

## ÖZET

### E-DEVLET UYGULAMALARI VE E-BELEDİYE: GAZİANTEP BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ ÖRNEĞİ

FİSTİKÇİOĞLU, Reşit  
Yüksek Lisans Tezi, İktisat Ana Bilim Dalı  
Tez Danışmanı: Yrd. Doç. Dr. Berna BALCI İZGİ  
Haziran 2007, 146 sayfa

Bilindiği gibi 21. yüzyıl "Bilgi ve İletişim Çağı" olarak adlandırılmaktadır. Yaşadığımız yüzyılda, devletler elektronik yapılanma konusunda adeta yarış etmekte, "interneti yaygınlaştırma", "bilgisayar okur yazarlığını artırma", "bilgi toplumu olma" konusunda politikalar geliştirmekte ve projeler üretmektedirler. Bu gelişmelerden hareketle devletler klasik bürokratik yapılarından ayrılarak işlemlerin daha hızlı, daha kolay ve daha az maliyetle yapıldığı yeni bir yapıya doğru yönelmişlerdir. Bu yeni yapı elektronik devlet adıyla anılan "E-Devlet" yapısıdır. Kamu kurum ve kuruluşlarında sürdürülmekte olan e-devlet dönüşümü, yerel yönetimlerde de sürmektedir. Dolayısıyla, yerelliğin de içeriği yeniden belirlenmekte ve bu zorunlu değişimin bir gereği olarak belediyeler de e-belediye yapısına dönüşmektedirler. Günümüzde gelişmiş ülkelerin çoğunda kurulan şehir portali vasıtasıyla şehirde yaşayanlar, belediye hizmetleri için gerekli formlara çevrimiçi olarak ulaşabilmekte ve belediyeçilik işlemlerinin çoğunu çevrimiçi olarak gerçekleştirebilmektedirler. Ülkemizde, kamu kurumlarının hantal yapıları, aşırı istihdam, yetki ve sorumluluğun iyi dağıtılamamış olması ve engelleyici bürokratik yapı gibi nedenlerle devlet öncü olmak yerine, gelişmelerin önünü tıkama noktasına gelmiştir. Türkiye'de e-devlet yapılanması, özellikle verimlilik bakımından büyük kazanımlar sağlayacak ve karşılıklı etkileşim anlamına gelen "yönetişim" olgusunu toplumun her kesimine indirgeyecek olan bir dönüşümdür. Bu nedenle ülkemizde e-devlet'e geçiş artık bir zorunluluk halini almıştır.

Bu çalışmada, e-devlet ve e-belediye kavramına yer verilip, Türkiye'de, BİT (bilgi ve iletişim teknolojileri) alt yapısı ile makro düzeydeki e-devlet projeleri incelendikten sonra, Gaziantep Büyükşehir Belediyesi'nde yapılan bir araştırmanın sonuçları değerlendirilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Bilgi toplumu, Bilgi ve iletişim teknolojileri, İnternet, E-Devlet, E-Belediye

## ABSTRACT

### **E-GOVERNMENT APPLICATIONS AND E- MUNICIPALITY: THE CASE OF GAZIANTEP METROPOLITIAN MUNICIPALITY**

FİSTİKÇİOĞLU, Reşit

M.A. Thesis, Department of Economics

Supervisor: Asist Prof. Dr. Berna BALCI İZGİ

July 2007, 146 pages

21. Century is known as the time of “Information and Communication Age”. In the century we live, governments compete with each other about the widening of internet, computer use, being information society and design projects and policies. In this respect governments restructure themselves from classical bureaucracy to easy, fast and less costly way of working. This new structure is known as “E-Government”. With this e-government transformation local governments also do their part. Accordingly the contents of municipalism changes and municipalities transform to e-municipality structure. Nowadays in developed countries, the business of governing a city is executed online through the portal of the city without going to the mayor of the city. In our country because of the clumsy structure of the public bodies, over employment, obstructive bureaucracy, government became blocking the improvements. In Turkey e-government transformation project will make the fact of corporate governance common in every field of the society. Because of that e-government project became a necessity.

In this study, the concept of e-government and e-municipality is searched and basic facilities of ICT (information and communication technologies) and e-government projects in macro level in Turkey has been analyzed and a case study of Gaziantep Metropolitan Municipality is introduced.

**Key words:** Information society, Information and communication technologies, Internet, E-Government, E- Municipality

## ÖN SÖZ

21.yüzyılın en göze çarpan özelliği, küreselleşmenin hızla ilerlediği ve ekonomik anlamda sınırların ortadan kalktığı bir dünya ile bilgi ve iletişim teknolojilerindeki hızlı gelişmelerdir. Bu gelişmeler şüphesiz, Türkiye ile diğer gelişmiş ülkeler arasındaki açığı artırmaktadır. Türkiye'nin bu açığı kapatabilmesi ve "Bilgi Toplumuna" ulaşabilmesi için, gelişmiş teknolojiyi kullanması ve yeni bir yapılanmaya gitmesi gerekmektedir. Bu yapılanma modeli, e-devlet olarak belirtilmektedir. E-devlet yapısında, bilgi ve iletişim teknolojileri ekonomik ve sosyal yaşamda yerini daha güçlendirmekte, değişimlere yol açmakta ve yaşamın vazgeçilmez öğelerinden biri olmaktadır. Bütün devletler, bu değişimden uzak kalmamak ve sayısal ayırım yaşamamak için bu gelişmeleri göz önüne almak zorundadır. Dünyada, kamu sektörü bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak daha iyi, doğru, hızlı ve ucuz hizmet sunan ve paylaşan e-devlet yapısına dönüşmeye başlamıştır. Genelde e-devlet, yerelde ise e-belediye yapılanmasının ana amacı günlük hayatta sunulan hizmette vatandaşa kolaylık getirmek ve bu çerçevede bireylerin refahını artırmaktır. Türkiye'de, vatandaşların kamu hizmetlerine erişiminde teknolojik olanakları kullanması ve bu yolla daha etkin ve daha kaliteli hizmet alması bir ihtiyaçtan öte gereklilik göstermektedir. Bilgi ve iletişim teknolojileri kullanımı, devletin yönetimini kolaylaştırıp, vatandaşın devlete yaklaşmasını sağlamaktadır. Bu nedenle Türkiye'deki kamu kesiminin hantal yapıdan kurtulması, yolsuzlukların önlenmesi, kamu israfının azaltılarak hesap verilebilirliğin artırılması ve dolayısıyla birey refahının yükseltilebilmesi için e-devlet yapısı zorunluluk haline gelmiştir. Bu çalışma, "Niçin e-devlet yapısı?" sorusuna bir cevap olacaktır.

Tez çalışmam, İstanbul'daki araştırmalarım sırasında bana desteklerini esirgemeyen, İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi'nden Doç.Dr.Murat ERDAL'a, İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nden Encümen Müdür Yardımcısı Salih ÇAKIROĞLU'na, Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Başkan Danışmanı Levent AKKOYUNLU'ya, Gaziantep Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İktisat bölümünden Yrd.Doç.Dr. Metin YILDIRIM'a, İşletme bölümünden Yrd.Doç.Dr. Mehmet TEKİNKUŞ'a ve Arş.Gör. Cemalettin DEMİRELİ'ye ve büyük bir özveri ile bilgi birikimlerini benimle paylaşan danışman hocam Yrd.Doç.Dr. Berna BALCI İZGİ'ye ayrı ayrı teşekkürlerimi sunarım.

Haziran 2007

Reşit FİSTİKÇIOĞLU

## İÇİNDEKİLER

	<u>Sayfa No</u>
<b>ÖZET</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	ii
<b>ÖN SÖZ</b> .....	iii
<b>İÇİNDEKİLER</b> .....	iv
<b>TABLolar LİSTESİ</b> .....	vii
<b>ŞEKİLLER LİSTESİ</b> .....	ix
<b>KISALTMALAR LİSTESİ</b> .....	x
<b>1. GİRİŞ</b> .....	1
1.1. GİRİŞ .....	1
<b>2. LİTERATÜR</b> .....	4
2.1. E-DEVLET KAVRAMI .....	4
2.2. KLASİK DEVLET İLE E-DEVLET ARASINDAKİ TEMEL FARKLAR ...	8
2.3. E – DEVLETİN TEMEL AMAÇLARI .....	11
2.3.1. İşlemlerde Tasarruf Sağlanması .....	11
2.3.2. Bilgiye Kolay Erişimin Sağlanması .....	12
2.3.3. Kamu Hizmetlerinde Verimliliğin ve Etkinliğin Sağlanması .....	12
2.3.4. Kayıt Dışı Ekonominin Kontrol Altına Alınması .....	13
2.3.5. Kamu Yönetiminin de Saydamlığın Sağlanması .....	14
2.3.6. Bürokrasinin Azaltılarak, Rüşvetin ve Yolsuzlukların Engellenmesi ...	15
2.3.7. Kamu Kurumları Arasında Eşgüdüm Sağlanması .....	16
2.3.8. Gereksiz İstihdam Fazlalığının Önlenmesi .....	17
2.4. E-DEVLETİN ETKİLEŞİM ALANLARI .....	18
2.4.1. Elektronik Ortamda Vatandaş – Devlet Etkileşimleri .....	19
2.4.2. Elektronik Ortamda İşletme – Devlet Etkileşimleri .....	20
2.4.3. Elektronik Ortamda Kamu Kurumları Arasındaki Etkileşimler .....	21
2.4.4. Elektronik Ortamda Devlet ve Çalışanları Arasındaki Etkileşimler .....	22
2.5. E-DEVLET GELİŞİM AŞAMALARI .....	22
2.5.1. Bilgi Aşaması .....	23
2.5.2. Genişletilmiş Bilgi Yayımı Aşaması .....	23
2.5.3. Etkileşim Aşaması .....	23

	<u>Sayfa No</u>
2.5.4. İşlemler Aşaması.....	23
2.5.5. Entegrasyon ve Eşgüdüm Aşaması.....	24
2.6. E-DEVLET KARŞISINDAKİ TEMEL SORUNLAR.....	24
2.6.1. Alışkanlıklar ve Erişim Sorunu .....	24
2.6.2. Güvenlik .....	26
2.6.3. Hukuki Altyapı .....	29
2.6.3.1. E-İmza.....	29
2.6.3.1.1. E-İmza'nın uygulanışı .....	30
2.6.3.1.2. E-İmzanın hukuki sonuçları.....	30
2.6.3.2. E-Devlet ile ilgili diğer yasal düzenlemeler.....	31
2.6.4. Eşgüdüm ve Bilgi Paylaşımı .....	32
2.6.4.1. Tümüleşik e-devlet sistemi .....	33
2.6.5. Ulusal Bilgi Güvenliği .....	35
2.6.6. Nitelikli Eleman.....	35
2.6.7. Siyasi Liderlik.....	36
2.6.8. Bütçe İmkanları ve Finansman .....	37
2.7. E-BELEDİYE KAVRAMI .....	38
2.7.1. E-Devlet İçinde E-Belediye Çalışmalarının Genel Görünümü .....	42
2.7.2. Belediyelerde E-Devlet Yapılanması.....	44
2.7.3. E-Belediye'nin Vatandaşlara Kazanımları Nelerdir? .....	51
2.8. TÜRKİYE'DE BİLGİ VE İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİ ALTYAPISI .....	53
2.8.1. İnternetin Gelişimi ve Türkiye'deki BİT'in Durumu .....	53
2.8.2. Türkiye'de Bilgi ve İletişim Teknolojileri Yatırımları .....	57
2.8.3. E-Dönüşüm Türkiye Projesi .....	60
2.8.4. Türkiye E-Dönüşümün Neresinde?.....	62
2.9. TÜRKİYE'DE E-DEVLET KAPSAMINDA MAKRO DÜZEYDEKİ BAZI PROJELER .....	65
2.9.1. Projelerin Genel Yapısı .....	65
2.9.2. Makro Düzeydeki Bazı Projeler .....	69
2.9.2.1. Resmi Gazete bilgi sistemi .....	69
2.9.2.2. Mevzuat bilgi sistemi .....	69
2.9.2.3. Mernis projesi .....	69
2.9.2.4. Emniyet Teşkilatındaki projeler .....	72
2.9.2.5. Maliye Bakanlığındaki projeler.....	74
2.9.2.5.1. VEDOP I ve VEDOP II .....	74
2.9.2.5.2. SAY 2000i.....	76
2.9.2.5.3. Sağlık harcamaları denetim projesi.....	77
2.9.2.6. Milli Eğitim Bakanlığındaki projeler .....	78
2.9.2.6.1. MEBSİS .....	79
2.9.2.6.2. Açık öğretim okulları uygulaması projesi.....	81
2.9.2.7. E-Devlet ana kapısı projesi .....	82
2.9.2.8. Yerel yönetimler bilgi tabanı projesi .....	84
2.9.2.9. Gümrük Müsteşarlığındaki projeler .....	86

2.9.2.9.1. Gümrük İdaresinin modernizasyonu projesi .....	86
2.9.2.9.2. Bilgisayarlı gümrük etkinlikleri projesi .....	87
2.9.2.10. Ulusal yargı ağı projesi .....	87
<b>3. MATERYAL VE YÖNTEM.....</b>	<b>89</b>
3.1. ARAŞTIRMA ALANININ SEÇİMİ, AMACI, KAPSAMI VE YÖNTEMİ..	89
3.1.1. Alan Seçimi .....	89
3.1.2. Araştırmanın Amacı.....	90
3.1.3. Araştırmanın Kapsamı.....	90
3.1.4. Araştırmanın Yöntemi.....	90
3.2. ARAŞTIRMA ALANININ COĞRAFI KONUMU VE SOSYO- EKONOMİK ÖZELLİKLERİ .....	91
3.2.1. Coğrafi Konum .....	91
3.2.2. Sosyo-Ekonomik Özellikler .....	92
3.2.2.1. Ekonomik Yapısı.....	92
3.2.2.2. Nüfus Yapısı .....	94
3.2.2.3. Eğitim Durumu.....	95
3.3. GAZİANTEP'İN BELEDİYELEŞME SÜRECİ .....	95
3.4. GAZİANTEP BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ'NİN KURUMSAL YAPISI ..	98
<b>4. BULGULAR VE TARTIŞMA .....</b>	<b>104</b>
4.1. GAZİANTEP BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ'NDE BİLGİ VE İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİ ALTYAPISI.....	104
4.2. ANKET SONUÇLARINDAN ELDE EDİLEN BULGULAR .....	106
4.3. ARAŞTIRMANIN SONUÇLARI VE TARTIŞMALAR .....	116
<b>SONUÇ VE ÖNERİLER .....</b>	<b>119</b>
<b>KAYNAKLAR .....</b>	<b>123</b>
<b>EKLER .....</b>	<b>130</b>
<b>EK A. E-devlet proje ve uygulamaları .....</b>	<b>131</b>
<b>EK B. Anket örneği .....</b>	<b>141</b>
<b>ÖZGEÇMİŞ (VITAE).....</b>	<b>146</b>

## TABLolar LİSTESİ

	<u>Sayfa No</u>
Tablo 2.1. Okur-yazarlık ve BİT okur-yazarlığı.....	6
Tablo 2.2. Klasik devlet ve e-devlet karşılaştırması .....	10
Tablo 2.3. E-devlette etkileşim alanları ve sağlayacağı başlıca avantajlar .....	18
Tablo 2.4. Klasik yerel yönetim ile e-yerel yönetim anlayışının karşılaştırılması.41	41
Tablo 2.5. Türkiye ve AB’de, evde internet sahiplik oranları .....	55
Tablo 2.6. Türkiye’de kamu bilgi ve iletişim teknolojileri yatırımları .....	58
Tablo 2.7. Türkiye ve AB’de BİT harcamalarının GSYİH içindeki payı .....	59
Tablo 2.8. Türkiye’de ve bazı AB ülkelerinde 2004 yılının son üç ayında kamu kurumlarının web sitelerinden yararlanan kişilerin nüfusa oranı .....	60
Tablo 2.9. Ülkelerin bilgi toplumuna hazır olma durumu .....	63
Tablo 2.10. Bazı ülkelerde e -devlet ve internet kullanım oranı.....	64
Tablo 2.11. Türkiye’de mevcut kamu internet uygulamaları .....	66
Tablo 2.12. AB’nin kabul ettiği 20 temel kamu hizmeti bazında Türkiye’deki e-devlet uygulama durumu.....	67
Tablo 3.1. Gaziantep sanayisinin sektörlere göre firma dağılımı .....	92
Tablo 3.2. Gaziantep’in genel nüfus yapısı .....	94
Tablo 3.3. Gaziantep ili eğitim durumu.....	95
Tablo 3.4. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi kurumsal yapısı .....	98
Tablo 3.5. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi’nde personel dağılımı.....	99
Tablo 3.6. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi memur personelin eğitim durumu..	99
Tablo 4.1. Araştırmaya katılanların, tanımlayıcı istatistikleri-1 .....	107
Tablo 4.2. Araştırmaya katılanların, tanımlayıcı istatistikleri-2.....	108
Tablo 4.3. Araştırmaya katılanların, internet kullanım amaçları ile ilgili sonuçları .....	109
Tablo 4.4. Araştırmaya katılanların, intranet ve ağ bağlantısı gibi teknolojilerle gerçekleştirdikleri hizmet türleri ile ilgili sonuçları .....	110
Tablo 4.5. Elektronik devlet veya e-belediye hakkında okunan yayın sayılarının dağılımı.....	110
Tablo 4.6. Belediye personelinin bilgisayar ve internet uygulamalarına yönelik eğitimlerinin yöneticiler tarafından değerlendirilmesi.....	111
Tablo 4.7. Araştırmaya katılanların, belediye e-belediyecilik hizmetlerinin seviyesi ile ilgili görüşlerine ait sonuçlar.....	111
Tablo 4.8. Araştırmaya katılanların, belediye e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili görüşlerine ait sonuçlar.....	112
Tablo 4.9. Araştırmaya katılanların, belediyenin e-belediye uygulamalarına hazırlıkları yönünden hangi seviyede oldukları ile ilgili görüşlerine ait sonuçlar .....	114
Tablo 4.10. Araştırmaya katılanların, e-belediye uygulamalarının önündeki en büyük engellerin neler olduğu ile ilgili görüşlerine ait sonuçlar .....	115

	<u>Sayfa No</u>
Tablo 4.11. Araştırmaya katılanların, e-belediye uygulamalarının kurumsal hizmetlerin sunulmasına nasıl bir faydası olduğu ile ilgili görüşlerine ait sonuçlar .....	116



## ŞEKİLLER LİSTESİ

	<u>Sayfa No</u>
Şekil 2.1. Bilgi toplumunda devlet, vatandaş ve reel sektör ilişkisi .....	5
Şekil 2.2. Klasik devlet ile e-devlet arasındaki farklılık .....	9
Şekil 2.3. E-devletin temel etkileşim alanları .....	19
Şekil 2.4. Erişim mekanına göre internet kullanım oranları .....	25
Şekil 2.5. Tümüleşik e-devlet .....	34
Şekil 2.6. Nüfus grubuna göre belediyelerde internet, intranet ve web sitesi sahipliği durumu .....	47
Şekil 2.7. Türkiye’de internet pazarı .....	54
Şekil 2.8. Türkiye ve AB’de internet kullanıcı yoğunluğu.....	55
Şekil 2.9. Türkiye ve AB’de genişbant internet kullanıcı yoğunluğu.....	55
Şekil 2.10. Türkiye ve AB’de sabit telefon abone yoğunluğu.....	56
Şekil 2.11. Türkiye ve AB’de mobil telefon abone yoğunluğu .....	57

## KISALTMALAR LİSTESİ

AB	: Avrupa Birliği
ABD	: Amerika Birleşik Devletleri
BİT	: Bilgi İşlem Teknolojileri
Bkz.	: Bakınız
BM	: Birleşmiş Milletler
BTD	: Bilgi Toplumu Dairesi
DPT	: Devlet Planlama Teşkilatı
DTM	: Dış Ticaret Müsteşarlığı
e	: Elektronik
E-DEVLET	: Elektronik Devlet
E-BELEDİYE	: Elektronik Belediye
GASKİ	: Gaziantep Su ve Kanalizasyon İdaresi
GBB	: Gaziantep Büyükşehir Belediyesi
GPRS	: Genel Radyo Paketi
IMF	: Uluslar arası Para Fonu
IP	: İnternet Protokolleri
İBB	: İstanbul Büyükşehir Belediyesi
İGDAŞ	: İstanbul Gaz Dağıtım Anonim Şirketi
İLSİS	: İl ve İlçe Milli Eğitim Müdürlükleri Yönetim Bilgi Sistemi
İMİSİS	: İdari Mali İşler Sistemi
İSKİ	: İstanbul Su ve Kanalizasyon İdaresi
İTÜ	: İstanbul Teknik Üniversitesi
KDEP	: Kısa Dönem Eylem Planı
KPSS	: Kamu Personel Seçme Sınavı
MEBSİS	: Milli Eğitim Bakanlığı Bütünleşik Yönetim Bilişim Sistemi
MERNİS	: Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi
MOBESE	: Mobil Elektronik Sistem Entegrasyonu
ODTÜ	: Orta Doğu Teknik Üniversitesi
PERSİS	: Personel Sistemi
POLNET	: Polis Bilgisayar Ağı
SSK	: Sosyal Sigortalar Kurumu
TBS	: Trafik Bilgi Sistemi
TODAİE	: Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü
TUENA	: Ulusal Enformasyon Altyapı Anaplamı Proje Ofisi
TÜBİTAK	: Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu
vb.	: Ve benzeri
VEDOP	: Vergi Daireleri Otomasyon Projesi
vd.	: Ve diğerleri
YYAEM	: Yerel Yönetimler Araştırma ve Eğitim Merkezi

## BİRİNCİ BÖLÜM GİRİŞ

### 1.1. GİRİŞ

Günümüz dünyası, sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçişin temellerinin atıldığı, değişim ve dönüşümlerin inanılmaz bir hızla yaşandığı bir dünya olmuştur. Sanayi toplumu; bürokrasinin hizmet sunmadaki verimsizliğini, hantallığını, kırtasiyeci anlayışını, içe dönük sorgulanamaz merkezi yapısını, bilgi toplumunda; bilgi ve iletişim teknolojilerinin, ekonomide, toplum yaşamında ve kültürde kalıcı değişiklikler yarattığı bir yapıya bırakmıştır. Ulusal ekonomik gelişme ve rekabet stratejisini bilgi ekonomisine dayandıran ülkeler, bilim, teknoloji ve bilişim alanındaki mevcut kurumsal yapılarını yeniden düzenlemekte ve bu ekonominin gereklerine uygun yeni kurumsal yapılar oluşturmaktadırlar. Küreselleşme olgusunun da gelişiminde önemli etkisi olan bilgi ve iletişim teknolojilerindeki yenilikler, ekonomik ve sosyal yaşamın her alanını ve toplumun tüm kesimlerini çeşitli yönlerden etkisi altına almakta; kamu yönetimi yaklaşımlarını, iş dünyasının iş yapma usullerini ve bireylerin yaşamlarını derinden etkilemekte, bir başka ifadeyle toplumsal bir dönüşüme neden olmaktadır. Bu yeni dönem “bilgi çağı”, toplumlar ise, bilgi, teknoloji ve iletişim kavramlarının harmanlandığı “bilgi toplumu” deyimleri ile anılmaktadır<sup>1</sup>.

