *“Megatrends or Megamistakes? What Ever Happened to the Information Society?”*, **The Information Society**, S.8, 1992

FOX, Charles J. ve MILLER, Hugh T., **Postmodern Public Administration: Towards Discourse**, Sage Publications Thousand Oaks : London, 1995

GARSON, David, *“Public Information Systems and Organization Theory”* 60. **American Society for Public Administration (ASPA) Konferansında Yapılan Sunuş**, 10-14 Nisan 1999, Orlando, Florida, A.B.D

ŞAYLAN, Gencay, *“Bağımsız bir Disiplin Olarak Kamu Yönetimi: Yeni Paradigma Arayışları”*, **Amme İdaresi Dergisi**, C.29, S.3, Eylül 1996, Ankara

GİRİTLİ, İsmet ve AKGÜNER, Tayfun, **İdare Hukuku Dersleri**, İstanbul, 1987

GÖKER, Aykut, *“Bilim ve Teknoloji Politikalarına Giriş için ‘Enformasyon Toplumu’ Üzerine Kavramsal bir Yaklaşım Denemesi”*, **Mülkiye Birliği Dergisi**, C.25, S.230, Eylül – Ekim 2001, Ankara

GÖZAYDIN, İştah, *“Yönetimde Şeffaflık Üzerine Notlar”*, **T.C. Başbakanlık İdari Usul Kanunu Hazırlığı Uluslararası Sempozyumu Bildirileri**, 17-18 Ocak 1998, Ankara

GÖZÜBÜYÜK, Şeref, **Yönetim Hukuku**, 9.Bası, Turhan Kitapevi:Ankara, 1996

GUİCE, John, *“Looking Backward and Forward at the İnternet”*, **The Information Society**, S.14, 1998

GÜLAN, Aydın, *“Kamu Hizmeti Kavramı”*, **İdare Hukuku ve İlimleri Dergisi**, Y.9, S.1 – 3, İstanbul, 1988

Hak-İş Konfederasyonu, **Ekonomik Kriz, Yoksulluk, Reel Ekonominin Düzeltilmesi İçin Alınması Gereken Önlemler**, <http://www.hak.org.tr/cumhur.doc>, Ankara, 12 Aralık 2001

HAMİTOĞULLARI, Beşir, “*Teknoloji Transferinin Teorik bazı Sorunları*”, **Teknoloji Transferi Sorunu ve Türkiye**, Türkiye Ekonomik Kurumu Yay. No: 1974/5, 1974

HART, Christopher W. L., HESKETT, James L. Ve SASSER, W. Earl, JR., “*The Profitable Art of Service Recovery*”, **Harvard Business Review**, C. 68., S. 4, 1990

HEEKS, Richard ve RANERUP, Agneta, **High Tension Wiring: Lessons From Local Government İnternet Use in Sweden**, The University of Manchester, Institute for Development, Policy and Management Working Paper, Kasım 2002 (<http://idpm.man.ac.uk/idpm/egovwire.htm>)

HO, Alfred Tat-Kei, “*Reinventing Local Governments and the e-Government Initiative*”, **Public Administrative Review**, July/August 2002, Vol. 62, No.4, 2002

HO, Alfred Tat-Kei, “*Reinventing Local Governments and the e-Government Initiative*”, **Public Administrative Review**, July/August 2002, Vol. 62, No.4, 2002

HOFFMAN, Constantine, “*The making of e-Government*”, CIO Enterprise Magazine, Nov.15, 1999

HORRIGAN, John B., “*Cities On-line: Urban Development and the İnternet*”, **Pew İnternet and American Life Report**, Kasım 2002 (http://www.pewinternet.org/reports/pdfs/PIP_Cities_On-line_Report.pdf)

HOWARD, Mark, “*E-Government Across the Globe: How Will ‘e’ Change Government ?*”, **Government Finance Review**, August 2001, 2002 (<http://www.gfoa.org/services/gfr/archives/2001/08/gfr0801.pdf>)