Bilgi toplumunun getirdiği olanaklar arasında internet günlük yaşama en yaygın olarak giren kavram olmuştur. İnternetin sağladığı fırsatlar, onun hızlı bir biçimde yaygınlaşmasını sağlamıştır. Bu yaygınlaşma toplumsal hayatın her aşamasında büyük değişimlere yol açmaktadır. İnternet ve ağ teknolojisinin genel olarak yönetimde kullanılmasıyla “e-devlet” kavramı ortaya çıkmıştır. Yeni bir yönetim modeli olan e-devlet yapısında; genel olarak geleneksel kamu yönetimi anlayışında hizmet üretme ve sunma aşamasında ortaya çıkan sorunların aşılması için, mümkün olan kamusal hizmetlerin internet ve ağ teknolojileri aracılığıyla

---

<sup>1</sup> İsmail Kayalı. (2006). Toplumsal yapılanmalarda teknolojik gelişimin etkisi. [www.tbd.org.tr/sa\\_i72\\_html/makale\\_2.html](http://www.tbd.org.tr/sa_i72_html/makale_2.html), s.4., (15.02.2006)

sunulması sonucunda, kamu hizmetlerinde verimliliğin, etkinliğin, tasarrufun, şeffaflığın, sürekliliğin artması beklenmektedir.

E-devlet yapısının zorunlu bir hale gelmesinde, sanayi devriminin sonucu olarak ortaya çıkan klasik devlet yapılanmasının ve ürettiği kamusal bürokrasinin yaşanan yeni sorunlar karşısında tıkanması ve çözüm üretememesi, toplumsal taleplere karşılık verememesi etkili olmuştur. Devlet kurumları, bilgi ve iletişim teknolojisindeki gelişmelere uyum sağlamak amacıyla değişikliğe uğramış olsa da kamunun görev ve sorumlulukları temel tarzlarını kaybetmemiştir. Günümüzde geleneksel iş yapma yöntemleri ile çalışan devlet kurumlarının üzerlerindeki yükler oldukça ağırlaşmaktadır. Görevlerin ve sorumlulukların yerine getirilmesi için kağıt üzerinde yapılan işlemler hem gecikmelere sebep olmakta hem de kamu harcamalarını arttırmaktadır. Günümüzde internet ve ağ teknolojisi sayesinde bilgi ve bilgilere çok hızlı ulaşılmaktadır. Bu teknolojiyi kullanan bireyler ve kurumlar, kamu sektöründen daha hızlı, daha doğru ve daha ucuz hizmet beklemektedirler. Hız, doğruluk, güvenilirlik, verimlilik ve daha az maliyetli hizmetler için E-Devlete yönelmek kaçınılmazdır.

Sanayi toplumunda hükümetler, merkezi hükümet olarak örgütlenmişken, bilgi toplumunda hükümetler, sanayileşme ve kentleşme ile yaşanan sorunlarla mücadele edemeyince yetkilerinin bir kısmını kurdukları yerel idarelere devretmişlerdir. Başlangıçta pek fazla demokrasi imgesi taşımayan bu yapılanmaların zaman içerisinde yaşanan siyasal hareketlilik ve bilinçlenmeye paralel olarak güçlendiği ve yaygınlaştığı görülmektedir. Ülke çapında yerel yönetim denilince ilk olarak akla gelen belediyelerdir<sup>2</sup>. Ülke genelinde 81 il özel idaresi, 3226 belediye, 35086 köy etkinlik göstermektedir.

Bilgi toplumunda belediyeler; klasik belediyeçilik anlayışı ile sağlıklı hizmet üretmelerinin mümkün olmadığını fark etmişler ve bilgiye dayalı, vatandaşın katılımcı olduğu, homojen bir yapıyla sağlıklı hizmet üretme arayışlarına girmişlerdir. Belediyelerin bu yeni anlayışı benimsemelerinin ve hızla bilişim teknolojileri ile yapılanmalarının temel sebeplerinden birisi Türkiye'nin e-devlet hedefidir. E-devlet'in bir ayağı sayılabilecek e-belediye uygulamaları, belediyelerin bilgi teknolojilerini kullanmalarını zaruri kılmakta ve belediyeleri bilişim teknolojilerine yaklaştıran itici bir güç olmaktadır. E-belediyeçilik,

<sup>2</sup> H.Burçin Henden. (2005). Katılımcı yerel yönetim anlayışında e-belediyeçiliğin yeri ve önemi. [www.insanbilimleri.com/makaleler/](http://www.insanbilimleri.com/makaleler/), (25.05.2006)

teknolojik gelişmelerin dünyayı hızla değiştirmesi sonucunda oluşan ihtiyaçların yüksek teknoloji kullanılarak karşılanmasıdır.

Ulusal ekonomik gelişme ve rekabet stratejisini bilgi toplumuna dayandıran ülkeler, bilim, teknoloji ve bilişim alanındaki mevcut kurumsal yapılarını yeniden düzenlemekte ve bu ekonominin gereklerine uygun yeni kurumsal yapılar oluşturmaktadırlar. Gelişmelere paralel olarak oluşan e-devlet, e-belediye, e- alışveriş, e-iş uygulamalarının dışında kalmamak dolayısıyla bilgi toplumu içindeki yerimizi almak için şimdiden ulusal düzeyde kurumsal politikalar oluşturulmalı, ortaya çıkacak ulusal eylem planına yol gösterecek, farklı birimler arasında eşgüdümü sağlayacak ve birbirini bütünleyecek ulusal boyutta kurumsal yapılanmalara gidilmelidir.

Bu çalışmada asıl amaç, Türkiye’de bilgi ve iletişim teknolojilerinin ne seviyede kullanıldığını ve e-devlet olabilmek için yapılan çalışmaları inceleyerek, Gaziantep Büyükşehir Belediyesi’nin, hizmetlerdeki etkinliği ve verimliliği artırmak, halkın yönetim süreçlerine daha geniş katılımını sağlamak için bilgi ve iletişim teknolojilerini ne derecede kullandığı yani e-belediyecilik seviyesini ortaya koymaktır.

Çalışmanın birinci bölümü, giriş bölümünden oluşmakta olup, ikinci bölüm kavramsal ve teorik çerçeveden oluşmaktadır. İkinci bölümde literatür olarak; e-devlet kavramı, e-devlet gerekliliği, e-devletin faydaları, e-devlet gelişim aşamaları ve e-devlet karşısındaki sorunlar teorik çerçevede incelendikten sonra e-belediye kavramına yer verilip, Türkiye’de belediyelerin bilgi ve iletişim altyapıları incelenerek, e-belediyecilik yapısının vatandaşlara kazanımlarının neler olabileceği üzerinde durulmuştur. Uygulamaya yönelik olarak Türkiye’deki makro düzeydeki bazı e-devlet projeleri incelenmiştir. Daha sonra Üçüncü bölümde, çalışmadaki materyal ve yöntem üzerinde durulacaktır. Araştırmanın yöntemi, araştırma alanının ekonomik ve sosyal özellikleri gibi bir takım bilgiler verilecektir.

Dördüncü bölümde, Gaziantep Büyükşehir Belediyesi’nde, e-belediye yapısı ve uygulamalarına yönelik yapılan çalışmanın bulguları ve sonuçları incelenecektir.

## İKİNCİ BÖLÜM LİTERATÜR

### 2.1. E-DEVLET KAVRAMI

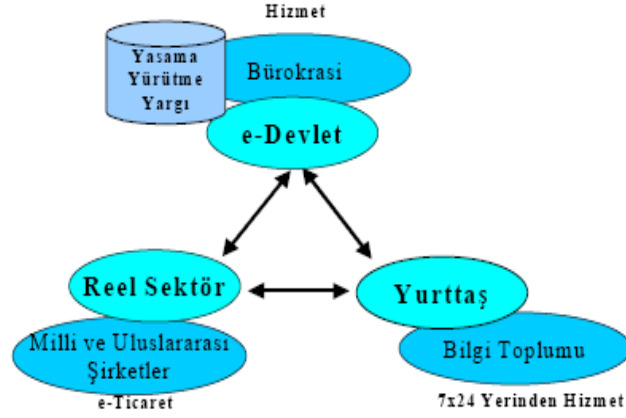
İnsanlık tarihi geçmişten günümüze kadar üç önemli aşamadan geçmiştir. Bunlardan ilki tarım toplumdur. Tarım toplumunda insanlar yerleşik hayata geçmiş, toprak ve hayvancılıkla uğraşmışlardır. İkinci aşama ise sanayi toplumdur. Sanayi toplumunda insanlar teknolojik gelişmelere tanık olmuş, makinelerle seri üretime başlanmıştır. İlkel üretim teknikleri yerini sanayi devriminin standart ve seri üretim yöntemlerine bırakmıştır. Üçüncü aşama ise bilgi toplumu aşamasıdır. Sanayi toplumunda ön planda olan “maddi ürünlerin üretimi” yerine, bilgi toplumunda, bilgi ve iletişim teknolojileri kullanımı sonucunda “bilgi üretimi” önem kazanmaktadır<sup>3</sup>. Bu aşamada bilgi ve iletişim teknolojisi hızla gelişmiştir. Günlük işlemlerde bile bilgi ve iletişim teknolojileri kullanılmaya başlanmıştır. Bilgi toplumunda üretim maldan çok bilgiye dayalıdır. Sanayi toplumunun mal üretimi yerini artık bilgiye bırakmıştır yine sanayi toplumunun devlet anlayışı olan klasik devlet, bilgi toplumunda yerini e-devlet anlayışına bırakmıştır.

Bilgi toplumunda, teknoloji ve bilgisayar sistemlerinin kullanımının yaygınlaşması ve internet’in yaşamımıza girmesi ile bilgilerin derlenmesi, üretilmesi, sınıflandırılması, saklanması ve sorgulanması gibi işlemler çok kolaylaşmış ve ucuzlamış, bunun sonucu olarak da insanlar daha önceleri hayal bile edilemeyecek derecede bir bilgi zenginliğine kavuşmuşlardır. Bilgi toplumu olma yolunda ilerleyen ülkelerde, vatandaşların günlük hayatta devletten beklentileri giderek müşterilerin ticari şirketlerden beklentilerine benzemektedir. Evdeki kişisel bilgisayarlar, telefon, mobil telefon, telsiz haberleşme cihazı, sayısal televizyon veya sokaktaki sayısal banko, bankamatik cihazı devlete erişim amacıyla kullanılabilir. Günümüzde modern yurttaş artık herhangi bir kamu

---

<sup>3</sup> Adem Ögüt. (2003). *Bilgi Çağında Yönetim*. Nobel Basımevi, No:1055, Ankara, s.39.

hizmeti veya devlet projesini bürokrasinin hangi katmanında, hangi görevlinin yetki ve sorumluluğunda olduğunu bilmek istemektedir. Bu devrimsel dönüşümün teknolojik altyapısı kadar, devlet kanadında siyasal, hukuksal, yönetsel devrimlere, vatandaş tarafından ise “klasik vatandaşı”, “sayısal toplum bilinçli bireye” çevirecek psikolojik, sosyolojik ve ekonomik devrimlere ihtiyaç vardır<sup>4</sup>.



Şekil 2.1. Bilgi toplumunda devlet, vatandaş ve reel sektör ilişkisi (Denker, 2001:6)

Bilgi toplumunda vatandaşların devletle olan ilişkilerinde olduğu gibi, şirketlerin de devletle olan ilişkilerinin elektronik ortama dayandırılması gerekmektedir. Bunun için sadeleştirilmiş yasal düzenlemeler yapılarak, yasakçı devlet anlayışının yardımcı devlet anlayışına dönüştürülmesi gerekmektedir. Söz konusu devlet-vatandaş-şirket ilişkisi şekil 2.1. üzerinde görülmektedir. Bilgi toplumunda vatandaş ve reel sektör devlet ile olan ilişkilerini elektronik ortamda bürokrasiye takılmadan etkileşimli olarak yürütmektedir. Ayrıca reel sektördeki şirketler hem ulusal hem de uluslar arası şirketlerle olan ilişkilerini e-ticaret olarak yürütmektedir.

Bilgi toplumunda, bilgi ve iletişim teknolojilerinin (BİT) önemi çok büyüktür. Bilgi ve iletişim teknolojileri toplumun her katmanını kuşatmıştır. Artık bütün işlemler bilgi ve iletişim teknolojileri ile gerçekleştirilmektedir. Okur-yazarlık bile artık BİT okur-yazarlığı haline dönüşmüştür. Söz konusu farklılık ise tablo 2.1.'de görülmektedir. Bilgi toplumunda, rutin işler bilgisayarlar tarafından

<sup>4</sup> Ahmet Denker. (2001). *Bilgi Toplumu Yolunda: Bilgi Çağında Bilgi Çığı için Kartopu Etkisi*. Havelsan, Ankara, s.7.

yapılırken, yaratıcılık gerektiren işler, bilgi teknolojisi desteği ile çalışan bilgi işçileri tarafından yapılmaktadır<sup>5</sup>.

Tablo 2.1. Okur-yazarlık ve bit okur-yazarlığı (Özgüler, 2006:22)

	<i>Okur-Yazarlık</i>	<i>BİT Okur-yazarlığı</i>
<i>İletişim</i>	Yazma, kağıda aktarma	Bilgisayar eksensli iletişim
<i>Ekonomik Çağ</i>	Endüstriyel Kapitalizm	Bilgi ve Teknoloji Kapitalizmi
<i>Fiziksel Araçlar</i>	Kitap, dergi, gazete	Bilgisayar
<i>İçerik Düzenleme</i>	Okuma	Okuma + multimedya kullanma + arama + bulma
<i>Üretici Beceriler</i>	Yazma	Yazma + multimedya yapabilme + yayınlama
<i>Ayırım</i>	Büyük okur - yazarlık uçurumu	Sayısal Uçurum

Bilgi toplumunda, iş ve çalışmanın küreselleşmesi işgücünün yapısını da değiştirmektedir. Mavi yakalı işçiler yerlerini özel bilgilere sahip "bilgi işçilerine" bırakmaktadır. Bilgi işçileri profesyonel özelliklerine göre tanımlanmaktadır. Bilgi işçileri herhangi bilgi ve iletişim teknolojileri ile; kendi bilgi ve deneyimi ile ürünü zenginleştiren, yüksek eğitilmiş, kariyer bağlılığı uzmanlık alanına bağlı olan, sorumluluk almada yüksek özerklik isteyen ve sorumluluk alanı sadece ofis ile sınırlı olmayan işçilerdir.

Bilgi toplumunda, bilgisayar teknolojisinin gelişimi ve internetin hayatın her alanına girmesiyle, yeni bir ekonomi anlayışı da ortaya çıkmıştır. Bu yeni ekonomi anlayışı, iletişimde kolaylık ve hız, işlemlerde tasarruf, sunulan hizmetlerde verimlilik, denetimde kolaylık gibi faktörleri elektronik iş modellerinde toplamıştır. İnternet ve elektronik dünyanın sağladığı avantajlar kamu yönetiminde uygulandığında hem devletin hem de vatandaşın günlük işlerinde zamandan ve enerjiden tasarruf sağlanmış ve işlem maliyetleri düşürülmüştür. Bilgi toplumunda yeni bir yönetim anlayışı olan e-devlet; vatandaşların, kamu, özel ve tüzel kişilerin internet ve ağ teknolojilerini

<sup>5</sup> Verda C. Özgüler. (2006). Yeni ekonomide bilişim iletişim teknolojileri (BİT) ve bilgi işçileri. *Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 6(2):15-55.



kullanarak kamu hizmetlerinden kesintisiz ve güvenli olarak faydalanmasını sağlayacaktır. Sürekli gelişen dünyada vatandaşa yönelik temel hizmetleri sağlayan kamu hizmetleri bu değişime öncülük etmek ve bekleneni vermek üzere çok hızlı hareket etmek zorundadır. Bu amaçla organize edilmiş kamu hizmetlerinin, bilgi teknolojilerine dayalı olarak biçimlenmesi, hızlı, etkin ve doğru paylaşılması ve bu kapsamda bireylerin yaşamsal anlayışının ve kültürünün değişmesi olarak da tanımlanabilecek olan *e-devlet* kaçınılmaz bir yapı halini almıştır.

E-devlet kavramı, devletin vatandaşa ve iş dünyasına verdiği hizmetler ile kendi kurumları arasındaki iletişimin elektronik ortamda yürütülmesi, olarak tanımlanmaktadır<sup>6</sup>. Kavramın İngilizce (e-government) kullanımındaki karşılığı elektronik hükümet ve yönetim olarak kullanılmaktadır. Elektronik devlet, bilgi ve iletişim teknolojisi temelleri üzerine kurulu bir devlet anlayışıdır. Şeffaf, saygın ve güvenilir bir devlet olmanın ön koşulu, yaşananları ve düzenlemeleri halkla, açık olarak paylaşmaktır. Tüm bu süreçler, ancak bilişim teknolojilerinin devlet işleyişinde etkin ve verimli kullanımı ile mümkündür. Diğer bir tanımla e-devlet, devletin vatandaşlara karşı yerine getirmekle yükümlü olduğu görev ve hizmetler ile vatandaşların devlete karşı olan vazifeleri karşılıklı olarak elektronik işlem ve iletişim ortamlarında sürekli ve güvenli olarak yerine getirmesidir. E-devlet tanımı daha çok vatandaşların ve kurumların bilgi, servis ve kurumsal uygulamaları konusunda teknolojik aletlerin yardımıyla bilgi alışverişinde bulunmaları olarak kullanılmaktadır<sup>7</sup>. E-devlet anlayışı ile gerek kamu kuruluşlarının birbirleri ile gerekse işletmelerin ve vatandaşların devlet ile ilişkilerini elektronik ortamda hızlı ve güvenilir bir şekilde yerine getirilmesi sağlanacaktır.

E-devlet, tümüyle teknolojiyle sınırlı bir atılım olmayıp, değişim süreçlerini benimsemiş bir yönetim anlayışı olduğundan, önce tüm devlet kademelerinin sonra da tüm toplum katmanlarında benimsenmesi ve e-kültür<sup>8</sup>'ün,

<sup>6</sup> Şadi C. Saruhan. (2003). Kamu'da e-hizmet anlayışı ve uygulamadan bir örnek: Marmara Üniv. Sosyal Bilimler Enstitüsü. *İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Elektronik Devlet Paneli*, Erdal, M. (Der.), İstanbul, s.35.

<sup>7</sup> Çoşkun C. Aktan. (2003). Etkin devlet. [www.canaktan.org/politika/e-devlet/anasayfa-devlet.htm](http://www.canaktan.org/politika/e-devlet/anasayfa-devlet.htm), (24.12.2005)

<sup>8</sup> E-Kültür: İnternet kültürünü yaymak, sürdürülebilirliğini, anlaşılmasını sağlamak amacıyla her tür iletişim aracı, öğretim ve eğitim yöntemi kullanarak birey, aile, belde, köy, kasaba, ilçe, il, kurum, devlet ve nihayet e-Türkiye sistemini kurmak ve kullanıcıları örgün, uzaktan eğitim yöntemleri yanında gelecekteki yeni yöntemlerle eğitmektir.

eğitim süreçlerinin her evresine sokulması gerekmektedir. Daha somut kelimelerle e-devlet; üretken, şeffaf, paylaşılan, katılımcı, kaynaklarını etkin ve verimli planlayarak kullanan ve etkin çalışan, vatandaş odaklı, bir devlet anlayışıdır. Elektronik devletin ana amacı, kamu hizmetlerinin daha kaliteli ve daha az maliyetle sunulmasıdır. Bu süreçte en önemli araçlar, elektronik sektörü ve ona bağlı olarak gelişen bilişim teknolojilerinin sunduğu imkanlardır. Bu açıdan ele alındığında kamuyu modernize etme yolunda iki anahtar unsur söz konusudur. Bunlar; güçlü ve açık liderlik ile bilgi ve iletişim teknolojilerinin stratejik kullanılmasıdır<sup>9</sup>. Özellikle geçtiğimiz 10-15 yıl içerisinde yaşamın her alanını hissedilir ölçüde etkilemeye başlayan bilişim teknolojilerinin, hantallaşmış, gereğinden fazla büyümüş, yüksek maliyetle daha az iş yapabilir hale gelmiş olan kamu yönetiminin iyileştirilmesi çabalarına iyi bir çare olduğunun keşfedilmesi de fazla uzun sürmemiştir. Özellikle 1990'lı yılların başından itibaren, bilgi ve iletişim teknolojilerinin geniş ve her geçen gün gelişen olanaklarının kamu hizmetlerinin sunumunda bir araç olarak nasıl kullanılacağı hususu önem kazanmaya başlamıştır<sup>10</sup>.

## **2.2. KLASİK DEVLET İLE E-DEVLET ARASINDAKİ TEMEL FARKLAR**

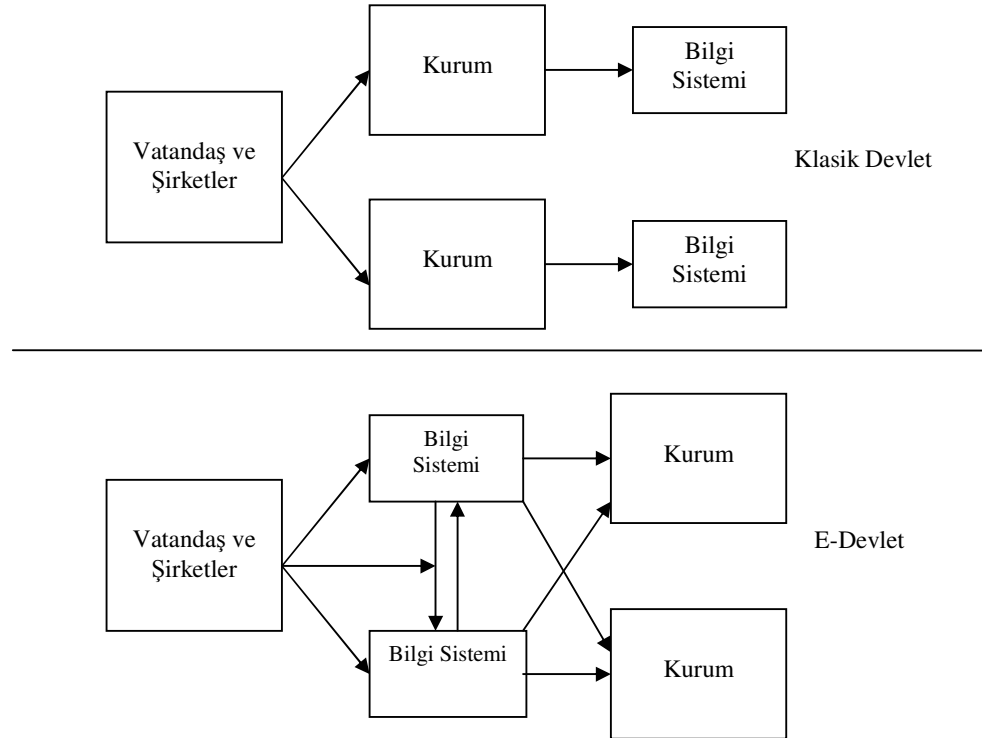
Elektronik devlet, genel olarak ele alındığında onu yeni yapan unsurlar; kullanılan yöntem ve araçlar ile bu kavramın altında yatan özelliklerdir. Yine devlet kavramı, ilk tanımlandığı şeklini korumaktadır. Ancak klasik devletten farkı, işlevini nasıl ve hangi araçları kullanarak yerine getirdiği konusundadır. Yöneten ve talep eden klasik devlet, karşılıklı yönetilen ve taleplere en iyi şekilde cevap veren bir e-devlet yapısına dönüşmektedir. Bu yapıda, devlet kurumlarının kendi içerisinde entegrasyonu gerekmektedir. Bilgi teknolojisinin olanaklarının e-devlet uygulamaları çerçevesinde bu alana aktarılması söz konusu entegrasyonu sağlayacaktır. Bilgi teknolojilerinin bu konudaki en büyük katkısı ve yararı e-devletin entegrasyon işlevini eş-zamanlı olarak gerçekleştirmesi olacaktır. Bu noktada önemli ölçüde zaman ve kaynak tasarrufu sağlanacaktır<sup>11</sup>.