HOWARD, Mark, “*E-Government Across the Globe: How Will ‘e’ Change Government ?*”, **Government Finance Review**, August 2001, Şubat 2003 (<http://www.gfoa.org/services/gfr/archives/2001/08/gfr0801.pdf>)

http://www.martiyazilim.com.tr/haberler/teknoloji/2002_1/e-Devleticin_dugmeye.htm

http://europa.eu.int/information_society/eeurope/egovconf/documents/ppt/Annex_2_Benchmarking_Robben_presentation_30-11-2001.ppt

<http://www.basbakanlik.gov.tr/edevlet/araraporturkce.htm>

<http://www.hurriyetim.com.tr/haber/0,,sid~1@nvid~107011,00.asp>, Ekim 2002

<http://www.tubitak.gov.tr/btpd/btspd/politika/k.html>, Aralık 2002

<http://www.ntvmsnbc.com/news/11723.asp?cp1=1#BODY>

<http://www-5.ibm.com/tr/solutions/gov/govtr/ornek.html>

<http://www.munimadrid.es>

<http://www.tnsolfres.com/gostudy/#>

İNCE, Murat, "*E-Devletin Hukuki Yönü*", **BilgiŞurası Bildirileri**, Mart 2002
(<http://www.bilimsurasi.org.tr/dosyalar/104.doc>)

İNCE, Murat, "*E-Devletin Hukuki Yönü*", <http://www.bilimsurasi.org.tr/dosyalar/104.doc>, Mart, 2002

İNCE, Murat, **Elektronik Devlet: Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar**, Ankara : DPT, 2001

İNCE, N. Murat, "*E-Devletin Hukuki Yönü*", **Bilişim Şurası Bildirileri 2002**, Kasım 2002 (<http://www.bilimsurasi.org.tr/dosyalar/104.doc>)

İNCE, N. Murat, **Elektronik Devlet: Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar**, Ankara : DPT, Mayıs 2001, s.41

İNCE, N. Murat, **Elektronik Ticaret: Gelişme Yolundaki Ülkeler için İmkanlar ve Politikalar**, Ankara : DPT Yayını, Mart 1999

JOHNSON, Craig, "*Financing e-Government*", **State Web Portals: Delivering and Financing e-Government**, Jon GANT ve Diana B. GANT (Eds.), The PricewaterhouseCoopers Endowment for the Business of Government Raporu, Kasım 2002 (<http://endowment.pwcglobal.com/pdfs/JohnsonReport.pdf>)

KALKAN, Veli D. ve KESKİN, Halit, "*İnternetin Siyasal Yaşama Etkilerinin Stratejik Analizi: İnternetin Siyasal Partiler Tarafından Kullanımı Üzerine bir Araştırma*", , PAÜ, **Bilgi teknolojileri Kongresi**, Denizli, 2002

KARAHANOGULLARI, Onur, **Kamu Hizmeti (Kavram ve Hukuksal Rejim), Basılmamış Doktora Tezi**, Ankara, 2001

KARAKOYUNLU, Yılmaz, "*Türkiye'de 'E-Devlet' Forumu Açılış Konuşması*", **Bilişim Zirvesi 2001**, www.hurriyetim.com.tr/dosya/bilism2001/13bil.asp, Eylül 2002

KARAKOYUNLU, Yılmaz, **Türkiye'de 'e-Devlet' Forumu Açılış Konuşması, Bilişim Zirvesi 2001, Eylül 2002**
(<http://www.hurriyetim.com.tr/dosya/bilim2001/13bil.asp>)

KARATEPE, Osman M., “*Hizmet Sektöründe Toplam Kalite Yönetiminin Uygulanabilirliğine Yönelik Kavramsal bir İnceleme*”, **Kamu Yönetiminde Kalite I. Ulusal Kongresi Bildirileri**, Ankara : TODAİE Yayını, 1998

KAYLOR, C., DESHAZO, R. ve ECK, D. Van, “*Gauging e-Government: A Report on Implementing Services in American Cities*”, **Government Information Quarterly**, V.18, n.4, 2001

KELLY, Kristine L., **A Framework for Evaluating Public Sector Geographic Information Systems**, State University of New York at Albany, **The Center for Technology in Government (CTG) Publication Series**, Kasım 2002 (www.ctg.albany.edu/resources/abstract/utw.html)