<sup>9</sup> C.Orrego Larrain. (2005). E-government in developing countries: Achievements and prospects, the transition to e-government: the comprehensive strategy of Chile. [www1.worldbank.org/publicsector/egov/orrego\\_keynote.pdf](http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/orrego_keynote.pdf) ( 16.04.2005)

<sup>10</sup> C.Can Aktan. (2003). *Etkin Devlet*. Çizgi Kitabevi, Konya, s.18.

<sup>11</sup> Hilal Yıldırım ve Elif Karakurt. (2005). E-devlet ve uygulamaları. *Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 6(1):5-12.

Kamu kurumları, özel kurumlar (şirketler) ve vatandaş, geleneksel devletin temel unsurlarıdır. Ancak e-devlette bu unsurlar arasındaki etkileşimin biçimi geleneksel devletteki etkileşimden biraz farklıdır. Geleneksel devlette, vatandaş ve kamu kurumu arasındaki etkileşimin sonunda ortaya çıkan veriler devletin bilgi sistemi içerisinde yerini almaktadır. Oysa e-devlette bilgi sistemi etkileşimin bir aracı olarak hizmet etmektedir. Bu durum aşağıda şekil 2.2’de görülmektedir. Sonuç ise, bürokrasi merdiveninden birkaç basamağın eksilmesiyle, daha esnek bir bürokrasi anlayışının yerleşmesi olabilir. Bilgi daha hızlı hareket eder, kağıda bağlı darboğazlar aşılabılır ve sivil görevliler ertelemek yerine bugün karar verebilirler. Bilgiye dayanan uzman sistemler sayesinde, zahmetli onay mekanizmaları ortadan kalkar ve daha çabuk tepki alabildiğiniz, rehber-yardım servisleri ve destekleme teknolojileri kullanılır<sup>12</sup>.



Şekil 2.2. Klasik devlet ile e-devlet arasındaki farklılık (Tapscott,1998:155)

Klasik devlet anlayışında, hükümet tarafından verilen çeşitli hizmetlerde, vatandaşlar çok fazla bürokrasi işlemiyle karşı karşıya kalmaktadırlar. Basit prosedürler, çalışanlar için uygulanması karmaşık yapılar haline gelmekte ve bunun bir sonucu olarak, işlerin yürütülebilmesi için çok fazla sayıda personel işe alınmaktadır. Ayrıca, basit işlemler için sayısız formlar ve imzalar

<sup>12</sup> Don Tapscott. (1998). Dijital Economy. Elif K. (Çev), 1.Baskı, Koç Sistem Yayınları, İstanbul, ss.154-156.

gerekebilmekte, bazı durumlarda işlemler aylarca sürmekte ve zaman kaybına yol açmaktadır. Tablo 2.2.'de görüldüğü gibi klasik devlet anlayışında, zaman tüketen süreçler hakimken, e-devlet anlayışında hızlı ve seri iş süreçleri ile zaman verimli kullanılmakta, aylarca sürecek olan işlemler çok kısa bir sürede tamamlanmaktadır. Günümüzde bilgi teknolojilerinde yaşanan gelişmeler, kamu kurumlarını da etkilemiştir. Artık devletler, bilgi ve iletişim teknolojisinin yeniliklerini kullanarak, "e-devlet"e dönüşmekte ve hizmet kalitesini iyileştirip etkinleştirmeye çalışmaktadırlar<sup>13</sup>. Diğer bir deyişle, kamusal kurumlar, bilgi çağı araçlarını bizzat kullanarak içsel yenileşme ve dinamizm kazanma yeteneklerini geliştirme çabasında bulunmaktadır. Diğer taraftan devlet hizmetlerinin ileri teknoloji yardımıyla optimal hale gelmesi devlet-vatandaş ilişkilerini de etkileyecektir. Özellikle son yıllarda devlet-vatandaş ilişkisinde vatandaşın müşteri kapsamında değerlendirmeye başlanmasıyla, yaygın ve zahmetsiz hizmet sunulması sağlanarak, katılımcı ve demokratik bir devlet-vatandaş ilişkisi amaçlanmaktadır. Klasik devlet ile e-devlet modeli arasındaki temel farklar aşağıdaki tablodaki gibi özetlenebilir;

Tablo 2.2. Klasik devlet ve e-devlet karşılaştırması (Uçkan, 2005:9)

<i>KLASİK DEVLET ANLAYIŞI</i>	<i>E-DEVLET ANLAYIŞI</i>
Kağıt temelli iletişim	Elektronik İletişim
Pasif Vatandaş	Aktif Müşteri-Vatandaş
Dikey/Hiyerarşik Yapılanma	Yatay/Koordineli Ağ Yapılanması
Zaman tüketen süreçler	Hızlı, seri iş süreçleri
Yönetimin Veri Yüklemesi	Vatandaşın Veri Yüklemesi
Eleman Yanıtı	Otomatik Sesli Posta, Çağrı Merkezi vb.
Her dönem idareci seçimi	Gerçek, katılımcı ve sürekli demokrasi
Eleman temelli Denetim Mekanizması	Otomatik Veri Güncellemesiyle Denetim
Nakit Akışı / Çek	Elektronik Fon Transferi ( EFT )
Tektip Hizmet	Farklılaştırılmış Hizmet
Bölümlenmiş / Kesintili Hizmet	Bütünsel / Sürekli Hizmet
Yüksek İşlem Maliyeti	Düşük İşlem Maliyeti
Tek Yönlü İletişim	Etkileşim
Verimsiz Büyüme	Verimlilik Yönetimi
Uyruk İlişkisi	Katılım İlişkisi

E-devlet, internet ağı bir hükümettir ve bu sistem, öncelikle içeriden hukuk sistemlerinin birbirine bağlanmasını gerektirmektedir. Yani, hükümetin

<sup>13</sup> Yıldırım ve Karakurt, a.g.m., s.8.

oluşturduğu ulusal bilgi altyapısı, dijital ortama erişebilen vergi mükellefleri, tedarikçiler, şirketler, seçmenler, okullar, araştırma merkezleri ve kitlesel medya gibi toplumsal kuruluşlarla diğer kamu kurumları arasında bağlantı kurulmasını sağlamak zorundadır. E-devlet kapsamında oluşturulan ağ, sadece hükümet maliyetlerini azaltmak için bir araç değil, aynı zamanda da hükümet programının yürütülme ve yönetim biçimlerini akılcı bir şekilde değiştirme biçimidir. Hükümetler, elektronik sistemleri kullanarak kamuya daha hızlı, daha hesaplı ve uygun biçimlerde kaliteli hizmetler sunmaktadırlar. Bu şekilde zaman ve uzaklık engelleri ortadan kaldırılarak, kamu bilgi ve hizmetleri istenildiği zaman ve istenildiği yerde verilebilmektedir.

### **2.3. E – DEVLETİN TEMEL AMAÇLARI**

E-devlet uygulaması ile kurumsal ve toplumsal yaşama ilişkin bazı yararlar amaçlanmaktadır. E-devlet yapısının oluşturulması ile kamu hizmetlerinin kalitesi ve hızı artacak, bu hizmetleri gerçekleştirmek için yapılan bir çok harcamalardan tasarruf sağlaması beklenmektedir. Toplumsal olarak ise bu hizmetler etkin, verimli, ucuz ve herkesin ulaşabileceği bir şekil alması umulmaktadır.

E-devletten beklenen yarar, faydası maliyetini aşacak bir yenilenmedir<sup>14</sup>. E-devlet uygulamalarının temel amaçları aslında faydaya yönelik olduğu için her bir amaç, fayda gibi değerlendirilebilir.

#### **2.3.1. İşlemlerde Tasarruf Sağlanması**

Devlet, kendi varoluş amacını gerçekleştirmek için sürekli işlem ve kayıt yapmalıdır. Her yıl devlet üzerinde yük oluşturan işlem harcamaları, e-devlet sisteminin benimsenmesiyle beraber büyük oranda düşürülmesi sağlanacaktır. Belgelere dayalı ve kişiler arası etkileşim, e-devlet uygulaması ile birlikte yerini elektronik ortam üzerinden zamanla uzaktan etkileşime bırakacaktır. E-devlet anlayışının yerleşmesiyle beraber, kağıt üzerinden yapılan; seçim, eğitim, sağlık, vergi, nüfus ve gümrük işlemleri, belediye hizmetleri gibi her türlü işlem elektronik ortama aktarılacak ve her türlü analize imkan tanıyacaktır<sup>15</sup>.

<sup>14</sup> Mahmut Bilen ve Cahit Şanver.(2002). Genişleyen devletin bunalımı ve e-devlet. I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, *Kocaeli Üniv. İ.İ.B.F.Yayımları*, İzmit, ss:110-112.

<sup>15</sup> Demokan Demirel. (2006a). E-devlet ve Dünya örnekleri. *Sayıştay Dergisi*, Nisan-Haziran 2006, (6): 83-109.

### 2.3.2. Bilgiye Kolay Erişimin Sağlanması

İnternet teknolojisinin kamu hizmetlerini sağlamada kullanılmaya başlamasıyla birlikte “devlet kapısı” bir “devlet portalı<sup>16</sup>”na dönüşecek, yeni teknolojinin rahatlığından herkesin yararlanacak olması kamu hizmetlerinden faydalanmada eşitlik ilkesini sağlayarak ülkede eşit kalitede servisi yaygınlaştıracaktır. E-devlet devletin, hizmetlerini vatandaşa çok daha hızlı ve kaliteli bir şekilde ulaştırabilmesine olanak sağlayan, vatandaşın, hizmete istediği yerden, istediği zamanda ve istediği şekilde ulaşabilmesi için gerekli altyapıyı bünyesinde barındıran ve gücünü teknolojiden alan bir yapılandırma.

Elektronik devlet yapısı yalnızca vatandaşların bilgiye erişme taleplerini karşılamakla kalmamaktadır. Kamu hizmetlerinin elektronik yapılar içinde görülebilmesi, vatandaşların kendileri hakkındaki bilgileri yine sorunsuz ve kolaylıkla kamunun ilgili birimlerine aktarabilmesini de içermektedir. Elektronik devlet yapısı içinde, vatandaşın kamu kurumları ile birebir karşı karşıya gelmesi söz konusu olmamaktadır. Bunun yerine kamu bilgi otoyolu olarak ifade edilen bilgi iletişim omurgası üzerinden kamu bilgi sistemine ulaşılmakta ve bu sistemin yönlendirmesiyle talep edilen kamu hizmetine erişilmektedir<sup>17</sup>. Böylece dev bir bilgi ambarı olması ve doğrudan katılım fırsatı tanınması nedeniyle internet önceden masraflı ve zor olan bilgi edinme işlevini siyasal birimler açısından oldukça kolaylaştırmakta ve ucuzlaştırmaktadır. Bilginin dış çevreyle paylaşılması interaktif hizmet sunumu, sorunların iletilmesi, vatandaşlara yapılan hizmetlerin birebir duyurulması, değişik fikirlerin karşılıklı sunulması ve tartışılması sonucu kamusal karar verme mekanizmalarına vatandaş katılımını artırma kamu hizmetlerinde e-devletin güzel örnekleridir<sup>18</sup>.

### 2.3.3. Kamu Hizmetlerinde Verimliliğin ve Etkinliğin Sağlanması

E-devlet yapısının tam olarak kurulması ile her türlü devlet hizmetine ana bir sayfadan ulaşılarak, masa masa, kurum kurum dolaşmadan işlemlerin

<sup>16</sup> Portal; Elektronik ortamda bilgiye kolayca ve hızlıca ulaşmak için tablolar, dizinler ve arama motoru olanaklarıyla desteklenmiş bir başlangıç sayfası veya giriş noktası gibi işlem yapan kapsamlı web siteleridir.

<sup>17</sup> Murat N. İnce, (2001). *Elektronik Devlet: Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar*. DPT, Ankara, s.26.

<sup>18</sup> Jae M. Moon. (2002). The evolution of e-government among municipalities: rhetoric or reality?. *Public Administration Review*, 62(4):423-433.

gerçekleştirilmesi, son yıllarda ülkemizde azalmakta olan kamu hizmetlerindeki verimliliğin yeniden yükselişe geçmesini sağlayacaktır. E-Devlet, vatandaşlarını büyük bir sosyal grubun parçası olarak değil, ayrı bütünler olarak görmeyi esas kabul eden bir organizasyondur. Bu anlamda, yeni bir toplum anlayışının ve vatandaş gücünün de sembolüdür. Örneğin ulusal veya yerel kararların alınmasında elektronik ortamda görüş bildirebilen kamuoyu, katılımcı demokrasinin gelişmesini sağlayacaktır.

Etkin devlet anlayışı, vatandaşların devletle olan ilişkilerinde ve işlemlerinde aranan istikrar, güvenlik ve hız özelliklerini bünyesinde toplayan, girişimcileri ve ilgilileri destekleyici güce sahip olan bir anlayıştır<sup>19</sup>. Bu yaklaşımdan hareketle etkin devlet, vatandaşlar ve firmalarla olan ilişkilerinde ve işlemlerinde, bilgi ve iletişim teknolojisinin olanaklarından yararlanarak güvenli ve hızlı şekilde bağlantı kurabilen, maliyet düşürücü seçeneklere yönelik bir devlettir. E-devlet yapılanması için gerekli olan projelerin amacına uygun gerçekleşmesi halinde, merkeze uzak yerlerdeki taşralara daha hızlı ve güvenilir bir hizmet verilmesi söz konusu olacaktır. Ayrıca herkes için eşit ve kolay ulaşılabilir, bir devlet uluslararası standarda uygun ve çağdaş bir yönetim anlayışını ortaya çıkaracaktır. Böylece etkili bir yönetim, etkin bir devlet ve refah düzeyi yüksek bir halk kaçınılmaz olacaktır.

#### **2.3.4. Kayıt Dışı Ekonominin Kontrol Altına Alınması**

Devletin sunacağı bilgiler tek kaynaktan ve tüm ülkede aynı içerikte olması ve vatandaşın devlete erişmesi, sorular sorması, dileklerini bildirmesi internet üzerinden hızlı ve kişilere bağlı olmadan gerçekleşmesini sağlayacak olan e-devlet sistemi ayrıca yapılan bütün işlemleri kayıt altına alan ve istenildiğinde anında sorgulama yapabilen bir sistemler bütünüdür. Bu sistemde, bilgiler ve işlemler daha dinamik olarak istenildiği anda ve daha hızlı kontrol edilebilecektir. Şirketlerin devletle olan ilişkilerinde, amacına uygun formları elektronik ortamda doldurup, işleme koymaları yeterli olacaktır. Devlet açısından ise, izin ve denetleme süreçleri aynı elektronik ortamda işletilebilecektir<sup>20</sup>.

<sup>19</sup> Demokaan Demirel. (2006b). Küresel ekseninde devletin yeni kimliği: Etkin devlet. *Sayıştay Dergisi*, Ocak-Mart 2006, (60):105-123.

<sup>20</sup>Denker, a.g.e., s.7.

E-devlet uygulamaları ile internet ortamından gerçekleştirilmeye başlanacak olan servisler hizmet anlayışının belli bir kalite düzeyinde ve standartlaştırılmış olarak vatandaşlara ulaştırılmasını sağlayacaktır. Artan hizmet kalitesinin yanı sıra devlet vatandaşlara daha yakın olacak ve 7 gün 24 saat hizmete açık olacaktır. Sonuçta devlete olan güvenin artması vergi toplamayı kolaylaştıracak, kayıt dışı ekonominin kontrol altına alınmasını sağlayacaktır<sup>21</sup>.

### 2.3.5. Kamu Yönetiminde Saydamlığın Sağlanması

Yönetimde açıklık, saydamlık ve hesap verebilirlik kültürünün yaratılmasında bilgiye erişim hakkının güvenceye alınması ve kamu yönetimindeki gizlilik geleneğinin kaldırılması önemli etken olacaktır. Bu gelişmeler, hukuksal ve yönetsel anlayış değişikliklerinden değil, çoğunlukla teknolojik dönüşümlerin getirdiği kendiliğinden bir değişimden, bazen de AB'ye uyum çalışmalarından kaynaklanmaktadır.

Her türlü bilgiye internet ortamından ulaşılması “saydam devlet” anlayışını da beraberinde getirecek ve devlet-vatandaş ilişkilerini farklı bir boyuta taşıyarak “halk için var olan devlet” kavramının yerleşmesini sağlayacaktır. Saydamlık, yapılan işlemlerle ve hizmetlerle ilgili olarak gizlilik sınırlamalarını mümkün olan en alt düzeylere indirmekle beraber, bilgi edinme hak ve özgürlüğünün önünün açılmasını da kolaylaştırmaktadır<sup>22</sup>.

Mali saydamlık, hükümetin yapısının ve fonksiyonlarının, mali politika planlarının, kamu sektörü hesaplarının ve mali hedeflerinin kamuoyuna açık olmasıdır. Saydamlık, devlet adına gerçekleştirilen bütün işlemlerin açıkça görülebilmesini ve anlaşılmasını gerektirmektedir. Bir ülkede mali saydamlıktan söz edebilmek için, kamuoyuna tüm mali faaliyetleri (bütçe dışı faaliyetler dahil) gösteren açıklıkta bilgi verilmesi, gerçekleşmesi muhtemel büyüklükleri içeren mali risklerin, vergi harcamalarının ve yarı mali nitelikteki faaliyetlerin raporlanması, ayrıca, mali bilgilerin yayınlanması konusunda açık bir taahhütte bulunulması gereklidir. Mali raporlama, zamanında, kapsamlı, güvenilir ve anlaşılır olmalı ve hedeflerden sapmalar varsa bunları açıkça göstermelidir.

<sup>21</sup>Arif Özsağır ve Metin Küllük. (2002). E-devlet yatırımlarının geri dönüşümü ve ekonomik büyümeye etkisi. I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, *Kocaeli Üniv. İİBF Yayını*, İzmit, s.574.

<sup>22</sup>Muhammed Kösecik ve Naci Karkın. (2004). *E-devlet: Amaçlar, Sorunlar ve Uygulamalar*. Ahmet Ö. (Der.), Gazi Kitabevi, Ankara, s.99.



Ayrıca, mali bilgiler kamuoyuna açık olmalıdır. Saydamlığın bir başka olmazsa olmaz koşulu; açıklık, sadelik ve anlaşılır olmaktır. Bütçede yer alan kamu gelir ve giderlerinin açık, basit, anlaşılabilir bir şekilde sunulması ve aynı şekilde bütçe gerçekleştirmeleri ile ilgili parlamentoya ve kamuoyuna sunulan raporların da açık, basit ve anlaşılabilir olması gerekmektedir. Bunların gerçekleşmesine en büyük katkıyı sağlayacak olan şüphesiz e-devlet yapısıdır.

### **2.3.6. Bürokrasinin Azaltılarak, Rüşvetin ve Yolsuzlukların Engellenmesi**

Bürokrasi temelli devlet anlayışında, iş süreçleri, vatandaş veya kurumların, ilgili kamu birimleriyle yüz yüze görüşerek talepte bulunmalarına dayanmaktadır. Giderek bürokratikleşen devlet kurumları, üzerlerindeki yükü taşıyamaz duruma gelmektedir. Görevlerin ve sunulan hizmetlerin yürütülmesi için gerekli olan kağıda dayalı işler, hem birim işlem süresini uzatmakta hem de maliyetleri ve dolayısıyla kamu cari harcamalarını artırmaktadır. Bu artış ise yıllar itibariyle yükselmektedir<sup>23</sup>. Sonuçta rüşvet ve yolsuzluk gibi istenilmeyen olaylar meydana gelmektedir. Denetim ise eleman temelli bir mekanizma ile yürütüldüğü için etkin bir denetim sağlanamamaktadır. E-devlet anlayışında ise hizmet talep eden ihtiyaç sahibinden dilekçe yazma, form doldurma, belge ve evrak hazırlama gibi zaman tüketen işlemlerin önemli bir bölümü ortadan kaldırılmaktadır. Eleman temelli denetim mekanizması yerine elektronik ortamda, otomatik veri güncellemesiyle denetim yapılmaktadır.

Ülkemizdeki yolsuzlukların temel sebebi olarak geniş ve hantal devlet yapısı ile denetim takip mekanizmasının yetersiz olmasını ve her türlü işlemlerde merkeziyetçi bir yapının uygulanmasını, gösterebiliriz<sup>24</sup>. Bu merkeziyetçi yapı içerisinde, her türlü işlemlerde katlanarak artan bürokratik basamaklar dolayısıyla yolsuzluk, rüşvet ve devleti kötüye kullanma gibi olumsuz olaylar ortaya çıkmaktadır. Devleti kötüye kullanma her dönemin hem ekonomik hem de sosyal bir sorunu olarak ortaya çıkmış ve çözülmeye çalışılmıştır. E-devlette sonuçların kısa sürede alınması ve hizmetlerin kısa sürede verilme olasılığının varlığı, daha önce işleri hızlandırmak için vatandaşlar tarafından işlevselleştirilen “patronaj sistemi”, kartvizitle ve rüşvetle işlem yaptırmayı en aza indirmesi

<sup>23</sup>İnce, a.g.e. s.11.

<sup>24</sup> Arif Özsağır. (2007). *Bilgi Ekonomisi*. 1.Baskı, Nobel Yayın Dağıtım, No:1137, Ankara, s.108.

beklenmektedir<sup>25</sup>. Bu anlayışla vergi, sigorta, tescil, bildirim ve benzeri maksatla iş takipçilerinin şirketler adına devlet dairelerinde koşuşturmaları ve memurlarla diyalog kurma dönemi geride kalacaktır.

E-devlet anlayışı birçok alanda yenilik ve kolaylık getirmesinin dışında büyük bir denetim mekanizması ve takip edilebilirlik imkanı da sunmaktadır. İnternet üzerinden çevrimiçi bir bağlantı ile herkesin bir portal üzerinden eşit ve aracı olmadan bağlanması vatandaşların ve kurumların devlet ile olan işlemlerini bu portal üzerinden gerçekleştirmesiyle hem bürokrasi azalacak hem rüşvet önlenecek hem de yolsuzlukların önlenmesi için etkin bir denetim mekanizması kurulmuş olacaktır. Ayrıca şeffaf, çağdaş ve modern bir devlet anlayışını da beraberinde getirecektir. Geçmişte karşılaştığımız rüşvet ve yapılan haksızlıkların artık tekerrür etmeyeceğini vadeden bu sistem etkin kullanım ile birlikte güven ve istikrar sağlayacaktır.

### **2.3.7. Kamu Kurumları Arasında Eşgüdüm Sağlanması**

Devlet, kendi görevlerini yerine getirmek ve vatandaşlara hizmeti daha etkin sunmak için veri-bilgiye ihtiyaç duymaktadır. Veri-bilgi, sürekli olarak kaynağından izlenerek güncellenmesi gerekmektedir. Ayrıca e-devlet yapısında herhangi iki kamu kurum ve kuruluşu arasındaki ilişkinin bütünüyle elektronik ortamda gerçekleşmesi gerekmektedir. Çalışanlar artık kağıt parçaları yerine byte'larla çalışmakta, veritabanları dosya dolaplarının yerini almaktadır<sup>26</sup>. Kamu kurum ve kuruluşlarının kendi otomasyon süreçlerini ve veri-bilgi altyapısını tamamlayarak kamu içi ve kamu kurum ve kuruluşları arası veri-bilgi sistemlerini iyi bir şekilde kullanabilmeleri, dolayısı ile kurumsal ve kurumlar arası eşgüdümü sağlayabilen yapıyı oluşturmaları gerekmektedir.

Kamu kurumlarındaki değişik yapılanma, teknolojik farklılıklar, eşgüdüm yokluğu ve bunların doğurduğu sonuçlar günlük bilgi işlem faaliyetlerinde farklılıkların ve mükerrerliklerin ortaya çıkmasına sebep olmaktadır. Devletin, gelişmiş teknolojiyi ve çağdaş yönetim tekniklerini birlikte kullanması, bireylere ve vatandaşlara hizmeti ön plana çıkararak yeni bir yapılanmaya

<sup>25</sup> Ünal Şentürk .(2002). Değişen Paradigmalar bağlamında e-devletin bazı toplumsal boyutları. I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, *Kocaeli Üniv. İ.İ.B.F. Yayını*, ss: 50-54.

<sup>26</sup> James T. Bennet. (1998). Yeni bilgi teknolojisi ve refah değişen iş dünyası. *Liberal Düşünce*, Güran G. (Çev.), S:9:92.

gitmesi zorunludur<sup>27</sup>. Bu yeni yapılanma, hızla değişime uğrayan bilginin ve teknolojinin verimli bir şekilde kullanılması kamu yararına, vatandaş odaklı, gelişmeyi esas alacak bir şekilde eğitimden ticarete, bankacılıktan güvenliğe, sağlıktan enerjiye, haberleşmeden ulaştırmaya kadar hemen her konuda kurumlar arasında eşgüdümü sağlayacak, dünyayla entegre olmuş, kamu sektörünün, üniversitelerin, özel sektörün ve sivil toplum kuruluşlarının geniş katılımları ile oluşacak güçlü bir e-devlet yapısının kurulması ile mümkün olacaktır.

E-devlet yapısının yaygınlaşmasıyla birlikte, münferit kurumsal yaklaşımlar yerine, e-devlet hizmetlerinin bütünlüklü bir yapıda sunulması sağlanacaktır<sup>28</sup>. Böylece, kamunun elektronik ortamda hizmet sunumunda mükerrerliklerin ve kaynak israfının önlenmesi, kurum içi ve kurumlar arasında bilgi ve belge paylaşımında birlikte çalışmaktan kaynaklanan sorunların giderilmesi ve gereksiz bürokratik işlemlerin azaltılması sağlanacaktır.

### **2.3.8. Gereksiz İstihdam Fazlalığının Önlenmesi**

Günümüzde hizmet veren devlet birimlerine her geçen gün yenileri eklenmektedir. Bu birimlerin finansman kaynağı içinse herhangi bir arayış bulunmamaktadır. Dolayısıyla bunlar devlete gider olarak vatandaşa ise ek vergi olarak geri dönmektedir. Ayrıca açılan onca birim gereğinden fazla bürokrasi ve prosedüre neden olarak birey memnuniyetsizliğine yol açmaktadır. Rasyonel davranan bireyler, faydalarını maksimize etmek ister. Vergilerini düzenli bir şekilde ödeyen vatandaş kaliteli ve etkin bir hizmet bekler. Fakat kaynak yaratılmaksızın açılan bu birimler ve birimler için yapılan istihdamlar hem ekonomik hem de sosyal açıdan olumsuzluklara neden olacaktır.

Giderek büyüyen bir devlet beraberinde gereksiz personel şişkinliğini de getirmektedir. Özellikle 2001 Şubat krizinden sonra daha çok gündeme gelen ve IMF'in de özellikle vurguladığı gereksiz personel harcamalarımızı kısımamız konusunda dile getirilen sözler hak bulur niteliktedir. Sonuçta finans kaynağı bulunmadan yapılan bu harcamalar devamında kamu borçlarını bir handikaba sürükleyerek bütçe açıklarının sürekli artmasına sebep olmaktadır. E-devlet uygulamaları ile birçok personelin yaptığı işler elektronik ortamda hızla

<sup>27</sup>Türkiye Bilişim Şurası. (2004). *E-devlet: Kamuda ortak bilgi-veri paylaşımı*. [www.bilisimsurasi.org.tr/e-turkiye/e-devlet\\_kamuda\\_ortak\\_veri\\_paylasimi\\_son.doc](http://www.bilisimsurasi.org.tr/e-turkiye/e-devlet_kamuda_ortak_veri_paylasimi_son.doc), (04.03.2006)

<sup>28</sup> Özsağır, a.g.e., s.108.

yapılacağı için daha az personele ihtiyaç duyulacaktır. Böylelikle kamuda büyük oranda personel tasarrufu sağlanacaktır.

#### 2.4. E-DEVLETİN ETKİLEŞİM ALANLARI

İletişim teknolojileri, internet ve yeni teknolojilerin vatandaşların hizmetinde kullanılması yani e-devlet uygulaması; vatandaşların demokratik sürece katılımını kolaylaştıracaktır. Bunun yanında genel-kamu bilgilerine daha hızlı ve kolay ulaşılabilecek, geniş hizmet kanallarının seçimi sunulacak ve politik sürecin izlenebilmesine imkan tanınacaktır. Tüm bunlar demokrasiye katılımın derinleşmesi ve geliştirilmesine, yani e-demokrasinin<sup>29</sup> yerleşmesine yardımcı olacaktır. Ayrıca e-devlet, devlet içinden ve dışından bilgilerin düzenli olarak akışını sağlayacağından toplumun demokratikleşmesinde önemli bir rol üstlenmiş olacaktır. Vatandaş veya örgütler, devletle olan etkileşimlerinde, kamu kurum ve kuruluşlarının internet adreslerinden kendilerine gerekli tüm bilgileri toplamakta, hazırlıklarını gerçekleştirmekte ve çevrim içi başvurularını yapabilmektedirler. Bu işlemlerin gerçekleştirilmesinde zaman ve mekân faydası büyük öneme sahiptir. İnternet devleti kişi ve örgütlerin çok yakınına getirmekte; standartlaşma, saydamlık ve uzmanlaşmaya, aracısızlık boyutu ile büyük katkı sağlamaktadır.

Tablo 2.3. E-devlette etkileşim alanları ve e-devletin sağlayacağı başlıca avantajlar (Kayalı ve Yereli, 2002:121)

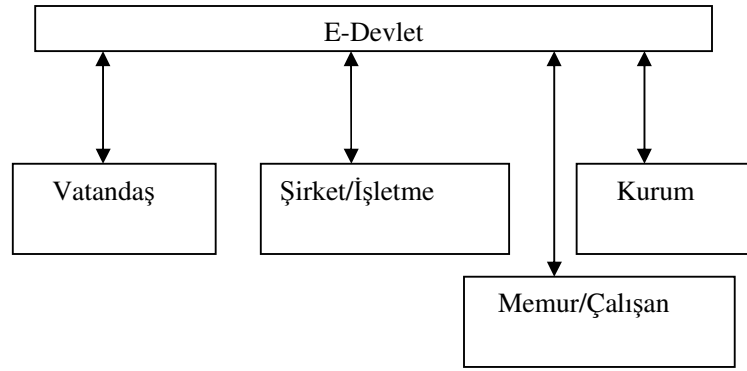
<i>Etkileşimin Yönü</i>	<i>Etkileşim Alanları</i>	<i>Avantajlar</i>
Devlet-Vatandaş	Bilgilendirme Vergi Sağlık Eğitim Kültür	Alternatif dağıtım kanallarının kullanılması Kişiselleştirilmiş, hızlı ve kolay hizmetler Açıklık Düşük işlem maliyetleri
Devlet- İşletmeler	Destek programları Tavsiye ve yol gösterme Düzenlemeler Vergi	Hızlı ve etkin etkileşim Daha az bürokrasi Düşük işlem maliyetleri
Devlet-Çalışanlar	E - İşlem	Verimlilikte artış Düşük işlem maliyetleri
Devlet-Kamu Kuruluşları	Kamu kurumları arası iletişim Merkezi ve yerel yönetimler arası iletişim	Verimlilikte artış Etkin bilgi paylaşımı Esnek çalışma ortamı

<sup>29</sup>E-demokrasi: İdeal demokrasinin teknoloji aracılığıyla gerçekleştirilmesidir. Bilgi toplumu bünyesinde siyasal sistemlerin modernleşmesi ve demokratikleşmesini amaçlar.

Mesai saatleri içinde ilgili birimlerde hazır bulunma, uzun iş süreçleri, kayıp zaman, trafik ve park yeri sorunları, rüşvet ve yolsuzluk gibi arzu edilmeyen durumların bertaraf edilmesinde, e-devlet kavramı iyi bir yol haritası olmaktadır<sup>30</sup>. Elektronik devletin etkileşim alanları ve sağlayacağı yararları, Tablo 2.3. yardımıyla açıklamak mümkündür.

Tablodan anlaşılacağı üzere elektronik devlet uygulamasında devlet ile vatandaşlar; devlet ile ticari kurumlar, devlet ile devlet yönetimi içinde hizmet sunan kurum ve kuruluşların ve devlet ile çalışanlar arasında bir etkileşim söz konusudur. Kişi ve kurumlar arasında eğitimden, sağlık hizmetlerine; tapu hizmetlerinden vergileme hizmetlerine kadar bir çok alanda bir etkileşim ortaya çıkmaktadır. Bu alanlarda elektronik etkileşim sayesinde elde edilen avantajlar küçümsenmeyecek düzeydedir. Her şeyden önce elektronik devlet sayesinde devlet yönetiminde saydamlık gerçekleşebilmekte, işlem maliyetleri azalmakta, verimlilikte ciddi artışlar sağlanabilmektedir.

E-devletin etkileşim alanlarını bir şekil üzerinde gösterip başlıklar halinde açıklayalım.



Şekil 2.3. E-devletin temel etkileşim alanları (Türkiye Bilişim Şurası, 2002:6)

#### 2.4.1. Elektronik Ortamda Vatandaş – Devlet Etkileşimleri

Devlet, bireylerin oluşturduğu bir sosyal varlık olarak sürekli bireyle yani vatandaşla etkileşim içerisindedir. Vatandaşa hizmeti en kaliteli ve en hızlı şekilde sunmak devletin etkinliğini artıracaktır. E-devlet uygulamaları ile vatandaş ile devlet, elektronik ortamda karşılıklı iletişimde bulunacağı için günlük

<sup>30</sup>Murat Erdal. (2005). E-devlet uygulamalarının yaygınlaştırılmasında e-kültürün yeri. [www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl\\_list.php](http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_list.php), (10.12.2005).

işlemler basit ve hızlı bir şekilde gerçekleşecek, vatandaş işlerini gerçekleştirmek için sıralara girmek zorunda kalmayacaktır. Devlet kurumları ile vatandaşın bilgi alışverişi web üzerinden yapılarak, gerekli formlar web üzerinden doldurulup iletişim daha kolay hale getirilecektir. Bu uygulama ile bürokrasi tam olarak bitecek anlamına gelmeyebilir; fakat özellikle bilgi alışverişinde büyük kolaylıklar sağlanabilir. Devlet dairelerindeki “kuyruklar” uzun dönemde azalacaktır. E-devletin kamu kesimi yönetimine müşteri ilişkileri, müşteri odaklılık, rekabet kavramlarını getirerek yönetimi dönüştürmesi yönetimin bürokratik yapısını da e-bürokrasi adı verilen yeni bir forma sokmaktadır<sup>31</sup>.

Devlet, yaşantımızın her aşamasında ilişki kurduğumuz ve hizmet aldığımız en büyük organizasyondur. Vatandaşın, geleneksel devlet anlayışı içerisinde kamu kurum ve kuruluşlarıyla etkileşimi doğumdan önce başlamakta ve ölümden sonra devam etmektedir<sup>32</sup>. Doğumla birlikte başlayan süreçte; nüfus kimlik kartının çıkartılması, pasaport, vergi ödemeleri, elektrik, su, doğal gaz harcamalarının internetten takibi, ehliyet, trafik cezaları, çeşitli izin ve belgelerin çıkartılması, resmi kurumlara başvurular ve iş takipleri, evlilik, boşanma, askerlik, emlak alımı, emeklilik, sosyal güvenlik, sigorta, eğitim, sağlık, adalet, e-seçim, e-sayım, e-demokrasi, iletişim, yerel yönetimlerle etkileşimler, hava durumu ve meteoroloji bilgileri, döviz kurları, resmi gazete, istatistiksel bilgilere ulaşma gibi tüm alanlarda etkileşim sağlanmaktadır. Ölüm sonrası süreçte, cenaze işlemleri, ölüm ilan ve kayıtları, veraset, miras, tapu gibi hukuki süreçler ile tamamlanmaktadır<sup>33</sup>.

#### **2.4.2. Elektronik Ortamda İşletme – Devlet Etkileşimleri**

Günümüzde önemi gittikçe artan ve yaygınlaşan e-devlet ile birlikte internet kullanımı etkilerini bir çok alanda göstermeye başlamıştır. Bu etkilerden en önemlisi ticaretin elektronik ortama taşınması olmuştur. Bilişim teknolojilerindeki gelişmelerin ticaret alanına taşınması hem tüketicilere hem de işletmelere önemli avantajlar sağlamıştır. İşletmeler ticari faaliyetlerinin yanında kuruluş,yatırım ve büyüme evrelerinde ve fizibilite çalışmalarında e-devlet

<sup>31</sup>Mustafa Sağsan .(2001). E-devlet toplumların yeni umut ışığı mı?. *Stratejik Analiz Dergisi*, 2(19) : 99-104.

<sup>32</sup>Murat Erdal. (2004). *Elektronik Devlet: E-Türkiye ve Kurumsal Dönüşüm*. 1.Baskı, Filiz Kitabevi, İstanbul, s.4.

<sup>33</sup>Erdal, a.g.e., s.4.

uygulamasını ile yerinden ve zaman kaybetmeden, kamu kurumları olan Devlet Planlama Teşkilatı, Devlet İstatistik Enstitüsü, Ticaret ve Sanayi Odaları, İlgili Bakanlıklar ve diğer kamu kurum ve kuruluşlarından bilgi alış-verişinde bulunup işlemlerini gerçekleştirebilirler.

İşletmeler, ticari faaliyetlerini yürütürken, ülke ekonomisi ile ilgili ihtiyaç duyduğu ithalat-ihracat mevzuatları, lojistik bilgileri, kendi sektörleri ve diğer sektörlerle ilgili bilgilere elektronik ortamda kolayca ulaşabileceklerdir. Ayrıca işletmeler yükümlü oldukları çeşitli vergilerin ödenmesi, elektrik, su, doğal gaz harcamalarının takibi, bankacılık ve finans işlemleri, iş ve ticaret hukukundan kaynaklanan görevlerini yerine getirirken e-devlet uygulamalarından faydalanabilirler. Kapanma, iflas, devir veya birleşme gibi çeşitli yeni durum ve statüler için devletin ortaya koymuş olduğu hukuksal ve ticari olarak adlandırılacak tüm zorunluluklar bu kapsam içerisinde değerlendirilmelidir. Kuruluş ve varlığını sürdürme aşamalarında olduğu gibi bu aşamada da ilgili kurumlardan form ve dilekçelerin doldurulması, gerekli izin ve onayların alınması, ilanların çıkartılması elektronik ortam üzerinden sağlanabilmektedir.

#### **2.4.3. Elektronik Ortamda Kamu Kurumları Arasındaki Etkileşimler**

Devletin, şeffaf devlet vizyonuna ulaşabilmesi ve daha verimli çalışmasının yanı sıra, kamu kurum ve kuruluşları arasında bilgi bütünlüğünün sağlanması ve bu şekilde de her türlü kötüye kullanımın önüne geçilmesi, e-devlet'in yapılanmasıyla mümkün olabilmektedir. Vatandaş, işletme ve kamu birimlerinin ihtiyaçlarına odaklı hizmet ve çözümlerin yürürlüğe sokulmasında ilgili tarafların talepkar, gayretli ve takipçi rollerde bulunmaları e-devlet anlayışının yaygınlaştırılmasında hayati unsurlardır. Bu bakımdan devletin tüm faaliyetleriyle operasyonel olarak e-devlet anlayışına geçebilmesi, uzun dönemli çalışma ve planlamalarla mümkün olmaktadır<sup>34</sup>.

Örnek olarak, belediye hizmetlerinde, Beşiktaş Belediyesi'nin Şair Nedim Caddesi'nde başlatılmaya üzere olduğu altyapı çalışmalarına ait, yer altı ve yerüstü; su (İSKİ), telefon (Türk Telekom), elektrik (TEK), doğal gaz (İGDAŞ), trafik vb. tesisat ve projelerine bilgisayar ortamında erişim, güncel cadde ve sokak krokileri, geçmiş proje çalışmalarının kapsamı ile kentin mimarisi, kültürel yapısı

---

<sup>34</sup>Erdal, a.g.e., s.6.

vb. bilgilerin tek bir platformda buluşturulması, kurumlar arası koordinasyon ve verimlilik sağladığı gibi zaman-maliyet gibi alanlarda da büyük faydalar yaratacaktır. Emniyet hizmetlerinde örneğin Bakırköy İlçe Emniyeti'nin dolandırıcılık ve cinayetten aradığı bir zanlı hakkında derinlemesine araştırma yaparken, söz konusu kişiyle ilgili olarak sabıka kaydı, askerlik, nüfus ve ikâmet, ticaret kayıtları, vergi ödemeleri vb. bilgiler ile diğer emniyet kurumları, sınır kapılarını olaydan haberdar edilmesi ve işbirliği konusunda yardım talebinde bulunulması, gerçeklerin ortaya çıkarılması ve gerekiyorsa hızlı bir şekilde mahkemeye sevk edilmesi açısından büyük kolaylıklar getirecektir<sup>35</sup>.

#### **2.4.4. Elektronik Ortamda Devlet ve Çalışanları Arasındaki Etkileşimler**

Devlet kendi üstüne düşen rolleri yerine getirmek için personel istihdam etmek zorundadır. İstihdam edilen personellerin maaşları, izinleri, emeklilikleri, sağlık kayıtları gibi kişiye özgü bilgileri kayıt edilirken elle tutulan kayıtlar hem kağıt israfına sebep olmakta hem de zaman almaktadır. E-devlet uygulamasına geçilmesiyle tüm bu kayıtlar elektronik ortamda tutulacak ve personel istediği an bu bilgilere kolayca ulaşacaktır. Bütün işlemler elektronik ortamda takip edileceği için hem kağıttan hem de zamandan ve emekten tasarruf sağlanacaktır. Örneğin: Emekliliği gelen bir memur başvurusunu yaptıktan sonra emeklilik ile ilgili tüm aşamaları Emekli Sandığı Genel Müdürlüğü'nün web sitesinden takip edebilecektir. İşlemlerin hızlı ve etkin olmasını sağlayan e-devlet yapılanması, kamu çalışanlarına işlerini kısa sürede ve basitçe yapabilme imkanı verdiği için onları monoton ve rutin işlerden uzaklaştırarak, yönetime katılma, iş geliştirme ve verimlilik gibi dinamik unsurlar kazandırmaktadır.

#### **2.5. E-DEVLET GELİŞİM AŞAMALARI**

E-devlet olabilmenin yolu şüphesiz bilgi ve iletişim teknolojilerinden geçmektedir. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin devlet yönetiminde işlenmesi ile kamu yönetiminde reform niteliğinde değişiklikler gerçekleşecektir. Ancak e-devlet anlayış ve yapılanmasına ulaşmak için bir dizi gelişim aşamasından geçilmektedir<sup>36</sup>.

<sup>35</sup>Erdal, a.g.e., s.6.

<sup>36</sup>The five stages of e-government. (2002). [www.aspanet.org/egovernment/stages.htm](http://www.aspanet.org/egovernment/stages.htm), s.2., (12.04.2004)



### **2.5.1. Bilgi Aşaması**

Bu ilk aşama, genellikle bilgi yüklü bir web sitesine sahip olmaktan, yani internet mevcudiyetinden ibarettir. Bilgiler tek yönlü olarak sunulmakta ve etkileşim imkanı bulunmamaktadır. Kamu kuruluşları elektronik ortamda sadece bilgi verebilmektedir. Bilgi çeşidi ise; Kurum adı, adresi, görevi, yatırımları, teşkilat şeması, misyon ve vizyon ilkeleri gibi sıradan bir web sitesi sunumudur.

### **2.5.2. Genişletilmiş Bilgi Yayımı Aşaması**

Web siteleri, dinamik ve spesifik bilgiler içermektedir. Kullanıcılar ziyaret ettikleri web sitelerinden gerektiğinde bağlantılarla ilgili diğer sitelere de yönlendirilebilmektedirler. Site içerisinde arama motorları ve e-posta seçenekleri gibi özellikler yer almaktadır<sup>37</sup>. Kamu kurumlarına ait sitelerin sayısı artırılmış olup sürekli ve düzenli bir şekilde güncelleme yapılmaktadır.

### **2.5.3. Etkileşim Aşaması**

Kullanıcıyla daha etkileşimli bir ilişki söz konusudur. Kullanıcılar yetkililere e-posta gönderebilir, site içi arama motorlarında istedikleri kişisel ya da genel bilgiyi sorgulayabilir, resmi işlemler için çeşitli form ve belgeleri indirebilirler (download) veya uzman yardımı alabilirler<sup>38</sup>. Ayrıca kullanıcılar, internet üzerinden idari kurumlara başvurarak iş süreçlerini başlatabilmektedirler.

### **2.5.4. İşlemler Aşaması**

Bu aşamada, internet sitesi üzerinden etkileşim en üst seviyeye ulaşmıştır. Tüm alt yapı çalışmaları tamamlanmış ve artık bir çok işlem internet üzerinden yapılır hale gelmiştir. Bu işlemler; vergi ödeme, başvuru, evrak yenileme, vize ve pasaport işlemleri, doğum ve ölüm kayıtları, sosyal yardımlar, bilet rezervasyon ve ödemeleri, ihalelere katılım, kayıt vb. gibi özel, güvenlik ve gizlilik gerektiren işlemlerdir. Elektronik İmzanın yasallaştığı aşamadır.

---

<sup>37</sup>Erdal, a.g.e., s.11.

<sup>38</sup>Özgür Uçkan. (2003). *E-Devlet E-Demokrasi ve Türkiye*. Literatür Yayınları, No: 95, İstanbul, s.49.

### **2.5.5. Entegrasyon ve Eşgüdüm Aşaması**

Bu aşamada ise elektronik kamu yönetimi, yerel, bölgesel, ulusal tüm kamu yönetim birimlerinin, genel bir kamu ağ omurgası üzerinden birbirine bağlandığı, bütünsel ve kesintisiz bir biçimde hizmet sunabildiği, tek duraklı (one-stop) yani tümleşik bir yapıdır. Vatandaşlar ya da kuruluşlar tek bir adresten (genellikle portal olarak adlandırılan kapsamlı bir internet sitesi üzerinden) diledikleri tüm hizmetlere ulaşabilirler<sup>39</sup>.