KERNAGHAN, Kenneth, “*The Postbureaucratic Organization and Public Service*”, **International Review of Administrative Sciences**, Vol. 66, No.1, Mart 2000

KETTL, Donald F., “*Reinventing Government: A Fifth Year Report Card*”, **A Report of the Brookings Institution’s Center for Public Management**, Eylül 1998

KETTL, Donald F., **Reinventing Government: A Fifth Year Report Card**, Center for Public Management, Brookings Institution, Washington D.C., 1998

KING, Cheryl S. ve STRIVES, Camilla, **Government is Us: Public Administration in an Anti Government Era**, Thousand Oaks, CA : Sage Publications, 1998

KÖSECİK, Muhammet, KAPUCU, Naim ve SEZER, Yasin “*Becoming an Affective Public Manager in the Global World: Districts Governors in Turkey*”, **IASIA Annual Conference, Public Administration Between Globalisation and Decentralisation: Implications for Education and Training**, 17-20 June, 2002, Istanbul, Turkey

LAVIGNE, Mark, SIMON, Stephanie, DAWES, Sharon, PARDO, Theresa ve BERLIN, Dona, **Untangle the Web: Delivering the Municipal Services Through the İnternet**, State University of New York at Albany, **The Center for Technology in Government Publication Series**, Kasım 2002 (<http://www.ctg.albany.edu/resources/abstract/utw.html>)

LAW, Derek, “*Information Policy for a new Millennium*”, **Library Review**, 49:7, 2000

LEBLEBİCİ, Doğan Nadi, “*Çağdaş Kamu Yönetiminde Enformasyon Teknolojisinin Yeri ve Enformasyon Sistemleri*”, (Basılmamış Doktora Tezi), Mayıs 1996, Ankara

LEBLEBİCİ, Doğan Nadi, ÖMÜRGÖNÜLŞEN, Uğur ve AYDIN, Mehmet Devrim, “Yeni Kamu İşletmeciliği Yaklaşımında Önemli bir Araç: Toplam Kalite Yönetimi”, H.Ü. İ.İ.B.F Dergisi, C.19, S.1, 2.123 – 135, 2001

LOVELOCK, Christopher H., **Services Marketing**, New Jersey : Prentice Hall International Inc., 1996

Main Science and Technology Indicators, OECD, April 1999

MEHTA, Michael D. ve DARRIER, Eric, “*Virtual Control and Disciplining on the Internet: Electronic Governmentality in the New Wired World*”, **The Information Society**, S.14, 1998

MELLOR, W., PARR, V. ve HOOD, M., Taylor Nelson Sofres, “*On-line Hükümet: Uluslararası bir Perspektif-Türkiye*”, Çev.:Gonca OKUR, **eDevlet Technologies**, Kasım 2001, Erişim Tarihi: Eylül 2002 (http://www.edevlet.net/raporveyayinlar/TNS_Turkiye.pdf)

MİAR: Mülki İdare Araştırması, (<http://www.ankara.edu.tr/faculty /political/html/miar>)

MIRANDA, Rowan, “*The Building Blocks of a Digital Government Strategy*”, **Government Finance Review**, V.16, N.5, Ekim 2000

MORGAN, Colin ve MURGATROYD, Stephen, **Total Quality Management in the Public Sector: An International Perspective**, Buckingham : Open University Press, 1994

O’LOONEY, John, “*Sprawl Decisions: A simulation and Decion Support Tool for Citizens and Policy Makers*”, **Government Information Quarterly**, V.18, N.4, 2001

ONAR, S. Sami, **İdare Hukukunun Umumi Esasları**, C.I, Üçüncü Baskı, İstanbul 1966

OSBORNE, David ve GAEBLER, Ted, **Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit Transforming the Public Sector**, MA: Addison-Wesley, 1992

OSTEN, Necmi, **İdare Hukuku Dersleri**, Ankara : Başnur Matbaası, 1968

ÖZALP, Selin, “*E-Devlet Ama Nasıl??...Ya Güvenlik??*”, 28-02-2002, Eylül 2002 (<http://turk.internet.com/haber/ yazigoster.php3?yaziid=3816>)