Bu son aşama e-devlet yapılanmasının nihai amacıdır. E-devlet yapılanmasından beklenen fayda ancak entegrasyon ve eşgüdüm aşamasında elde edilecektir.

## **2.6. E-DEVLET KARŞISINDAKİ TEMEL SORUNLAR**

E-devlet dönüşümü karşısında birçok sorun olmasına rağmen konumuz açısından bilgilendirici amaçlı temel sorunlara değineceğiz.

### **2.6.1. Alışkanlıklar ve Erişim Sorunu**

E-devletin temel amaçlarından biri, daha önce değindiğimiz gibi, vatandaşın almak istediği hizmet için ilgili kamu kuruluşuna elektronik ortamda başvurmasıdır. Bunun için gerekli altyapının sağlanmasının yanında önemli olan vatandaşın buna alışmasıdır. Yıllardan beri süre gelen devlet işlemlerinde, başvurma, sıraya girme, harç vs. gibi işlemlerin elektronik ortamda gerçekleştirilebilmesi için öncelikle vatandaşa gerekli donanımın verilmesi gereklidir. Bunun için olmazsa olmaz koşullardan biri e-devlet hizmetlerinden faydalanmak isteyen her vatandaşın bilgisayar ve internet gibi bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanabilmesi gerekmektedir.

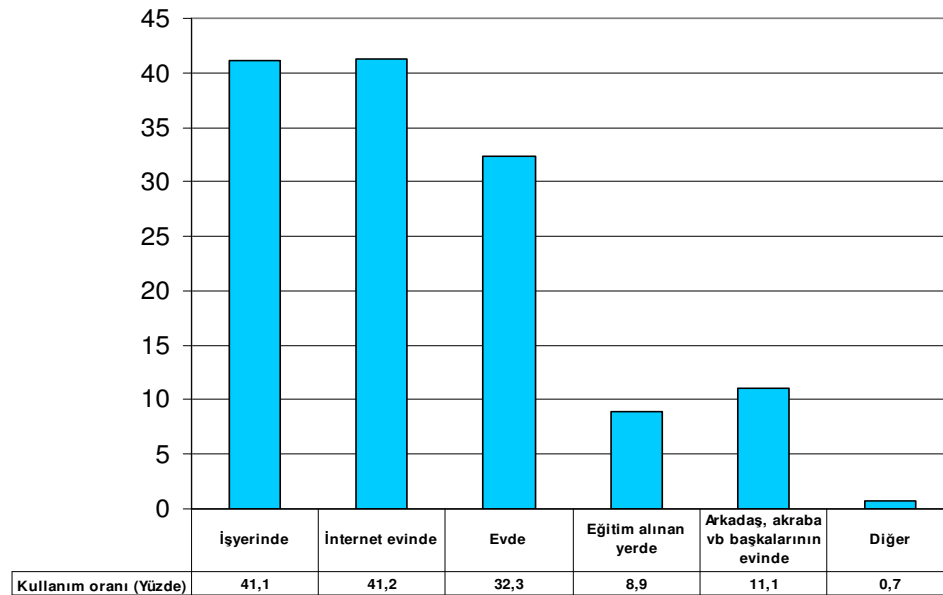
E-devlet karşısındaki bir diğer sorun ise e-devlet hizmetlerine olan erişimdir. Gelişmekte olan ülkeler gibi Türkiye de, genellikle teknolojiyi ithal etmektedir. Bu nedenle e-devlete erişimde en çok kullanılacak olan internet teknolojisi 1993'te ülkemize gelmesine rağmen toplum genelinde henüz pek yaygın değildir. Taylor Nelson Sofres adlı dünyanın 4.büyük Pazar Araştırma Şirketi Danışmanları W.Mellor, V.Parr ve M.Hood tarafından yapılan ve Kasım 2001 itibariyle açıklanan araştırmaya göre, Türkiye'de vatandaşlar e-devlet

---

<sup>39</sup>Uçkan, a.g.e., s.49.

uygulamalarını henüz yoğun kullanmamaktadır. Türkiye nüfusunun 2001 yılında %3'ü (2 milyon kişi), 2002 yılında ise %12'si (8 milyon kişi) kamusal bir bilgi ve/veya hizmet almak amacıyla bir kamu web sayfasını ziyaret etmiştir<sup>40</sup>. Bu rakamlardan yansıyan gelişme umut verici ve kullanıcı sayısındaki artış oldukça hızlı olsa da henüz istenen noktaya gelinmemiştir.

Erişim açısından bakıldığında, 2004 yılında Türkiye'de hanelerin sadece yüzde 5,9'unun evinde internete bağlı kişisel bilgisayar bulunduğu görülmektedir. İnternet evleri ve işyerleri, sırasıyla yüzde 41,2 ve 41,1 oranlarıyla en yaygın erişim mekanlarıdır. (Bkz. Şekil 2.4.)



Şekil 2.4. Erişim mekanına göre internet kullanım oranları, 16-74 Yaş, (DPT, 2004:9)

Alışkanlıklar ve erişim sorununun çözümü için; belediyelerin ve sivil toplum kuruluşlarının internet evleri kurarak, ücretsiz veya cüzi ücretle bilgisayar kursları vererek, halkı e-devlet konusunda bilinçlendirerek, internet evleri gerekli yasal düzenlemeleri yapmak suretiyle bir kamu politikası aracı olarak kullanarak erişimi teşvik etmeleri gerekmektedir<sup>41</sup>. Hanelerde bilgisayar sahipliği ve genişbant internet erişimini artırma amaçlı kampanyalar, vergi indirimleri ile

<sup>40</sup>Taylor Nelson Sofres (TNS) Danışmanlık. (2001). *Government Online 2001 Benchmarking Research Study: A National Perspective*. ss.2-16.

<sup>41</sup>Mete Yıldız. (2002). *Yerel Yönetimlerde İnternet Uygulamaları ve E-Devlet*. Parlak,B. ve Özgür, H. (Ed.), *Avrupa Birliği ile Bütünleşme Sürecinde Türkiye'de Yerel Yönetimler*, Alfa Yayınları, İstanbul, ss. 235-252.

desteklenmeli, vatandaşların uygun ödeme koşullarında bu kampanyalardan faydalanmaları sağlanmalıdır<sup>42</sup>. Bu şekilde vatandaş hem bilgisayar ve internet teknolojisini kullanacak hem de devlet ile olan ilişkisinde elektronik ortamdan faydalanmış olacaktır. E-devlet yapılanması için web sayfalarında ne kadar yararlı bilgi ve hizmetler sunulursa sunulsun, vatandaşlar bu sayfalara erişemediği sürece internet ve e-devlet Türkiye’de zengin ve eğitimli bir kesimin tekelinde kalacak ve büyük ihtimalle yönetsel ve/veya siyasi bir olumlu etki yaratamayacaktır.

### 2.6.2. Güvenlik

Devlet-vatandaş ilişkisinde tarafların birbirlerine güvenmesi ilişkileri kolaylaştıran ve zenginleştiren olmazsa olmaz bir öğedir. Bu bağlamda, vatandaşın devlete güvenmediği bir ortamda sanal bilgi ve hizmetlerin kök salamayacağı kolayca öngörülebilir. Örneğin, vatandaşların ekonomik uğraşlarının kayıt altına alınma korkusu ile yanlış ve tutarsız beyanlar vermesi kamu kuruluşlarının ortak veri tabanları kullanmasının yararlarını azaltabilir. Benzer şekilde, devletin vatandaşların kişisel bilgilerini, toplanma amacı dışında kullanmaması ve kötü niyetli kişilere karşı koruması gerekmektedir.

Devlet ile vatandaşın yanında vatandaş ile bankalar arasında da güvenlik çok önemli unsurdur. Türkiye Bankalar Birliğinin haziran 2006 verilerine göre, Türkiye’de bankaların internet müşteri sayısı 16 milyona yaklaşmıştır. Birliğe üye 47 bankadan internet hizmeti veren toplam 27’sinin bilgilerine göre bu miktar kayıtlı müşteri sayısının %16’sını oluşturmaktadır. İnternette yapılan yatırım işlemleri dışındaki finansal işlemlerin toplam adedi 37 milyon 713 bin seviyesindeyken, bunun tutarı 103 milyar 726 milyon YTL ‘dir<sup>43</sup>. İnternet ortamındaki bu yüksek meblağ şüphesiz kötü niyetli kişilerin sayısını da arttırmaktadır. Son dönemlerde sık sık internet üzerinden yapılan şifre kırma, şifre kopyalama ve çeşitli yöntemler ile hesaplara ulaşılarak haksız kazançlar elde edilmektedir. Bu durum internet üzerinden yapılan işlemlere ve dolayısıyla da e-devlete olan güveni sarsacaktır. Bu nedenle hem kamu sektöründe hem özel sektörde elektronik işlemler için gerekli olan “güven” çok büyük bir önem arz etmektedir. Örneğin, sadece isim ve soy isim kullanarak internet üzerinden

<sup>42</sup>Başbakanlık Bilgi İşlem Dairesi. (2005). Bilgi toplumu stratejisi. [www.rega.basbakanlik.gov.tr/eskiler/2006/07/20060728-7-1.doc](http://www.rega.basbakanlik.gov.tr/eskiler/2006/07/20060728-7-1.doc), (24.09.2006)

<sup>43</sup> Bankaların internet müşteri sayısı, *Takvim Gazetesi*, 27.10.2006, s.6.

herkesin kişisel bilgilerine ulaşmak mümkündür. Şöyle ki kimlik numarasından aile üyelerine, vergi borcundan ne kadar maaş alındığına kadar her türlü özel bilgi kurumsal internet sayesinde öğrenilebilmektedir. Sosyal Sigortalar Kurumu'na ait [www.ssk.gov.tr](http://www.ssk.gov.tr) adresindeki interaktif menüsü, ismi bilinen SSK'lı ile ilgili her türlü bilgiyi vermeye hazırdır. Yine isimle girildiğinde Öğrenci Seçme ve Yerleştirme Merkezi'nin [www.osym.gov.tr](http://www.osym.gov.tr) isimli sitesinden baba adını ve doğum tarihi öğrenmek mümkündür. Birden fazla isim varsa deneme yanılma yöntemiyle aranılan şahsa ulaşılabilir. Bu isimler sayesinde SSK veya Bağ-Kur'un web adresleri kullanılarak mevcut bilgilere ilaveten anne adı, doğum yeri, kimlik numarası ile kişinin sigorta dökümü de elde edilebilmektedir. Hatta şahsın <http://vedop.mb-ggm.gov.tr> adresinden ne kadar vergi borcu olduğunu öğrenme imkanı bile mevcuttur. Bu durumun sakıncalı tarafı ise bilgilerin art niyetli kişilerin eline geçmesidir. Bu bilgilerle her türlü dolandırıcılığı yapmak mümkündür. Şöyle ki; <http://tkimlik.nvi.gov.tr/Web/QueryIdentityNumber.aspx> adresindeki forma doğum yeri, adı, soyadı, baba ve anne adı, doğum yılı, cinsiyeti girilerek mahalle/köy, cilt no, aile sıra no, birey sıra numarası da öğrenilebilmektedir. <http://www.ttrehber.gov.tr/>, <http://www.ttrehber.gov.tr/> adresine ad, soyad ve şehir girilerek kısa da olsa adres bilgilerine ulaşılabilir. Bu veriler kullanılarak kimlik numarasını öğrenmek için kullanılan siteden kütük bilgilerine de ulaşmak mümkündür. Bu durum nüfus cüzdanının veya ehliyetin sokakta düşürülmesi ile eşanlamlıdır. Kimliği bulan kötü niyetlilerin, kaybeden kişiye şirket kurdurup her türlü dolandırıcılık işi yapmaları başta olmak üzere, akla gelebilecek birçok mağduriyet yaşatabileceği geçmişte vuku bulmuş birçok olayla sabittir<sup>44</sup>.

İnternet aracılığıyla sunulan bilgi ve hizmetlerin gizlilik ve güvenliği konusu iki çerçevede incelenebilir<sup>45</sup>: İlk olarak, yönetim birimlerinin vatandaşlara ve kurumlara hizmet sunarken kullandığı gizli bilgilerin kötü niyetli üçüncü şahısların eline geçmesinin engellenmesi sorunu vardır. Gizlilik ve güvenlik konusunun diğer yönü ise, kamusal bilgilerin ulusal güvenliği tehlikeye düşürebilme ihtimalidir. Bu ve benzeri nedenlerle e-devlet hizmetlerinde, kullanıcıların bilgilerinin güvenli bir ortamda saklanması ve kullanıcılara karşı

<sup>44</sup> E-devlet kişisel bilgileri ifşa ediyor. (2006). [www.netpano.com/haber/701/EDevlet/Ki%C5%99Fisel/Bilgileri/%C4%B0f%C5%9Fa/Ediyor](http://www.netpano.com/haber/701/EDevlet/Ki%C5%99Fisel/Bilgileri/%C4%B0f%C5%9Fa/Ediyor), (08.11.2006)

<sup>45</sup> Mete Yıldız.(2003). Elektronik Devlet Kuramı ve Uygulamasına Genel Bir Bakış ve Değerlendirme. *Çağdaş Kamu Yönetimi*, Acar,M. Özgür, H. (Ed.), Nobel Basımevi, Ankara, s.318.

gizlilik prensiplerinin uygulandığına dair güven verilmesi gerekmektedir. Bu güvenin oluşturulması için, sağlam ve denenmiş bir güvenlik politikasının oluşturulması gerekmektedir. Oluşturulan e-devlet hizmetleri içerisindeki her nesne veya sayfa bu güvenlik politikası ile korunmalıdır. İyi bir güvenlik politikası en az şu üç özelliği taşımalıdır:

**1-Koruma:** Kullanıcıların topladıkları bilgilerin, bunları kullanma şekillerinin ve yaptıkları tüm işlemlerin gizli kalması ve dışarı sızdırılmamasıdır.

E-Devlet Uygulamalarında Karşılaşılabilecek Olumsuz Duruma Bir Örnek;

2007 yılı ocak ayında Maliye Bakanlığının merkez sistemine erişen kötü niyetli kişiler başta Başbakan olmak üzere Cumhurbaşkanı, çeşitli siyasi parti liderleri, bürokratlar ve bir çok firma ile iş adamlarına ait ekonomik durumları ile ilgili bilgilere erişerek izinsiz bilgi edinmişlerdir. Çözüm ise koruma programları tarafından, erişilmesi sakıncalı olan tüm bilgilerin korunması gerekmektedir. Bu konu ile ilgili olarak güvenlik özelliği kısmında ayrıntılı bilgiler yer almaktadır.

**2-Yeterlilik:** Bu unsur kullanıcının yapmak istediği işlemle ilgili olarak yalnızca gerekli bilgileri girmesi, o anki işlemle ilgisi olmayan şahsi bilgileri girmek zorunda bırakılmamasıdır<sup>46</sup>.

**3-Güvenlik:** E-devlet omurgası üzerinden yapılan tüm işlemlerin güvenliğinin sağlanması ve dışarıdan oluşabilecek tüm ataklara karşı güvenlik duvarının oluşturulmasıdır<sup>47</sup>.

İnternet veya intranetler aracılığı ile birden çok kişinin kullanımına açılan verilerde en önemli ve oluşturulması zor ve pahalı olan konu güvenlidir. Güvenliği sağlamak için, alınacak güvenlik önlemleri fiziksel güvenlik, ağ güvenliği ve veri güvenliği olmak üzere üç alanda incelenmektedir. Fiziksel güvenlik; verinin saklandığı veri ambarları, veri tabanı sunucuları donanım ve güç kaynağı gibi sistemin kesintiye uğraması muhtemel alanlarda alınacak önlemlerdir. Ağ güvenliği şebeke üzerinde istenmeyen erişimlerin engellenmesi ve sisteme giriş ve çıkışların sürekli kontrol edildiği “firewall” tipi sistemlerin oluşturulmasıdır. Ağ güvenliğinde ayrıca sisteme yapılan atakların tespiti ve denetleme ve istenmeyen erişimlerin kontrolü için geliştirilmiş sistemler kullanılmaktadır. Veri güvenliği ise verinin gerek transmisyonu esnasında

<sup>46</sup> Merve Şener ve Ayten Paşayığıt. (2006). E-devlette kalite, güvenlik ve kişisel gizlilik. s.4. [www.ituemk.org/ituemos/files/bildiri.doc](http://www.ituemk.org/ituemos/files/bildiri.doc), (10.11.2006)

<sup>47</sup> Murat Rıfat Özgören. (2005). E-devlet nedir? [www.angelfire.com/hero/e-devlet/alt.htm](http://www.angelfire.com/hero/e-devlet/alt.htm), s.1. (11.09.2006)

gerekse, veritabanı içinde iken korunmasıdır. Verinin korunmasında kriptolama sistemleri ve SSL (Secure Socket Layer) uygulamaları kullanılabilir<sup>48</sup>.

E-devletin oluşturulmasında alınacak güvenlik önlemlerinin yoğunluğu ve düzeyi sistemin maliyetini doğrudan etkileyeceğinden, güvenlik düzeyleri uygulamanın özelliğine göre değişebilir. Örneğin finansal işlemlerin güvenliğinde, en yüksek güvenlik düzeyi uygulanırken, istatistiki bir takım bilgilere ulaşılmasında güvenlik düzeyi düşürülebilir. Hangi verilerin hangi güvenlik düzeyinde olduğunu belirlemek ve bunlara gereken önemi vermek için bir çok çağdaş ülkedeki gibi hukuksal düzenlemelere gereksinim vardır<sup>49</sup>.

### 2.6.3. Hukuki Altyapı

E-devlet uygulamalarının başarılı olabilmesi için şüphesiz bu uygulamaların hukuki dayanaklarının olması gerekir. E-devlet uygulamaları ile elektronik ortamda en çok bilgi alış-verişi gerçekleştirileceği için mutlak anlamda bilgi güvenliğinin sağlanması gerekmektedir. Bilgi güvenliği konusunda en belirgin ve yaygın uygulama elektronik imza ve sayısal imza uygulamalarıdır. Elektronik İmza ve Sayısal İmza aynı zamanda e-devletin hukuki altyapısını oluşturmaktadır. Bu nedenle, uygulama altyapılarının ve uygulama sonucunda ortaya çıkacak ürünlerin yasal olarak geçerliliğini sağlayacak hukuksal altyapının hazır olması gerekmektedir.

#### 2.6.3.1. E-İmza

5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu ile elektronik imzanın hukukî yapısı, elektronik sertifika hizmet sağlayıcılarının faaliyetleri ve her alanda elektronik imzanın kullanımına ilişkin işlemler yasal çerçeve altına alınmıştır. Diğer taraftan Kanununun 5. maddesi ile güvenli elektronik imzanın elle atılan imza ile aynı hukuki sonucu doğuracağı hüküm altına alınmıştır<sup>50</sup>. Ayrıca 818 sayılı Borçlar Kanununun 14/1 maddesi, “güvenli elektronik imza, elle atılan imza ile aynı ispat gücünü haizdir”, olarak desteklenmektedir. 5070 sayılı Elektronik İmza Kanunda yer alan şekliyle elektronik imza; başka bir elektronik veriye eklenen veya elektronik veriyle mantıksal bağlantısı bulunan ve kimlik doğrulama

<sup>48</sup> What is secure socket layer (SSL)?. (2006). www.gordano.com/kb.htm?q=1486 , (14.07.2006)

<sup>49</sup> Özgören, a.g.e., s.3.

<sup>50</sup> 5070 Sayılı Elektronik İmza Kanunu, (2004), Md. 5.

amacıyla kullanılan elektronik veriyi tanımlar. Elektronik imza; bir bilginin üçüncü tarafların erişimine kapalı bir ortamda, bütünlüğü bozulmadan (bilgiyi ileten tarafın oluşturduğu orijinal haliyle) ve tarafların kimlikleri doğrulanarak iletildiğini elektronik veya benzeri araçlarla garanti eden harf, karakter veya sembollerden oluşur. Elektronik imza kavramı çok genel bir tanım olup kişilerin elle atmış olduğu imzaların tarayıcıdan geçirilmiş hali olan sayısallaştırılmış imzaları, kişilerin göz retinası, parmak izi ya da ses gibi biyolojik özelliklerinin kaydedilerek kullanıldığı biyometrik önlemleri içeren elektronik imzaları veya bilginin bütünlüğünü ve tarafların kimliklerinin doğruluğunu sağlayan sayısal imzaları içermektedir<sup>51</sup>.

#### **2.6.3.1.1. E-İmza'nın uygulanışı**

E-Devlet oluşumunun en önemli ayaklarından birisi elektronik imzadır. Başta elektronik satın alma işlemleri olmak üzere, belge hazırlama, onaylama gibi işlemlerin birçoğunda kullanılacak olan elektronik imza bir anlamda elektronik noter oluşumunun da temelini oluşturmaktadır. Elektronik imza şu şekilde uygulanmaktadır:

1. Karşı tarafa yollanacak ileti (message), kişinin özel anahtarı (kapalı anahtar) ile bazı özel algoritmaları kullanılarak şifrelenir<sup>52</sup>. Bu işlem, kişiye özel sayısal imzayı oluşturur. Böylece bilgi transferi sırasında herhangi bir kırılma sonucu bilginin çözülebilmesi engellenir.
2. Karşı taraf, iletiyi aldıktan sonra elindeki gönderene ilişkin açık anahtar ile mesajı deşifre eder. Deşifre sonucu, iletinin doğru kişiden gelip gelmediği ve transfer sırasında herhangi bir kırılmaya maruz kalıp kalmadığı belirlenir.

#### **2.6.3.1.2. E-İmzanın hukuki sonuçları**

Elektronik İmza Kanunu'nda; güvenli elektronik imza, elle atılan imzaya eşdeğer kabul edilmiş ve elektronik imza ile oluşturulmuş verilerin senet hükmünde olacağı belirtilmiştir. Ancak kanunların resmi şekle veya özel bir merasime tabi tuttuğu hukuki işlemler ile teminat sözleşmelerinin güvenli elektronik imza ile gerçekleştirilemeyeceği hükme bağlanmıştır. Diğer bir deyişle, kanunların merasimi ya da üçüncü tarafların şahitliğini gerek gördüğü emlak alım

<sup>51</sup> Elektronik İmza hakkında ayrıntılı bilgi için bkz; 15.01.2004 tarihli ve 5070 Sayılı Elektronik İmza Kanunu.

<sup>52</sup>Özgören, a.g.m., s.2.



satımı, veraset ve intikal, evlenme gibi işlemler elektronik imza ile gerçekleştirilememektedir<sup>53</sup>. Kamusal alandaki başvurular ( ÖSS, KPSS, LES gibi sınav başvurular, kurumlar arası iletişim, SSK ve BAĞ-KUR gibi sosyal güvenlik ve sağlık işlemleri, elektronik oy işlemleri, vergi işlemleri vs. ) ile ticari alandaki uygulamalar (İnternet bankacılığı, sigortacılık işlemleri, ofis işlemleri ve yazışmalar, sözleşmeler, siparişler vs.) da elektronik imza uygulanabilmektedir.

### **2.6.3.2. E-Devlet ile ilgili diğer yasal düzenlemeler**

E-devlet ile ilgili ne kadar mükemmel projeler hazırlanırsa hazırlansın şüphesiz ki bunların hayata geçirilebilmesi için yasal yönden desteklenmesi gerekmektedir. E-devlet ve dolayısıyla bilgi toplumu olabilmek için yapılan yasal düzenlemelerden elektronik imzayı, konumuz açısından öncelik arz ettiğinden bir önceki başlık altında inceledik, diğer belli başlı yasal düzenlemeler şunlardır<sup>54</sup>;

**Türk Ceza Kanunu:** 12 Ekim 2004 tarihli ve 25611 sayılı Resmi Gazete'te yayımlanan 5237 sayılı Türk Ceza Kanunu'nun 135-140. maddelerinde kişisel verilerin hukuka aykırı olarak kaydedilmesine, dağıtılmasına ve yok edilmemesine ilişkin suç tarifleri ve cezai yaptırımlar düzenlenmektedir. Aynı Kanununun 243-246. maddelerinde ise Bilişim sistemlerine girme, sistemi engelleme, sistemi bozma, verileri yok etme veya değiştirme suçlarının tanımları ve bu suçlara uygulanacak cezalar düzenlenmiştir. Kanunun ilgili maddeleri 1 Haziran 2005 tarihinde yürürlüğe girmiştir.

**Evrensel Hizmet Kanunu:** 25 Haziran 2005 tarihli ve 25856 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren Kanun, toplumun tüm kesimlerinin bilgi toplumunun sunduğu imkanlardan yararlanabilmesi amacıyla, elektronik haberleşme sektöründe evrensel hizmetin kapsamını ve uygulama esaslarını hüküm altına almaktadır.

**5228 Sayılı Bazı Kanunlarda ve 178 Sayılı Kanun Hükmünde Kararnamede Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun:** 31 Temmuz 2004 tarihinde Resmi Gazete'de yayımlanan 5228 sayılı Kanununun 3.maddesi ile 213 sayılı Kanununun 28 inci maddesine hüküm eklenerek vergi beyannamelerinin elektronik

<sup>53</sup>Elektronik imza hakkında temel bilgiler. (2006). [www.genbilim.com/content/vie/470/91/](http://www.genbilim.com/content/vie/470/91/), (12.01.2006)

<sup>54</sup>Hakan Atasoy. (2005). Türkiye bilgi toplumu ve mevzuatına genel bir bakış. [www.e-ticaret.gov.tr/Toplantı/Turkiye%20Bilgi%20Toplumu%20ve%20Mevzuat.ppt](http://www.e-ticaret.gov.tr/Toplantı/Turkiye%20Bilgi%20Toplumu%20ve%20Mevzuat.ppt), (28.09.2006)

ortamda gönderilmesi ve gönderilen beyannamenin tahakkuk fişinin elektronik ortamda hazırlanabilmesi imkanı sağlanmıştır.

**4822 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun :** Kanunda yer alan mal tanımında değişiklik yapılarak elektronik ortamda kullanılmak üzere hazırlanan mallar da tanımın kapsamına dahil edilmiştir. Kanunun ilgili maddesindeki yükümlülükleri yerine getirmeyenler için idari para cezası öngörülmekte, söz konusu cezanın mülki amir tarafından uygulanacağı hükme bağlanmaktadır<sup>55</sup>.

**Elektronik Ortamda Fikri Hakların Korunması:** 12.03.2004 tarihinde Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren 5101 Sayılı Kanunla yeni düzenlemeler yapılmış olup, bu alanda mevzuatta yer alan eksiklikler giderilmiştir. Ayrıca, mevzuatın uygulanmasında ortaya çıkan sorunların giderilmesi amacıyla yönelik olarak 26.06.2004 tarihli Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren 5194 Sayılı Kanunla, fikri haklar konusunda yargının işleyişine ve bu alanda uygulanacak yaptırımlara ilişkin yeni düzenlemeler getirilmiştir.

#### **2.6.4. Eşgüdüm ve Bilgi Paylaşımı**

Dünya örneklerine bakıldığında devlet örgütlerinin sanal hizmetlerinin öncelikle örgüt düzeyinde ve kopuk kopuk ortaya çıktığı görülmektedir. Ama yakın geçmişte gözlemlenen, devlet örgütlerinin tüm sanal bilgi ve hizmetlerinin bir çatı altında toplanması denemeleri, artık bu hizmetlerin merkezileşeceğini göstermektedir. Merkezileşme, kaynak tasarrufu sağlaması açısından olduğu kadar vatandaşların tüm sanal bilgi ve hizmetleri kamu örgütlerinin yapısal karmaşasına girmeden çabucak bulabileceği tek bir adres oluşturması bakımından da çok önemlidir. Bu konuda tüm dünyaya öncülük eden ABD'nin tüm sanal kamu bilgi ve hizmetleri ayrı bir web sayfasında biraraya toplaması ve vatandaşlarının hizmetine sunması bu sürece iyi bir örnek teşkil etmektedir. Türkiye'de ise henüz kamu örgütlerinin tek tek web sayfası oluşturması aşaması yaşanmaktadır. Kamu kurumları birbirinden habersiz olarak hizmet sunmaktadır. Bu konuda çözüm ise tümleşik e-devlet sistemidir.

---

<sup>55</sup> Atasoy, a.g.e., s.8.

#### 2.6.4.1. Tümüleşik e-devlet sistemi

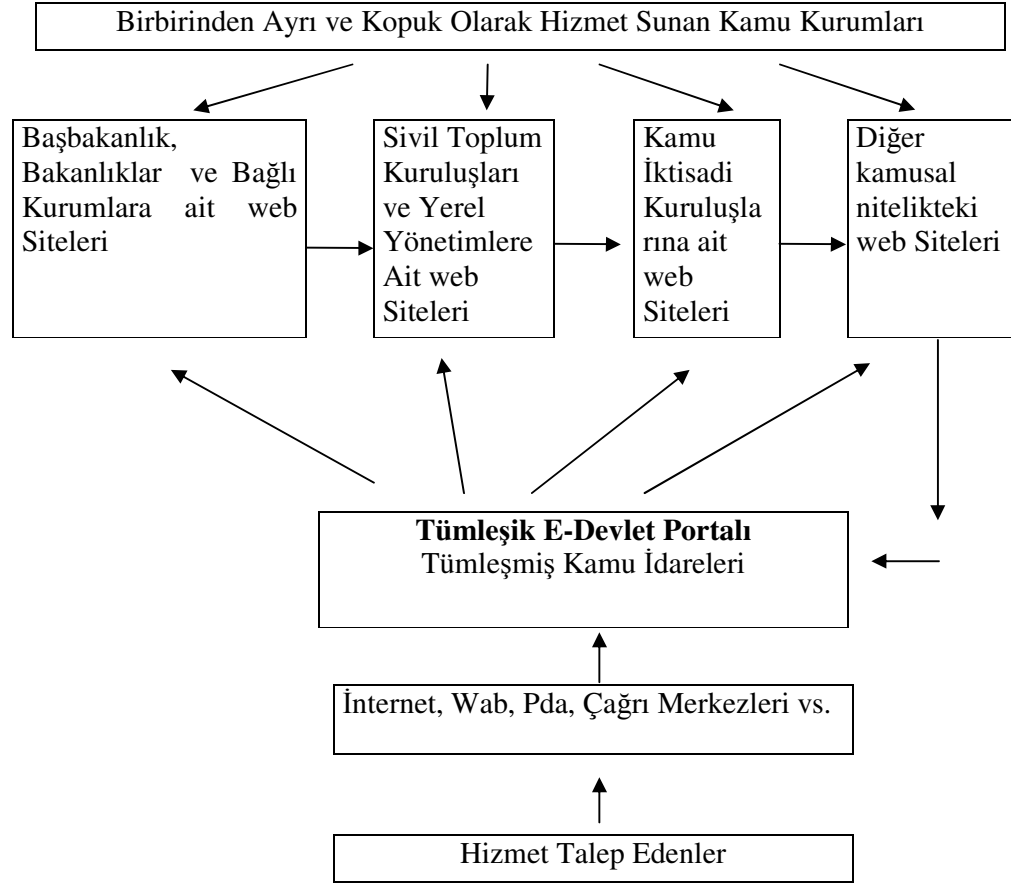
İletişim ağları ve özellikle internet üzerinden yürütülen kamu otomasyon sistemleri e-devlet projelerinin yazılım temellerini oluşturmaktadır. Ancak birbirinden kopuk ve standartları olmayan çeşitli kamu otomasyon sistemleri, birbiri ile ilişkilendirilmemiş bilgi ambarlarında saklı tutulan hizmet bilgileriyle e-devlet işlemleri yürütülmeye çalışılmaktadır. Oysa bütünüleşik bir yapı içinde hizmet talebinde bulunanların istenilen herhangi bir bilgiye veya elektronik hizmete ulaşabilmesi mümkündür. Bu anlamda e-devlet yapılanması ile ilgili olarak gelişmiş ülkelerde gözlenmeye başlanan son eğilim, bir tümleşik e-devlet bilgi sistemi ile tek noktadan bütün hizmetlerin sunumuna dayanan modellerin geliştirilmesidir.

Tümüleşik e-devlet (integrated e-government, one-stop e-government) sistemi modern teknolojinin sağladığı esneklik yeteneği üzerinden kamu bürokrasisinin etkin çalışmasını sağlayacak teknik ve örgütsel yapılanmaları içeren somut bir uygulama alanıdır<sup>56</sup>. Tümüleşik e-devlet sisteminde, iletişim ve iş süreçleri yeniden yapılandırılarak, hizmet uygulamalarının entegrasyonu sağlanıp tek bir kamu hizmet portalı üzerinde toplanması söz konusudur. İnternet üzerinde faaliyet gösteren bir çok web sitesine yönelebilmeyi sağlayan ana çıkış kapıları ile kullanıcılar aradıklarını kolayca bulabilmekte ve zaman kaybına uğramamaktadırlar. Tümüleşik e-devlet bilgi sistemi, bilgi temelli hizmet entegrasyonunun anahtarı olup, kamu kurumlarının iç işleyişindeki ve birbirleri arasındaki ilişkilerin köklü bir şekilde değişmesine yol açacaktır. Tümüleşik bir e-devlet modeli, bütün kamu kuruluşları arasındaki bağlantıların kurulmasını ve kullanıcıların (vatandaşlar, özel sektör ve diğer devlet kuruluşları) farklı kamu otoriteleri tarafından sunulsa bile tek bir giriş noktasından kamusal hizmetlere erişmesini gerektirmektedir<sup>57</sup>.

Tümüleşik e-devlet uygulaması ile kamu kurum ve kuruluşlarının ayrı ayrı internet sitesi üzerinden sunduğu hizmetler “portal” adı verilen bir kamu ağ omurgası üzerine oturtulacak ve hizmetlere tek bir noktadan erişim imkanı sağlanacaktır. Bu değişim şekil 2.5.’de görülebilir.

<sup>56</sup> Ramazan Gökbunar ve Serhat Baştan. (2004). Kamu hizmetlerinin sunumunda e-devletle ilgili yeni gelişmeler: Tümüleşik e-devlet sistemlerine doğru. *Dokuz Eylül Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 19(1):71-89.

<sup>57</sup> Maria Wimmer. (2002). A european perspective toward online one-stop government: The e-gov project, *Electronic Commerce Research and Applications*, 1 (1):92-103.



Şekil 2.5. Tümleşik e-devlet

Şekil 2.5’de e-devlet olarak hizmet sunan kamu kurumları ilk aşamada, her biri birbirinden bağımsız ve habersiz olarak hizmet sunmaktadır. Dolayısıyla geleneksel devletten tek farkı işlemlerin elektronik ortamda yapılması olacaktır. Daha sonraki aşamada ise kamu kurumları arasında bir entegrasyon sağlanarak tümleşik bir e-devlet portalı oluşturulmaktadır. E-devletin yararları başlığı altında açıklandığı gibi e-devlet uygulamalarının en önemli faydalarından biri de kamu kurumları arasında eşgüdümün sağlanmasıdır. Bunun için yapılması gereken; ağlanmış kamu sistemi enformasyon paylaşımına ve bilgi temelli hizmet entegrasyonu da eklenerek tümleşik e-devlet sistemi oluşturulabilir. Kamu kurumlarının iç (iş akışı, veritabanları ve intranetler gibi) ve dış (internet aracılığıyla vatandaşlara sunulan bilgi, iletişim ve bürokratik işlemler gibi) hizmetleri ile birimler arasındaki sınırlar ötesi etkinliklerin bilişim teknolojilerinin sunduğu olanaklara göre yeniden düzenlenerek, gerçekte farklı birimler veya

kurumlar tarafından sunulsa bile bu hizmetlere iletişim kanal ve araçlarıyla tek bir giriş noktasından erişim sağlanabilmelidir.

Bugün tek noktadan e-devlet yani tümleşik e-devlet uygulamaları ile ilgili olarak İngiltere ve Almanya’da başarılı çalışmalar yürütülmektedir. Bu tür benzer ulusal ölçekli bir çalışma da Türkiye için, “www.turkiye.gov.tr” domain adı ile hizmete açılan web portalı bir başlangıç teşkil etmektedir. Tümleşik e-devletin bir ana kapısı olmalı ve bu ana kapı altında vatandaşın devletle olan ilişkilerinde kullanacağı hizmetlerin çok net tanımlanacağı ve linkler aracılığıyla projeler arasında geçiş yapılabilecek bir ortam oluşturulması gerekmektedir. Özetle, tüm sanal kamu bilgi ve hizmetlerinin eşgüdümünden sorumlu bir yapılanma ile birlikte bu bilgi ve hizmetlere halkın ulaşımını sağlayacak merkezi bir erişim noktası (portal) kurulması öncelikli bir hedef olmalıdır<sup>58</sup>.

### 2.6.5. Ulusal Bilgi Güvenliği

İnternet üzerinde sergilenen kamusal bilgilerin ulusal güvenliği tehlikeye düşürebilme ihtimali göz ardı edilmemelidir. Örneğin bazı yerel yönetim birimleri internet üzerinde yerleşim merkezlerinin yerleşim ve altyapı planlarını içeren, emniyet birimlerini ve askeri tesisleri gösteren ayrıntılı haritalarını yerleştirmektedirler. Söz konusu dijital haritaların en küçük ayrıntıları bile göstermesi stratejik noktalara yönelik tehditlerin artmasına neden olabilir. Bu konuda çözüm önerisi ise; devlet güvenliği tehlikeye sokacak bilgi ve stratejik bölgelerin sansürlenmesidir.

### 2.6.6. Nitelikli Eleman

Kamu kurumlarının nitelikli eleman ihtiyacı ve mevcut maaşlarla bu tür elemanları ise olsa bile elinde tutamaması e-devlete özgü bir konu değildir. Ama e-devletin gelişimi nitelikli eleman sorunu nedeniyle derinden etkilebilir<sup>59</sup>. Özellikle 2001 yılındaki ekonomik krizde işini kaybeden bilişim personelinin bir beyin göçü süreci içine girerek Türkiye dışına gitmeleri bu sorunu ağırlaştırabilir.

E-devlet yapısı daha önce değindiğimiz gibi etkinlik ve verimliliği arttırıcı sonuçlar ortaya çıkarabilmektedir. Böyle bir sonuca ulaşabilmek

<sup>58</sup>Mete Yıldız. (2005). Elektronik devlet kuram ve uygulamasına genel bir bakış ve değerlendirme. [www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl\\_gos.php?nt=536](http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=536) , s.10. (01.12.2005)

<sup>59</sup>Abby Armstrong. (2002). E-government workforce planning: A pilot study. *Journal of Government Financial Management*, 51(2): 32-35.

kuşkusuz, idarenin genel yapılanmasında da bir değişime gitmesiyle ilişkilidir. Bilgi işleme kapasitesinin yükselmesi, hızlı karar alma ve hızlı uygulayabilme, her şeyden önemlisi de tüm bu işlevleri yerine getirecek nitelikli iş gücüne sahip olmakla ancak beklenen faydaya ulaşılabilecektir.

Nitelikli eleman sorununu çözenin en kolay yollarından biri bilişim projelerini özel şirketlere ihale etmektir. Ne var ki bu yol, kaynak tasarrufu amacına her zaman hizmet etmemektedir. Ayrıca kamu kurumları ile e-devlet projelerini gerçekleştiren firmalar arasında bilgi eşitsizliğinden kaynaklanan sorunlar ortaya çıkmaktadır. Bu nedendir ki kamu kurumlarının projelerinde çalıştırdıkları özel şirketlerle ilişkilerini düzenleyen kuralları dikkatli bir şekilde hazırlamaları hem yapılan işlerdeki verimliliği artırabilir hem de projelerin eksik ya da geç bitirilmesi sonucunda oluşabilecek olası hayal kırıklıklarını ve sürtüşmeleri önleyebilecektir<sup>60</sup>.

### 2.6.7. Siyasi Liderlik

E-devlet gibi büyük çaplı bilgi ve iletişim teknolojileri projeleri için siyasi liderlik ve kararlılık hayati önem taşımaktadır. Diğer taraftan bu projelerin başarısız olması halinde siyasi maliyetlerinin yüksekliği ise siyasi kararlılığı engelleyen bir sorun olarak ortaya çıkmaktadır. Belki de bu nedenle yakın zamana kadar e-devlet projesinin, Türkiye’de siyasal öncelikler arasında yer almadığı gözlenmiştir. Kamu kesiminde büyük çaplı dönüşüm çalışmalarının arkasında siyasi destek olmadan başarıya ulaşma şansının oldukça sınırlı olduğu bilinmektedir. Türkiye bu sıkıntıyı MERNİS projesinde yaşamış ve sahipsiz kalan projenin uygulamaya geçirilmesi 30 yıl sürmüştür. Bununla birlikte, BİT çalışmalarının 2003 yılında hükümetin “acil eylem planına” girmesinin ardından son yıllarda siyasi destek açısından olumlu bir adım atıldığı görülmektedir<sup>61</sup>.

Türkiye’nin e-devlet olabilmesi için başta, yasama ve yürütme erki olmak üzere özel ve kamu kuruluşları, sivil toplum örgütleri vatandaşlar uygulamalara sahip çıkmaları gerekmektedir. Bunun için siyasi liderlik çok önemlidir. Aksi halde günü kurtarma mantığındaki bir siyasi anlayış ile e-devlet

<sup>60</sup>Yıldız, a.g.m., s.9.

<sup>61</sup>Mehmet D. Aydın. (2005). E-Avrupa ve Türkiye: Bilgi teknolojileri alanında Avrupa Birliği kriterlerine uyum. *Hacettepe Üniversitesi İİBF Dergisi*, 23(1):287-31.

ve dolayısıyla bilgi toplumuna dönüşüm çalışmaları gösterişten öteye gidemeyecektir.

### 2.6.8. Bütçe İmkanları ve Finansman

E-devlet için bir çok proje üretilmektedir şüphesiz bunların hayata geçirilmesi için finansman ihtiyaçları doğmaktadır. Türkiye’de e-devlet programları bütçe imkanları içinde yürütülmektedir. Türkiye’de son yıllarda yaşanan krizler, bilişim yatırımlarının GSYİH içindeki payının sürekli olarak düşmesine yol açmıştır<sup>62</sup>. Ancak BİT yatırımlarının ihmal edildiğinin farkına varıldığı ve 2004 yılı Yatırım Programında BİT yatırımlarına ayrılan ödeneğin bir önceki yıla göre % 34 artırılarak 209 milyon dolardan 281 milyon dolara; 2005 yılı yatırım programında ise %9,6’lık artışla 308 milyon dolara yükseltildiği görülmektedir. Bununla birlikte bu rakamlar AB ülkeleriyle kıyaslandığında son derece düşük kalmaktadır<sup>63</sup>. Yeni teknolojik gelişmeleri projelere uyarlayabilmek, projelerin ayakta kalabilmesi için gereklidir. Bu yüzden e-devlet’te sürekli ve anında yatırım yapılabilmesi için finansal kaynaklara ihtiyaç vardır. Bu yatırımları sadece bilgi işlem yatırımları olarak görmek yanlıştır. Kurumlardaki tüm birimleri ilgilendiren bu yatırımlara bütünsel bir yaklaşım gerekir. Bu nedenle finansman sorununu çözmek için klasik bütçeleme usullerinin yanı sıra yeni modeller oluşturulmalıdır. Finansman sorununun çözümü için öneriler ;

- **Yap-İşlet Modeli;** Yazılım, danışmanlık ve diğer servis hizmetleri üzerinden ücret elde ederek yaptıkları yatırımın geri dönüşünü sağlarlar. Diğer birimlere hizmet verebilirler<sup>64</sup>.

- **Kullanım Ücreti;** Kamu hizmetlerini on-line alanlardan işlem başına belirli bir ücret talep edilerek, kullanıcılar on-line işlem yapmanın rahatlığını yaşarken, devlet buradan gelir elde edebilir. Bunun için e-ödemenin kusursuz oluşturulması gerekmektedir. *E-Ödeme:* E-devlet uygulamasında kullanım ücreti söz konusu olduğunda, e-ödeme bir şart haline gelmektedir. Yaygın olarak

<sup>62</sup>Eurostat.(2005), Expenditure on information technology as a percentage of GDP. Eurostat Structural Indicators, Innovation and Research. [www.europa.eu.int/comm/eurostat/newcronos/reference/display.do?screen=detailref&language=en&product=Strind\\_Innore&Root=Strind\\_Innore/innore/ir071](http://www.europa.eu.int/comm/eurostat/newcronos/reference/display.do?screen=detailref&language=en&product=Strind_Innore&Root=Strind_Innore/innore/ir071) , (12.04.2005)

<sup>63</sup>Aydın, a.g.e., s.14.

<sup>64</sup>E-devlet. (2006). [www.kykonline.com/content/view/111/66](http://www.kykonline.com/content/view/111/66), s.3. , (01.10.2006)

kullanılmakta olan kredi kartları e-ödemede kullanılarak bu sorun rahatlıkla çözülebilir veya bankalarla ortak bir otomasyon oluşturup ödeme hesaptan hesaba elektronik ortamda aktararak yapılabilir. İşlerin, elektronik ortamda yapılmasından dolayı, azalan devlet işlemlerinin maliyetleri vatandaşa yansıtılacaktır. Daha önce, 50-60 ytl olan ruhsat alma işlemi, eğer vatandaş e-işlem üzerinden gerçekleştiriyorsa 5-6 ytl'ye inecek ve devlet bu yönde kendisine işlem talebinde bulunan vatandaşını ödüllendirecektir. Amaç, %100 elektronik işlem oranının ve sıfır maliyetin yakalanmasıdır<sup>65</sup>. Böylece; yol, kuyruk, vezne ve zaman kaybı önlenmiş olacak, bürokratik işlemlerden vatandaş kurtularak hem daha ucuza işlemini daha kısa sürede gerçekleştirecek hem de devlet bu işlemde personel ve kağıt tasarrufu sağlayacak üstelik ücretlendirme ile gelir bile elde edecektir. Yani E-devlet katma değeri bir ufak işlemde dahi kendini gösterecektir.

**-Reklamlar;** E-devlet servislerinin sunulduğu ortamlara alınacak ticari reklamlarla gelir elde edilebilir.

**-Üyelik Ücreti;** Servisleri kullanmak isteyen kullanıcılar üyelik sistemiyle belirli bir ücret öderler ve bunun karşılığında çeşitli konularda kişiye veya kuruma özel katma değerli hizmetler alabilirler.