ÖZAY, İl Han, “*Demokratik Yönetim ve Yönetimde Demokrasi*”, T.C. Başbakanlık İdari Usul Kanunu Hazırlığı Uluslararası Sempozyumu Bildirileri, Ankara, 17-18 Ocak 1998

ÖZAY, İl Han, *Günüşığında Yönetim*, İstanbul : Alfa Yayınları, 1996

ÖZAY, İl Han, *Günüşığında Yönetim*, İstanbul : Alfa Yayınları, 1996

ÖZCİVELEK, Rukiye, “*Avrupa Birliği'nin Bilgi Toplumuna Bakışı*”, e-avrupa ve e-Avrupa+ Girişimleri, Tubitak-Bilten, 26 Nisan 2001, Ankara : DPT (<http://ekutup.dpt.gov.tr/bilim/toplum/ab/e-europe.ppt>)

ÖZTEKİN, Ali, “*Katılımcı Kamu Yönetimi*”, İstanbul : İ.Ü. Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi, No:26, Mart 2002

PAWLOWSKA, Agnieszka, “*Real and Expected, Desirable and Undesirable Implications of E – Government: Case of Public Managers and Servants*”, Paper for IASIA Annual Conference in İstanbul, 17–20 Haziran, 2002

Resmi Gazete, 01.06.2000, Mükerrer Sayı

ROBBEN, Frank, “*Back Office Integration For Better e-Government Services*”, Şubat 2003 (http://europa.eu.int/information_society/eeurope/egovconf/documents/ppt/annex_2_benchmarking_robben_presentation_30-11-2001.ppt)

ROBBEN, Frank, *Back Office Integration for Better e-Government Services*, 2001

ROMZEK, Barbara S., “*Dynamics of Public Sector Accountability in an Era of reform*”, *International Review of Administrative Sciences*, Vol.66, No.1, Mart 2000

ROSS, Leslie L., Jr. ve ROSS, Noralau P., “*Managers of Modernization and Elites in Turkey*”, Cam. Mass; Harvard Univ. Press, 1971

SAYISAL UÇURUM, Telekomünikasyon Kurumu, Sektörel Araştırma ve Stratejiler Dairesi Başkanlığı, Ekim 2002 (http://www.tk.gov.tr/pdf/Sayisal_Ucurum.pdf)

SCAVO, Carmine ve SHI, Yuhang, “*World Wide Web Site Design and Use in Public Management*”

SCHACHTER, Hindy L., *The Role of Efficiency in Bureaucratic Study: In Handbook of Bureaucracy*, Ed. by Ali FARAZMAND, New York: Marcel Dekker, 1994

Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı, Bilgi teknolojileri ve Politikaları Özel İhtisas Komisyonu Raporu

SENEVIRATNE, Sonal J., “*Information Technology and Organizational Change in the Public Sector*”, **Information Technology and Computer Applications in Public Administration: Issues and Trends**, Der. G. David Garson, Hershey, PA: Idea Group Publishing, 1999

SEZER, Yasin ve KARKIN, Naci, “*Kamu Yönetiminin Modernleşmesinde Şeffaflaşma Sorunu*”, **Türk İdare Dergisi**, Yıl 74, s. 436, Ankara, 2002

SEZER, Yasin, **Kamu Hizmetlerinin Görülmesinde YAP – İŞLET – DEVRET Modeli, (Basılmamış Doktora Tezi)**, İstanbul, 2000

SIMON, Herbert, **Administrative Behavior**, 3rd. Ed., New York: Free Press, 1976

SPRECHER, Milford H., “*Racing to e-Government: Using the İnternet for Citizen Service Delivery*”, **Government Finance Review**, V.16, No:5, Ekim 2000

STOLL, Clifford, **Silicon Snake Oil: Second Thoughts on the Information Highway**, New York : Anchor Books, 1995

ŞAYLAN, Gencay, “*Bağımsız bir Disiplin Olarak Kamu Yönetimi: Yeni Paradigma Arayışları*”, **AİD**, C.29, S.3, Eylül 1996