Türkiye'nin bu önerilerin yanında yapması gereken, BİT yatırımlarına bütçeden daha fazla kaynak ayırmasıdır. Reel bazda ele alındığında geri dönüşümü ve katma değeri yüksek olan en önemli yatırım bilgi ve iletişim teknolojilerine yapılan yatırımdır. Türkiye ancak bu şekilde uluslar arası arenada söz sahibi olabilir.

## 2.7. E-BELEDİYE KAVRAMI

Belediyeler bir yerel yönetim birimi olduğu için ve yerel yönetimlerin büyük bir kısmını temsil ettiğinden, yerel yönetim denilince akla ilk çağrışım yapan kavram “belediye” dir. Ülkemizde 81 İl Özel İdaresi, 3225 Belediye ve 35.086 Köy olmak üzere; yaklaşık 39.000 Yerel İdare bulunmaktadır. Bu idarelerin içinde en güçlüleri belediyeler olup, yaklaşık 15 milyar doları bulan

<sup>65</sup>N.Hüseyin Kuran. (2005). *E-Devlet: Analiz ve Model Önerisi*. 1.Baskı, İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları, İstanbul, s.61.



yerel yönetim kaynaklarının yaklaşık % 85'ini kullanmaktadırlar<sup>66</sup>. İl özel idareleri ve köylerin çok büyük bir kısmının henüz tüzel kişiliklerini temsil edecek bir kurumsal internet sayfası olmadığı için bu çalışmada yerel yönetim veya e-yerel yönetim kavramları ile belediye ve e-belediye'den bahsedilmektedir.

Yerel yönetimler tanım olarak ; belli bir coğrafi alanda yaşayan bireylerin ortak ihtiyaçlarının giderilmesi amacıyla oluşturulmuş, karar organları yerel toplulukça seçimle işbaşına gelen, yasalarla belirlenmiş görev ve yetkilere, özel gelirlere, bütçeye ve personele sahip, merkezi yönetim ile ilişkilerinde özerkliğe sahip kamu tüzel kişileridir<sup>67</sup>. Bu tanım ve görevle, yerel yönetimler vatandaşa en yakın konumda olan, en alt düzeydeki yönetim birimleridir. Yerel yönetimler Türkiye'de 3 ayrı kategoride yapılandırılmıştır. Bunlar;

- İl Özel İdareleri,
- Belediyeler ve
- Köylendir.

Devletin yerel yönetim birimi olarak belediyeler, vatandaş ile doğrudan ilişkilidir. Diğer devlet birimlerinde e-devlet yapılanması, vatandaşın işlemlerini kolaylaştırmakla beraber, daha çok kurumun kendisine fayda sağlamaktadır. Belediyelerde durum daha farklıdır. Her türlü yenilik, gelişim ve e-devlet yapılanması, vatandaşa doğrudan hizmet olarak ulaşmaktadır. Belediyeler, vatandaşa kaliteli hizmet verebildikleri sürece "başarılı" kabul edilmektedir<sup>68</sup>. Bilgi ve iletişim teknolojileri kullanımı yani e-devlet yapılanması bu başarının temel faktörüdür. Belediyelerde e-devlet yapılanması ile e-belediye kavramı ortaya çıkmıştır. E-belediye kavramını; Gelişen bilgi ve iletişim teknolojileri kullanarak, insana hizmet etmenin ve şeffaflaşmanın temelini teşkil eden çağdaş yerel yönetim anlayışı<sup>69</sup> olarak tanımlayabiliriz. Başka bir tanımla e-belediye; Zaman ve mekan sınırı olmadan belediyenin internet üzerinden sunduğu hizmetlere erişimdir. Örneğin; beyan vermek, vergi borcunu öğrenmek ve ödemek, su endeks bilgilerini girip tahakkuk ettirmek ve ödemek gibi.

<sup>66</sup> Erol Kaya. (2006). Yerel yönetimlerde etkin kaynak yönetimi. [www.pendik-bld.gov.tr/tr/Tab.aspx?TabID=629](http://www.pendik-bld.gov.tr/tr/Tab.aspx?TabID=629) , (11.10.2006)

<sup>67</sup> Necdet Aksoy. (2006). Yerel yönetimlerde halkla ilişkiler ve teknoloji kullanımı. [www.icisleri.gov.tr/\\_icisleri/TurkIdareDergisi/UpLoadedFiles/NecdetAksoy%2053-62.doc](http://www.icisleri.gov.tr/_icisleri/TurkIdareDergisi/UpLoadedFiles/NecdetAksoy%2053-62.doc), (10.10.2006)

<sup>68</sup> Türkiye Bilişim Derneği. (2004). *E-belediye*. II.Türkiye Bilişim Şurası E-Belediye Raporu, Ankara, s.9.

<sup>69</sup> H.Burçin Henden ve Rıfki Henden. (2005). Yerel yönetimlerin hizmet sunumlarındaki değişim ve e-belediyecilik. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 4 (14):56.

Son yıllarda bir çok devlette, hemen her alanda artan yerelleşme talepleri dolayısıyla, adem-i merkeziyetçilik kavramı da önem kazanmaktadır. Kendini yenileyememiş, değişime kapalı, merkeziyetçi ve otoriter yönetimler yerini güçlü ve demokratik yerel yönetim modellerine bırakmaktadır. Yerel yönetimleri ise, düzensiz kentleşme, işsizlik, yoksulluk, sağlık, çevre kirliliği, alt yapı, konut sorunu vb. gibi sürekli sorunlar beklemektedir. Günümüzde yerel yönetimlerin bu fonksiyonları sorunsuz yerine getirecek yapıya kavuşması için gereken yetki, yasa ve bütçe ile donatılması yeterli değildir, yerel yönetimlerin kendilerini bilgi ve iletişim teknolojileri ile yenilemeleri gerekmektedir. Yani gereken yetki, yasa ve bütçenin yanında mutlaka e-devlet uygulamalarını da bir an önce benimseyip bunu hizmetlerinin her katmanında vatandaşlarla paylaşması gerekmektedir. Böylece vatandaşlar, e-devlet uygulamaları sayesinde yerel hizmetlerden istenen tatmin düzeyinde faydalanabileceklerdir. Ayrıca, demokrasinin ulusal düzeyde sağlıklı işleyebilmesi için öncelikle yerel yönetimlerin demokratik olarak işlemesi gerekmektedir. Yani, yerel yönetimlerin demokratik nitelik taşımaları ülke çapında da demokrasinin gelişmesine önemli katkı sağlar. Dünyada yerel yönetimleri güçsüz olmasına karşılık demokrasinin gelişmiş olduğu tek bir ülke dahi bulunmamaktadır<sup>70</sup>.

Yerel yönetimler halkın siyasal ve demokrasi terbiyesinin geliştirildiği temel basamaklardır, yerel demokrasinin ise temel şartlarından biri, yerel siyasal süreçlerin gizli ve kapalı değil açık ve herkesin görebileceği şekilde işlemesidir<sup>71</sup>. Şüphesiz böyle bir yapı ancak e-devlet uygulamaları ile kurulacaktır. Varsayalım ki; yerel yönetim meclislerinden herhangi birinde o bölge ile ilgili önemli bir karar alınacaktır. Böyle bir karar meclis tarafından alınır ve vali tarafından onaylanır. Bu kararın görüşüldüğü sırada elektronik ortamda halktan da görüş istenir ve bu görüş çerçevesinde karar alınırsa, halkın yerel yönetime katılımı sağlanmış olur. Bu örneklerin sayısını bütçede, kamulaştırmada, imarda, çevre ve altyapıda da arttırılabilir. Yani, e-devlet yapılanması hem yerel demokrasiye etkinlik kazandırır dolayısıyla ulusal düzeydeki demokrasiye katkı sağlamış olarak hem de yerel yönetim hizmetlerinin daha verimli sunulması sağlanabilir.

<sup>70</sup> Yusuf Pustu. (2005). Yerel yönetimler ve demokrasi. *Sayıştay Dergisi*, Nisan-Haziran 2005, (57):121-132.

<sup>71</sup> Hardy Wickwar. (1970). *The Political Theory of Local Government*. University Of South Carolina Press, Carolina, s.76.

Tablo 2.4. Klasik yerel yönetim(belediye) ile e-yerel yönetim(e-belediye) anlayışının karşılaştırılması ( Henden ve Henden, 2005:56)

<b><i>Klasik Yerel Yönetim(Belediye) Anlayışı</i></b>	<b><i>E-Yerel Yönetim(E-Belediye) Anlayışı</i></b>
Paylaşılmayan idari karar almalar	Alınan kararların elektronik ortamda paylaşımı
Uzun bürokratik iş akışı	Hızlı ve seri elektronik süreç
Halka ilişkin kararların, konuya dair fazla bilgi toplanmasına gerek görülmeden, yöneticiler tarafından verilmesi	Yerel halkın dilek ve önerilerinin anket, şikayet, beyaz masa vb. yöntemlerle toplanarak değerlendirilmesi ve hizmet sunumu
Yönetim-Vatandaş İlişkisi	Hizmet Sunan-Müşteri İlişkisi
Yetkili birimlere başvurmada süreç zorluğu	Erişilebilirliğin ve sürekli gelişmenin ilke edinilmesi
Diğer kamu kurumlarıyla olan ilişkilerde uzun bürokratik süreçler	Kurumlar arası entegrasyon (dolaysıyla eşgüdüm) ve etkinlik
Bürokratik denetleme	Bireysel katılımcılık ve performans ölçümü

Tablo 2.4’de görüleceği gibi e-belediye sadece birkaç tuştan ibaret, mekanik bir sistem değildir. Şeffaf ve denetleyici bir yapıdır. Klasik belediye anlayışındaki gibi mekana hapsedilmiş hizmet tarzının, mekan dışına çıkılarak 7 gün 24 saat istenilen bilgi ve hizmete en kısa ve en hızlı şekilde ulaşmayı amaçlamaktadır. Dijital ortamlara yazılan bilginin, kağıt kullanımının yerine geçtiği bir sistemdir<sup>72</sup>.

Günümüz dünyasında, bir çok gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerde merkezi yönetimin yerel hizmet sunmadaki yetersizliğini anlaşılmış ve adem-i merkeziyetçi bir yönetim anlayışı yani yerel yönetim anlayışı benimsenmiştir. Bilişim ve iletişim teknolojilerinin yerel yönetimlerde kullanılmaya başlamasıyla yerel yönetim’den e-yerel yönetime dönüşüm başlamıştır. Bu yeni yapılanmada, her şeyden önce, kamu hizmetlerinin halka en yakın birimler tarafından üretilmesi, onların gerçek hizmet taleplerinin belirlenmesine kolaylık sağladığı gibi savurganlığın önüne geçilmesine de katkı sağlayabilmektedir. Yerel yönetimlerin, e-yerel yönetimlere dönüşmesi için sadece bilgi ve iletişim teknolojilerinin yerel yönetimlere entegre edilmesi şüphesiz yeterli değildir. Yerel

<sup>72</sup> İnteraktif sistem ve e-belediyecilik. (2005).www.aliaga-bl.gov.tr/ebel\_rapor.html, (15.02.2005)

yönetimlerin güçlendirilmesi, idari ve mali özerklik verilmesi, yerel yönetimlerin üzerindeki merkezi denetimin en aza indirilmesi konularında çoğu ülkede başlayan görüşmeler, uluslar arası belgelerde ve ülkelerin anayasalarında daha açık bir biçimde yer almaya başlamıştır<sup>73</sup>. Söz konusu bu gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerin hemen tümünde, yerel hizmetler, merkezi yönetimden yerel yönetimlere aktarılırken, Türkiye’de bunun tam tersi uygulanmakta, merkeziyetçi yönetim gelişmelere rağmen yerel hizmetlerde ağırlığını korumaktadır. Bu ağırlığı rakamlarda da görmek mümkündür şöyle ki; Ülkemizde 2004 yılında toplam kamu harcamaları içinde yerel yönetimlerin payı yaklaşık %16 iken, Almanya’da bu oran %30, İsveç’te ise yaklaşık %70’dir. Türkiye’de, e-yerel yönetimlere ve dolayısıyla e-devlet yapısına geçmek için yerel yönetimlere, e-yerel yönetim yapılanmasının yanında idari ve mali özerklik sağlanmalı, denetim için ise merkezden denetim yerine bölge Sayıştayları kurulup denetimin bu kurumlarca yapılması ile ancak o zaman e-belediye yapılanması başarılı olabilir.

E-Devletin önemli bir ayağı olarak düşünülmesi gereken e-belediye, belediyelerin ülke kalkınmasına katkılarını artıracak kapsamlı bir projedir. Bu proje sayesinde, çağın vazgeçilmez teknolojisi olan internet, doğrudan vatandaşın hizmetine sunulmuş olacaktır. Zamanın verimli kullanılmasının vazgeçilmez olduğu günümüzde, devletler bunun farkına varıp vatandaşlarına çağın gerektirdiği teknolojileri geç kalmadan sunmaya çalışmalıdırlar<sup>74</sup>.

### 2.7.1. E-Devlet İçinde E-Belediye Çalışmalarının Genel Görünümü

Türkiye’de üniversitelerin ilgili bölümleri, merkezi yönetimin çeşitli kurum ve kuruluşları, e-yerel yönetim inşası çerçevesinde sayılabilecek çeşitli çalışmalar yürütmektedir. Yerel yönetimler sisteminde ve merkezi - yerel yönetim ilişkileri ekseninde birbirinden ayrı atılan adımların ve edinilen deneyimin, öncelikle ortak bir iletişim havuzunda toplanması ve daha sonra bu çalışmalar arasında eşgüdüm sağlanması gerekmektedir.

Vatandaşlar su, emlak , çevre temizlik, ilan reklam, kira ve benzeri alanlardaki ihtiyaç ve yükümlülükleri gereği belediyelerle çok sık ilişki

<sup>73</sup> Mustafa Ökmen. (2002). Yerel Yönetimlerde Özerklik Eğilimleri, AB ve Türkiye. *AB İle Bütünleşme Sürecinde Türkiye’de Yerel Yönetimler*, Parlak, B. Özgür, H. (Ed.), Alfa Yayınları, İstanbul, s.106.

<sup>74</sup> Merve Şener ve Ayten Paşayığıt. (2006). E-devlette kalite, güvenlik ve kişisel gizlilik. [www.ituemk.org/ituemos/files/bildiri.doc](http://www.ituemk.org/ituemos/files/bildiri.doc) , s.9. (15.12.2006)

içerisindedir. Belediyeler en çok bilgisayar gelir ve tahsilat, muhasebe, emlak vergisi, abone hizmetleri işlemlerinde kullanmaktadırlar. Ancak işin vatandaş dönük yüzü zayıf kalmıştır. Bunu geliştirme amaçlı çeşitli projeler yapılmaktadır. Örneğin yerel yönetimle ilgili olarak devlet destekli YerelNet (2001) ve YerelBilgi (2003) olmak üzere iki tane proje yaşama geçirilmiştir. Yerel net projesi “Türkiye’nin Yerel Yönetimler Portalı” ve Yerel bilgi projesi “Yerel Yönetimler Bilgi Tabanı Projesi” olarak yürütülmektedir. İnternetin belediyeler tarafından sadece tanıtım ve halkla ilişkiler amaçlarıyla değil, aynı zamanda yönetimde karşılıklı iletişim ve katılım aracı olarak da kullanılması gereklidir<sup>75</sup>.

E-yerel yönetim için yapılan çalışmalar şunlardır:

İçişleri Bakanlığı Araştırma Planlama ve Koordinasyon (APK) Kurulu Başkanlığı tarafından yürütülen İl Envanteri Çalışması (İLEMOD), merkezi yönetimin taşra mülki kademeleri ile veri alış-verişini gerçekleştirmek amacıyla sürdürülmektedir. Maliye Bakanlığı, Sağlık Bakanlığı gibi başlıca bakanlıklar, hizmet alanlarına ilişkin olarak merkez - taşra birimleri arasında veri akışını bu ortamda düzenlemeye dönük çalışmalar yürütmektedirler. Öte yandan, tek tek belediyeler kendi bünyelerinde otomasyon temelini atmaya başlamış ve bünyeleri içinde kent bilgi sistemi olarak anılan ağlar kurmaya girişmiş durumdadırlar. Ülke geneline dağılmış, çok sayıda ve özerk yerel yönetim birimlerince sürekli edinilen deneyimin ortak iletişim havuzunda paylaşılması gereksinmesi, 2001 yılından bu yana YerelNet ve YerelBilgi projeleri ile karşılanmaya başlanmıştır. YerelNet ve YerelBilgi projeleri, İçişleri Bakanlığı, Devlet Planlama Teşkilatı ve TODAİE işbirliği ile bir kamu projesi olarak doğmuş ve yürütülmüştür.

YERELNET üzerinde bulunan başlıca veri ve bilgiler<sup>76</sup>;

- 3214 belediyenin her biri için bir web sayfası,
- 1963 yılından bu yana yapılan 8 genel yerel seçimin sonuçları,
- Mevzuat bölümünde, belediyelerle ilgili yasalar, genelgeler ve yargı kararları,
- Yerel Gündem bölümünde, belediyelerle yasa tasarıları, dünya, ülke ve yerel ölçekte belediyelerle ilgili haberler,
- Uzmanlık Bilgileri bölümünde ise; belediyelerle ilgili uluslararası gelişmeler, belediyelerin personel yapısı, mali yapısı ve altyapı hizmetlerine (su, çöp) ilişkin araştırma raporları,

<sup>75</sup> Şener ve Paşayığıt, a.g.m, s.2.

<sup>76</sup> Türkiye Bilişim Derneği, a.g.e., s.8.

- Vatandaş için bölümünde ise, kent halkının belediye hizmetlerine ilişkin bilgiler (evlenme, işyeri açma, işyeri ruhsatı, doğalgaz bağlatma-devretmek, çevre temizlik vergisi, emlak vergisi vd),
  - Belediye, il özel idaresi ve yerel yönetim birliklerinin Resmi Gazete’de yayımlanan ihaleleri,
  - E-Kütüphane ve Bibliyografya,
  - Soru–Yanıt,
- bölgelerinde bilgi ve veriler internet kullanıcılarıyla paylaşılmaktadır.

### 2.7.2. Belediyelerde E-Devlet Yapılanması

Her alanda elektronikleşme kısaca “e” yapılanma yaşamımızın her alanında genişleyerek sürmektedir, bu dönüşümle ilgili üretilen projeler ve çalışmalar genelde vatandaşın, zamandan tasarruf ve yapılan işlemlerde verimliliği esas almaktadır. Devlette, ticaretle, ekonomide, sağlıkta, sosyal güvenlikte vb. pek çok alanda “e” yapılanma çalışmaları sürmektedir. Kamu kurum ve kuruluşlarında sürdürülmekte olan “e-devlet ” kavramı ile birlikte kamu kurumlarının vatandaşın yönündeki “e” yapılanma devletin bir parçası olan yerel yönetimlerde de sürdürülmektedir. Dolayısıyla, yerelliğin içeriği yeniden belirlenmekte, kentler yeni işlevler kazanmakta, bu değişimin bir gereği olarak bu farklılaşmayı yansıtan etkin kentsel hizmet ağları yerel yönetimlerce oluşturulmaktadır. Türkiye’de yerel yönetim alanındaki e-devlet uygulamaları belediyeler ile sınırlı kalmıştır. Diğer yerel yönetim çeşitleri olan il özel idareleri, köyler ve belediye birlikleri kurumsal internet kullanıcıları arasına henüz girmemişlerdir.

Türkiye’deki belediyelerin bilgi ve iletişim teknolojileri düzeyine ilişkin bazı veriler aşağıda verilmiştir<sup>77</sup>;

- Türkiye’de belediyelerin %86’sı bilgisayara sahiptir. Bilgisayara sahip olan belediyeler bütününde otomasyon %54, internet kullanımı %26, bir şirketten destek alma %91 düzeyindedir. Bu değerlerin en düşük oranlar sergilediği belediyeler ise, Güneydoğu ve Doğu Anadolu bölgelerinde yer alanlardır. Bu bölgelerde bilgisayarlaşma oranı sırasıyla %43 ve %53, otomasyon %21 ve %28, internet kullanımı %13 ve %18, bir şirketten

<sup>77</sup>Yerel Bilgi Projesi. (2006). Belediyelerde bilgisayar altyapısı durumu araştırması. [www.tbd.org.tr/sayi83\\_html/dosya10.html](http://www.tbd.org.tr/sayi83_html/dosya10.html) , s.81, (03.02.2006)

destek alma %42 ve %53 düzeyindedir. Sosyo-ekonomik bakımdan gelişmiş bölgelerde yer alan belediyeler, bilgisayar altyapısı bakımından daha gelişkin durumdadır. Marmara belediyelerinde bilgisayarlaşma %90 düzeyindedir.

- Küçük belediyelerde bilgisayarlaşma %55 düzeyindedir; İnternet kullanımı, bilgisayara sahip belediyeler için en küçük belediyelerde %12'den başlamakta, belediye büyüdükçe yavaşça artmakta, en büyük belediyelerde %63'e erişmektedir.
- Ülke genelinde belediyelerin %75'i internet erişimine sahiptir.
- Belediyelerin %38'i otomasyon<sup>78</sup> amaçlı yazılım paketi kullanmaktadır.
- Bilgi işlem birimi olan belediye oranı %15'dir.
- Yerel bilgisayar ağı olan belediye oranı %45'dir.
- Belediyelerin %63'ü, bilgisayarı olan belediyelerin ise %73'ü, bir özel şirketten hizmet desteği almaktadır. Piyasadan yüksek oranda hizmet alımı yapılmakta, ancak bu alımlar belediyelerde otomasyon düzeyini yakalama anlamına gelmemektedir.
- Piyasada toplam yaklaşık olarak 200 şirket etkinlik göstermektedir. Şirketlerden en büyük ilk 10'u, bir şirketten destek alan belediyeler toplamının %72'sine hizmet vermektedir. Bir özel şirketten destek alma, büyük şehirlerde düşük iken, kasaba belediyelerinde oldukça yüksektir.
- Bilgisayara sahip olan belediyeler bütününde otomasyon %44, internet kullanımı %74, yazılım/donanım için firma desteği alma %72'dir.

Belediyelerin iş ve işlemlerde bilgisayar kullanım oranı ise<sup>79</sup>:

- Muhasebe	: %70
- Bütçe sistemi	: %67
- Personel	: %54
- Hizmet Yönetimi (Su, katı atık vb.)	: %43
- İmar Yönetimi	: %12

Bu veriler göstermektedir ki; belediyelerimizin çoğu bilgi işlem merkezi ve yetişmiş bilişim insan gücü desteğinden yoksun, bilgisayarı sadece hazır paket programlarla, genelde de mali işlemlerde kullanan bir yapıya sahiptir.

<sup>78</sup> *Otomasyon* terimi ile mali işler, su ücreti, vergi tahsilatı gibi işlerin belli yazılımlar temelinde bilgisayar ortamına geçirildiği ve işlerin bu ortamda yürütüldüğü sistemden kastedilmektedir.

<sup>79</sup> Türkiye Bilişim Derneği, a.g.e., s.7.

Türkiye’de ki e-belediyecilik uygulamaları incelendiğinde belediyelerin çoğunun henüz, e-devlet aşamasının birinci aşama olan “bilgi aşaması”nda oldukları bazı belediyelerin bir takım hizmetlerde ikinci aşama olan “genişletilmiş bilgi yayımı aşaması”nda oldukları ve İstanbul, Ankara, İzmir Büyükşehir Belediyesi ile Kadıköy, Tuzla, Yalova gibi bir takım belediyelerin üçüncü aşama olan “etkileşim aşaması”nda oldukları görülmektedir.