ŞAYLAN, Gencay, “*Kamu Yönetimi Disiplininde Bunalım ve Açılımlar Üzerine Düşünceler*”, **AİD**, C.33, S.2, Haziran 2000

T.C. Başbakanlık İdareyi Geliştirme Başkanlığı, **e-Türkiye**, www.bybs.gov.tr, Aralık 2002

TAN, Turgut, “*Kamu Hizmeti, Özelleştirme ve Bürokrasinin Azaltılması Üzerine*”, **TİD**, S.378, Mart 1988

TAN, Turgut, “*Anayasa Mahkemesi kararlarında Kamu Hizmeti Yaklaşımı*”, **Anayasa Yargısı** 8, 1991

TAN, Turgut, “*İdarede Yeni Ussallık Arayışları ve Hukuk*”, **Kamu Yönetimi Disiplini Sempozyumu Bildirileri**, C.II, Ankara, 1995

The Five Stages of e-Government, 2001 (<http://www.aspanet.org/egovernment/stages.htm>)

THEOBALD, Robin, “*Enhancing Public Service Ethics: More Culture, Less Bureaucracy*”, **Administration & Society**, Vol.29, No.4, September, 1997

THOMAS, John C., “*Bringing the Public in to Public Administration: The Struggle Continues*”, **Public Administration Review**, Jan/Feb 1999, Vol.59, No.1

THOMPSON, Grahame, “*Situating Globalization*”, **International Social Science Journal**, No. 160, Haziran 1999

TOFFLER, Alvin, **Üçüncü Dalga**, çev. Ali SEDEN, İstanbul : Altın Kitaplar Yayınevi, 1996

TOPRAK, Zerrin, “*İl Özel İdarelerinin Görevleri ve Kamusal Hizmet Yaklaşımı*”, **TİD**, Y.62, S.387,1994

TOZKOPARAN, Gülden, “*Coşkun Ak, Yargıtay’dan Döndü*”, Kasım 2002 (<http://turk.internet.com/haber/yazigoster.php3?yaziid=3009>)

TUENA – Enformasyon Teknolojileri Kullanımı Saha Araştırma Raporu, Mayıs 1998

Turk.internet.com “*Türkiye En Az e-Devlet Kullanan Ülkelerden Biri*”, 12-11-2001 (<http://turk.internet.com/haber/yazigoster.php3?yaziid=2983>)

TÜGİAD, **2000’li Yıllara Doğru Türkiye’nin Önde gelen Sorunlarına yaklaşımlar: 23 – Kamu Yönetiminde Yozlaşma ve Rüşvet**, TÜGİAD Yayını, Nisan 1997

TÜSİAD, **Avrupa Birliği Yolunda Bilgi Toplumu ve eTürkiye**, TÜSİAD, TY/303/2001, (Yayın No:TÜSİAD – T/2001 – 06 /301), www.tusiad.org/turkh/rapor/eturk/bolum1_2.pdf, Eylül, 2002

TÜSİAD, **Avrupa Birliği Yolunda Bilgi Toplumu ve eTürkiye**, TÜSİAD, TY/303/2001, (Yayın No:TÜSİAD – T/2001 – 06 /301), www.tusiad.org/turkh/rapor/eturk/bolum1_2.pdf, Eylül, 2002

TÜSİAD, Yerel Yönetimler: Sorunlar, Çözümler, İstanbul, 1995

TYREMAN, John ve HOCKING, Peter, “*Benefits of Modernizing Government*”, Addressing The Challenges of e-Government, www.masoncom.com, Mart 2003

TYREMAN, John, HOCKING, Peter, (2001) “*Benefits of Modernizing Government*”, **Addressing The Challenges of e-Government**, 2002 (<http://www.masoncom.com>)

ÜSTÜNER, Yılmaz, “*Kamu Yönetimi Kuramı ve Kamu İşletmeciliği Okulu*”, **Amme İdaresi Dergisi**, C.33, S.3, Eylül 2000

ÜSTÜNER, Yılmaz, “*Kamu Yönetimi Kuramı ve Kamu İşletmeciliği Okulu*”, **AİD**, C.33, S.3, Eylül 2000

VAROL, Muharrem, *Örgüt Sosyolojine Giriş*, Ankara : A.Ü. İletişim Fakültesi Yayınları, 1993

VURAL, A. Alper, *e-Devlet/E-Hizmet: Bilgi Toplumuna Geçiş Sürecinde Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Yeni bir Model*, (Basılmamış Y. Lisans Tezi), Ankara : TODAİE, Mayıs 2002

VURAL, A. Alper, *e-Devlet/E-Hizmet: Bilgi Toplumuna Geçiş Sürecinde Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Yeni bir Model*, (Basılmamış Y. Lisans Tezi), Ankara : TODAİE, Mayıs 2002

WALSH, Kieron, “*Quality and Public Services*”, *Public Administration*, Vol. 69, Winter 1991

WEBER, Max, *Sosyoloji Yazıları*, (Çev. Taha Parla), Hürriyet Vakfı Yayınları, İstanbul, 1986

WEST, Darrell M., *Urban e-Government: An Assessment of City Government Web Sites*, Kasım 2002 (<http://www.insidepolitics.org/egov01city.htm>)

WILSON, Woodrow, “*İdare'nin İncelenmesi*”, *Woodrow Wilson: Seçme Parçalar*, (Çev.) Nermin Abadan, Siyasi İlimler Türk Derneği: Ankara, 1962

WORLDBANK, “*A Definition of E*Government*”, 2002 (<http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/definition.htm>)

WORLDBANK, “*E*Hükümetin bir Tanımı*”, [www1.worldbank.org/publicsector/egov/definition .htm](http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/definition.htm), Eylül 2002

WORLDBANK, *A Definition of E*Government*, Şubat 2003 (<http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/definition.htm>)

YAYLA, Yıldızhan, “*Sosyal Devletten İktisadi Devlete (veya Kamu Hizmetinin Sonu)*”, *Hukuk Araştırmaları Dergisi*, C.I, S. I, İstanbul, 1986

YAYLA, Yıldızhan, *İdare Hukuku*, İstanbul : Filiz Kitapevi, 1985

YerelNet, “*İnternet Bağlantılı Belediyeler*”, Aralık 2002 (195.142.105.10/belediyeler/urlliste.php)

YILDIRIM, Ramazan ,“*İdare Hukuku Açısından Bilgi Edinme Hak ve Özgürlüğü*”, *T.C. Başbakanlık İdari Usul Kanunu Hazırlığı Uluslararası Sempozyumu Bildirileri*, Ankara, 17-18 Ocak 1998

YILDIZ, Mete, “*Yerel Yönetimde Yeni bir Yatırım Kanalı: İnternet, ABD’de ve Türkiye’de Elektronik Kamu Bilgi Ağları*”, www.edevlet.net/rapor.htm, Ekim 2002

YILDIZ, Mete, “*Yerel Yönetimlerde Yeni bir Katılım Kanalı, İnternet: Türkiye’de ve ABD’de Elektronik Kamu Bilgi Ağları*”, **Çağdaş Yerel Yönetimler**, C.8, S.4,2002

YILDIZ, Murat, “Liderlik Yaklaşımları ve Türk Kamu Yönetiminde Liderlik Araştırmaları”, *Türk İdare Dergisi*, S.435, Yıl 74, Haziran 2002

YILMAZ, Osman, **Kamu Yönetimi Reformu: Genel Eğilimler ve Ülke Deneyimleri, (Yayınlanmış Uzmanlık Tezi)**, DPT, Şubat 2001, Ankara

YÜREKLİ, Sıtkı, “*Yeni Ekonominin Yeni Ticaret Biçimi ve Bileşenleri: Elektronik Ticaret, Enformasyon Malları ve E – Para*”, **I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, Bildiriler Kitabı**, 10 – 11 Mayıs 2002, Hereke – Kocaeli

ZEICHNER, L.M., “*Developing an Overarching Legal framework for Critical Service Delivery in America’s Cities: Three Recommendations for Enhancing Security and Reliability*”, **Government Information Quarterly**, V.18, N.4, 2001