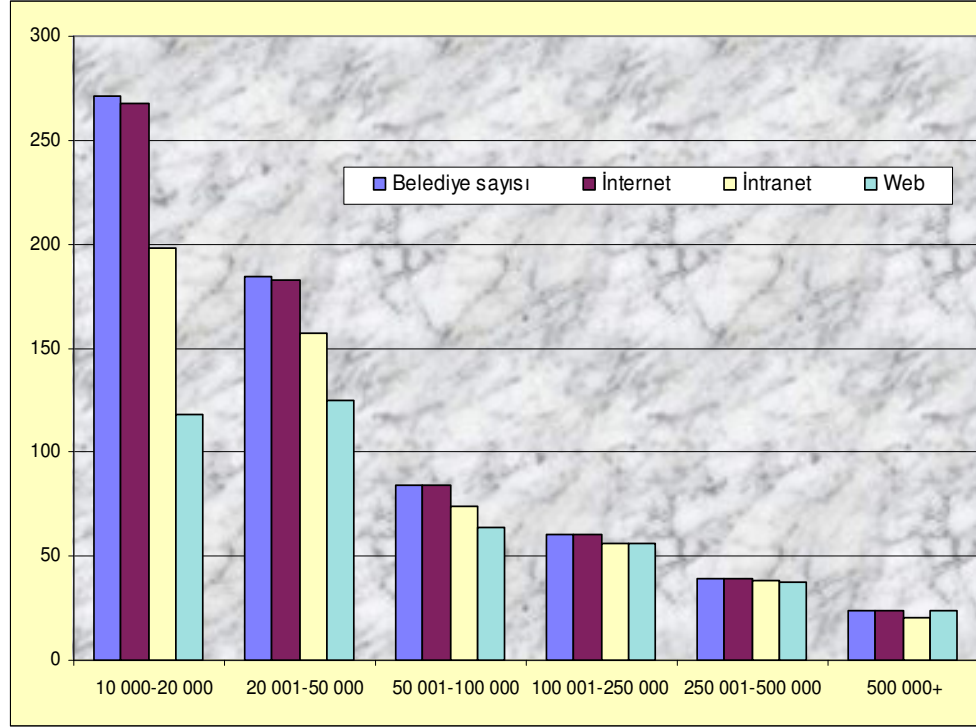
E-belediye uygulamaları açısından diğer yerel yönetimlere öncülük edecek çalışmalar da mevcuttur. Yalova, Kadıköy Belediyeleri ile İstanbul ve Ankara Büyükşehir Belediyeleri bunlara örnek olarak gösterilebilir. Bilgisayarlaşmayla başlayıp kent bilgi sistemine kadar olan kurumsal dönüşüm süreçlerini tamamlayan bu yerel yönetim birimleri e-belediyeciliğin pilot uygulama alanı olarak varsayılmaktadır. Bu bölgelerde yaşayan halkın e-belediyecilik uygulamaları ile önemli kazanımlar elde etmesi diğer bölgelerdeki vatandaşları da belediyesini bu yönde zorlama konusunda motive etmektedir. Özellikle İstanbul Büyükşehir Belediyesi bu alanda çok büyük adımlar atmıştır. Kendi kurumu içerisinde e-devlet altyapısını tamamlayarak e-belediyeciliğin son aşamasına gelmiştir. Bunun yanında İstanbul’un tüm ilçe ve ilk kademe belediyelerini bir ağ omurgası üzerinden birbirine bağlayacak olan proje için ilk adımlar atılmıştır. İlk çalışma İmar alanında başlayacak olup daha sonra tüm birimleri kapsayacak şekilde büyütülmesi planlanmıştır. Bu proje gerçekleşince adeta İstanbul’un tüm belediyeleri arasında bir entegrasyon sağlanmış olacaktır.

Türkiye’deki toplumsal ve kamusal yapılanmanın bilgi çağı değerleri ile bütünleştirilmesi amacıyla yürütülen e-devlet çalışmalarının yerel yönetimler düzeyindeki yansımaları, belediyeler üzerinde yoğunlaşmaktadır<sup>80</sup>. Türkiye İstatistik Kurumu tarafından gerçekleştirilen “Belediye Web Hizmetleri Araştırması”nın sonuçlarına göre, 2005 Ağustos ayı itibarıyla Türkiye genelinde nüfusu 10 binden fazla olan 662 belediyenin internet erişim olanakları, intranet kullanımı, web sitesinin bulunmasına ilişkin oranlar şekil 2.6.’da verilmiştir. Yine bu 662 belediyeden henüz web sitesi olmayanların %24 ü 1 yıl içinde web

<sup>80</sup> Özgür Kılıç. (2006). *E-Devlet Anlayışının Büyükşehir Belediye Yönetimlerinde Uygulanması: Kayseri Büyükşehir Belediyesi Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Hatay, ss.32-44.



sitesinin hazırlanacağını bildirmiştir<sup>81</sup>. Yine araştırma sonuçlarına göre; Nüfusu 250 bin ile 500 bin arasındaki 39 belediyenin yüzde 100'ünde internet, yüzde 97.4'ü intranet, yüzde 94.9'u web sitesi bulunurken, nüfusu 500 binden fazla olan 24 belediyenin yüzde 100'ü internete ve web sitesine ve yüzde 83.3'ü intranete sahip oldukları belirlenmiştir.



Şekil 2.6. Nüfus grubuna göre belediyelerde internet, intranet ve web sitesi sahipliği durumu (Balaban vd., 2006:2)

Şekil 2.6'da dikey ekseninde belediye sayısı yatay ekseninde ise belediye nüfus aralıkları verilmiştir. Nüfusu 10 bin ile 20 bin arasında bulunan 271 belediyenin yüzde 98.9'u internet erişim olanağına, yüzde 73.1'i intranete<sup>82</sup>, yüzde 43.5'i web sitesine sahipken, nüfusu 20 bin ile 50 bin arasında bulunan 184 belediyenin yüzde 99.5'i internete, yüzde 85.3'ü, intranete, yüzde 67.9'u web sitesine sahiptir. Nüfusu 50 bin ile 100 bin arasında bulunan 84 belediyede ise internete sahip olma oranı yüzde 100, intranete sahip olma oranı yüzde 88.1, web sitesine sahip olma oranı da yüzde 76.2 olarak belirlenmiştir. Nüfusu 100 bin ile

<sup>81</sup> M.Erdal Balaban vd. (2006). E-Belediye uygulamalarında web sayfası ziyaret istatistiklerinin yönetsel amaçlarla kullanımı üzerine bir çalışma. [www.cmpe.emu.edu.tr/aelci/YvKB06/YveK\\_balaban\\_cilan\\_coskun.doc](http://www.cmpe.emu.edu.tr/aelci/YvKB06/YveK_balaban_cilan_coskun.doc), s.2. (10.11.2006)

<sup>82</sup> İnternet : Sadece belirli bir kurumdaki bilgisayarları birbirine bağlayan, kurum içindeki bilgi ve işlemleri paylaşmak için oluşturulan ağ dır.

250 bin arasındaki 60 belediyede internet oranı 100, intranet oranı ile web sitesi oranı yüzde 93.3.'tür.

Aşağıda Türkiye'deki bazı belediyelerin web sayfaları aracılığı ile verdikleri hizmetlere örnekler verilmektedir;

#### **- İstanbul Büyükşehir Belediyesi:**

İstanbul Büyükşehir belediyesi internet teknolojisini yerel halkla iletişim ve etkileşim aracı olarak 1997 sonundan beri "http://www.ibb.gov.tr" adresi üzerinden kullanmaktadır. İstanbul Büyükşehir belediyesinin internet sayfasında yer alan erişim alanları şunlardır; başkan hakkında bilgiler; İstanbul Büyükşehir Belediyesi kurumsal yapısı; belediye hizmet alanları; belediye ile ilgili haberler, basın bültenleri; belediye bütçeleri ve yatırımlar; İstanbul hakkında bilgiler; bilgi bankası; kent haritası; ulaşım bilgileri; kültür-sanat bilgileri; ihalelerle ilgili bilgiler; 7gün 24 saat online hizmet; belediye ulaşım için iletişim adresleri; belediye hakkında bilgilere ulaşabilmek için üyelik sistemi; meclis gündemi; resmi gazete; belediye bülteni; istatistiklerle İstanbul; İBB evrak takibi; gezi rehberi; kurumsal kimlik; yararlı linkler<sup>83</sup>. İstanbul Büyükşehir Belediyesinin internet sitesinden, İstanbul'un bir çok önemli merkezlerinin ve boğaz köprülerinin canlı trafik akışı da takip edilebilmektedir. Sitede günde ortalama 8 Türkçe haber, 3 basın bülteni girişi yapılmakta, ayrıca, ihale ilanları, kurumsal, İngilizce, kent haber bölümleri ve belediyenin tüm faaliyetleri de düzenli olarak güncellenmektedir. Site günde ortalama 25.000 kişi tarafından ziyaret edilmekte olup, ortalama 70.000 sayfa görüntülemesi yapılmaktadır.

İstanbul Büyükşehir Belediyesi internet sayfasındaki hizmetlerden olan; "belediye hakkında bilgilere" ulaşabilmek için üyelik sistemi ile web sayfasına üye olmaları halinde kullanıcıların e-maillerine belediyenin faaliyetleri hakkında düzenli bilgiler gönderilmektedir. Kullanıcılar İstanbul Büyükşehir belediye meclisinin belirli zamanlardaki gündemini; "Dönemsel Sorgulama" başlığı altında öğrenebilmekte ayrıca son 10 meclis gündemini tarih, saat ve başlıklara göre izleyebilmektedirler. Yine kullanıcılar/yerel halk belediyedeki evraklarını, evrak numarası ve tarihini girmek suretiyle takip edebilmektedirler. Ayrıca, Gelirler

<sup>83</sup> Uğur Yıldırım ve Şerif Öner. (2004). Bilgi toplumu sürecinde yerel yönetimlerde eğitim-bilişim teknolojilerinden faydalanma: Türkiye'de e-belediye uygulamaları. *The Turkish Online Journal of Educational Technology*, 3 (1):34-65.

Müdürlüğü Kredi kartı ile tahsilata başlamıştır. İstanbul Büyükşehir Belediyesi Gelirler Müdürlüğü tarafından tahsil edilen vergi, harç, ücret ve diğer gelirler kredi kartı ile de tahsil edilmektedir. Belediye mükellefleri nakit tahsilatın yanında internet üzerinden kredi kartı ile de yükümlülüklerini yerine getirebiliyorlar. Yine İmar Müdürlüğü tarafından oluşturulan İmar Otomasyon Sistemi (İMOS) ile 27 İlçe Belediye Başkanlığınca verilen imar izinleri, proje tastikleri yapı ruhsatı belgeleri, yapı kullanma izin belgeleri kontrol edilip; inşaatların ruhsat ve eklerine uygunluk denetimleri yapılacaktır. Böylece 27 İlçe Belediyesi ile bir ağ omurgası da kurulmuş olacaktır. Proje dört ana adımdan oluşmaktadır<sup>84</sup>.

- İ.B.B. İmar Müdürlüğü GIS tabanlı uygulama yazılımının geliştirilmesi ve imar arşivinde bulunan yaklaşık 200.000 dosya verisinin sayısal ortama aktarılması
- İlçe belediyelerine imar arşiv otomasyon yazılımı geliştirilmesi
- İlçe belediyeleri İmar arşivinde bulunan dosyalardan form bilgi toplanması
- İstanbul Büyükşehir Belediyesi 'İmar Daire Başkanlığı Veri Havuzu'nda bulunan verilere erişimin sağlanması

İstanbul Büyükşehir Belediyesine bağlı İstanbul Su ve Kanalizasyon İdaresi (İSKİ) de e-devlet yolunda büyük adımlar atarak bir çok projeyi hayata geçirmiştir. İSKİ'de bütün işlemler T.C. Vatandaşlık Numarası ile yapılmaktadır. Hayata geçirilen bu uygulamayla kuruma olan borcun mekana bağlı olmaksızın şahsiliği prensibinden hareket edilmektedir. Böylelikle herhangi bir adreste su borcu bulunan bir kimse, başka bir adreste su müşterisi olamayacaktır. Altyapı kurumlarının tamamının bu sisteme geçmesiyle de herhangi bir altyapı kurumuna borcu olan bir kimseye diğer altyapı hizmetleri de verilmeyebilecektir. İSKİ internet sitesi üzerinden, borç sorgulama, kaçak su ihbar, fatura hesaplama, arıza başvuru, e-fatura, kredi kartı ile anında fatura ödeme, fatura itiraz ve mukavele başvuruları gibi interaktif hizmetler kullanıcılara sunulmaktadır.

Buradan, İ.B.B.'nin, e-devlet gelişim aşamasında üçüncü aşama olan "etkileşim aşaması" 'nda olduğunu rahatlıkla görebiliriz.

<sup>84</sup> Megakent 21.yy modern teknolojisi ile korunuyor. (2007). www.ibb.gov.tr/tr-TR/HizmetAlanLari/İmar/İmar , (12.01.2007)

### **-Ankara Büyükşehir Belediyesi:**

Ankara Büyükşehir belediyesine “<http://www.ankara-bel.gov.tr>” adlı internet sayfasından erişilmektedir. İlgililerin doğrudan başkana ulaşmalarının da sağlandığı internet sayfasında kullanıcılara şu hizmetler sunulmaktadır; belediye hizmet birimleri; kentle ilgili proje-yatırım bilgileri; belediye bütçesi; belediye hizmet rehberi; kentin tarihsel gelişimi; Ankara’da neler yapmalı; belediye faaliyet raporları; ihale ilanları; şehir rehberi; sıkça sorulan sorular; tarihte belediye ve meclisi hakkında bilgi; mahalli idareler ve belediyelerle ilgili bilgi; yararlı linkler. Ayrıca; interaktif kent haritası (<http://burc.ankara-bel.gov.tr/website/abb>); resmi kurumlar (<http://www.ankara-bel.gov.tr/resmi.asp>); eğitim (<http://www.ankara-bel.gov.tr/okul.asp>); ulaşım (<http://www.ankara-bel.gov.tr/otobus.asp>) bilgileri kullanıcılara sunulmaktadır. Örneğin web sayfasındaki “hizmet rehberi” bölümüne girilince kullanıcılara; yoksullara yardım; cenaze-defin işlemleri; birikmiş çöp ve atıkların temizlenmesi; çevre temizlik vergisinin ödenme zamanı; haşereye karşı ilaçlama; asfalt-yol onarımına ilişkin taleplere ait bilgiler yer almaktadır<sup>85</sup>. Ayrıca, Ankara Su ve Kanalizasyon İdaresinin internet sitesi üzerinden su kaynakları, su kalite raporu, laboratuvar, bilgi edinme, e-fatura, e-harita, abonelik bilgileri, fatura ve tahsilat bilgileri gibi interaktif hizmetler de sunulmaktadır.

### **-İzmir Büyükşehir Belediyesi:**

Kullanıcılar ve yerel halk İzmir Büyükşehir Belediyesine “<http://www.izmir-bld.gov.tr>” internet sayfasından ulaşabilmektedirler. İnternet sayfasında kullanıcılara şu konularda hizmet sunulmaktadır; kentle ilgili haberler; belediye başkanı ve belediye yönetimi hakkında bilgiler; belediye duyuruları; hizmet kılavuzu; yönetmelikler; kent içi ulaşım bilgileri; sosyal hizmetler; kültür-sanat; belediye şirketleri; projeler; faaliyet raporları; kente dair bilgiler; hemşehri iletişim merkezi; yararlı linkler. İnternet sayfası üzerinden kullanıcılara sisteme kayıt yaptırmaları durumunda; belediyenin görev ve yetki alanında kalan hizmetlerimizde oluşabilecek programlı aksamaların (su kesintisi, güzergah değişikliği vb.) duyuruları e-posta adreslerine gönderilmektedir<sup>86</sup>. Belediyenin internet sitesinden “Belge Arşivi – Mevzuat” bölümüne girilerek, Belediye ile

<sup>85</sup> Yıldırım ve Öner, a.g.m., s.42.

<sup>86</sup> İzmir Büyükşehir Belediyesi kurumsal bilgiler. (2006). [www.izmir.bel.tr/Standart Pages.asp?menuID=28&MenuName=Ba%FEkan](http://www.izmir.bel.tr/Standart Pages.asp?menuID=28&MenuName=Ba%FEkan), (17.12.2006)

ilgili faaliyet raporlarına, yönetmelikler, Meclis gündemi, Meclis kararları, Stratejik planlar vs. gibi bilgilere elektronik ortamda ulaşılabilmektedir. Ayrıca İzmir Büyükşehir Belediyesine bağlı İzmir Su ve Kanalizasyon İdaresinin (İZSU) internet sitesinden su faturaları için e-ödeme yapılabilmektedir.

### **2.7.3. E-Belediye'nin Vatandaşlara Kazanımları Nelerdir?**

Bilgi ve teknolojinin hızla geliştiği günümüzde, demokratik, katılımcı, etkin ve şeffaf bir yönetim oluşturmanın araçlarından birisi ve belki de en etkili "e-belediyecilik" anlayışıdır. E-belediyecilik anlayışıyla, belediyecilik hizmetlerinin kademeli olarak internet üzerinden verilmesi hedeflenmektedir. Bu projeye, belediyelerin halka, halkın da belediye hizmetlerine etkin ve kolay bir şekilde ulaşması mümkün olabilecektir. Bu yolla, halkın belediyelerle olan işlemlerinde pek çok bürokratik engel ortadan kaldırılmış, bunun sonucu olarak da zaman ve emekten tasarruf edilmiş olacaktır<sup>87</sup>. Halk belediyenin tüm hizmet ve işlemlerinden internet yoluyla doğrudan bilgi sahibi olacak ve gerçek anlamda şeffaf belediyeciliğin önü açılmış olacaktır. Böylelikle, "belediye – halk" ilişkileri farklı bir boyut kazanacak ve "halk için var olan belediye" kavramı yerleşecektir.

E-belediyecilik uygulaması ile belediyelerde çağın gerektirdiği teknolojik altyapının kullanılması ile klasik belediyecilik anlayışının dışına çıkmış olunacak ve gerçek anlamda sorunlar çözümlenebilecektir. Aynı zamanda şeffaflık sağlanacak hata ve riskler minimum seviyeye indirilecektir. Belediye işlemlerinin azaltılması ve hızlı işlem yapılabilmesi ancak bu uygulama ile mümkün olacaktır.

E-belediye'nin vatandaşlara kazanımları kısaca şunlardır;

- Kaliteli hizmetlerden yararlanarak zamandan tasarruf etmiş olacaklar,
- Belediye ile ilgili tüm işlemlerini belediyeye gelmeden halletmelerine olanak sağlayacak,
- Şikayet ve dileklerini iletebilecekleri ve bu başvurularını kolaylıkla takip edebilecekler,
- Her tür ödemelerini (Emlak vergisi , Çevre Temizlik Vergisi , Reklam , İşgaliye vergisi gibi) elektronik ortamda yapabilecekler,
- Belediye sınırları içerisindeki tüm alanlarda imar durumlarını sorgulayabilecekler,

<sup>87</sup> E-belediyecilik projesi. (2007). [www.mersin.bel.tr/e-belediye.asp](http://www.mersin.bel.tr/e-belediye.asp). (15.01.2007)

- Günlük ihtiyaçları için gerek duyabilecekleri tüm servislere erişebilecekler,
- Beyan ve bildirimlerini yapabilecekler,
- Yönetmeliklere katılarak yönetim kararlarına katkıda bulunabilecekler,
- Belediye etkinlikleri ve bütçeleri ile ilgili ayrıntılı bilgi edinebilecekler,
- Belediye Başkanına veya başka bir görevliye e-posta göndererek randevu talep edebilecekler,
- Belediyenin çalışmaları hakkında önerilerde bulunabilecekler,
- Mahaltesinde yapılmasını istediği işlerin öncelik sırası hakkında fikrini söyleyebilecekler,
- E-Belediyecilik hizmetlerinden olan Kent Bilgi Sistemi ile; altyapı, yapılaşma, trafik yönetimi, tapu ve kadastro gibi bilgilerin merkezi bir bilgisayar ortamında toplanması ve ortak kullanıma sunulması ile yerel vatandaşların kentsel yaşam kalitesi artırılmıştır. Böylece vatandaşlar belediyecilik hizmetlerinden daha çabuk ve kaliteli olarak faydalanacaktır. Kentsel yaşamda ise kaçak yapılaşmayı önlemek kolaylaşacak ve kent trafiği daha kolay yönetilebilecektir.
- Belediyenin bütün ihale ilanlarını ve sonuçlarını takip edebilecekler, vs.

E-belediyecilik uygulamaları ile vatandaşlar adeta Belediyeyi internete taşımış olacak ve belediyecilik hizmetlerine istediği zamanda istediği yerden ulaşabilecektir. E-belediyecilik uygulamalarının diğer bir boyutunda ise vatandaşın aldığı hizmetin kalitesi ve süresi anlamında belediyeye yüzeysel bir geri dönüş sağlanmaktadır. Örneğin; belediye yöneticileri personel performanslarını takip edebilir yani müdahale edebilir hale gelebilirler ki, yeni yasalar da bu yaklaşımı içermektedir, ya da stok takiplerini eksiksiz yapıp, zaten mevcut bulunan bir malın ihalesine çıkmadan, israfa engel olabilirler. Bilinçli veya yanlışlıkla yapılan eksik vergi ödemelerini engelleyerek hem kaynaklarını, hem de verecekleri hizmetin kalite ve miktarını arttırabilirler, vergi adaleti sağlayabilirler. E-belediyecilik sadece yönetim mekanizmasını değiştirmekle kalmayıp, çevrenin korunmasını da sağlamaktadır. Bu sistem ile dijital ortamlarda saklanan bilgi, kağıt kullanımının yerine geçmektedir. Dijital ortamlarda tekrarlı kullanım imkanı olması maliyet açısından da ciddi bir verimlilik yaratmaktadır<sup>88</sup>.

---

<sup>88</sup>E-belediyecilik.(2007).www.mngbilgisayar.com.tr/dotnetnuke/%C3%9Cr%C3%BCnler/e-belediyecilik/tabid/81/Default.aspx, s.3. (02.01.2007)

## 2.8. TÜRKİYE'DE BİLGİ VE İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİ ALTYAPISI

Türkiye'deki e-devlet proje ve uygulamalarını incelemeye geçmeden önce internetin tarihini kısaca açıklayıp daha sonra Türkiye'de bilgi ve iletişim teknolojisinin ne derecede kullanıldığına ve Türkiye'nin e-dönüşüm olarak dünya sıralamasında nerede bulunduğunu incelemek, konuya hakim olmak açısından daha faydalı olacaktır.

### 2.8.1. İnternetin Gelişimi ve Türkiye'deki Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin (BİT) Durumu

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin en önemli aracı olan internet gerçekten de mükemmel, sansürsüz ve sınırsız bir iletişim ve etkileşim aracıdır. Günümüzde hemen her alanda iletişim ve etkileşim aracı olarak kullanılan internet ortaya çıkmadan önce sorulsaydı insanların çoğu böyle bir iletişime ihtiyaçları olmadığını söyleyebilirdi; ancak şimdi aramızdadır ve insanlar onuz yapamayacaklarını anlayacaklardır<sup>89</sup>. Öncelikle, e-devletin temeli olan internetin gelişimine kısaca bir bakalım;

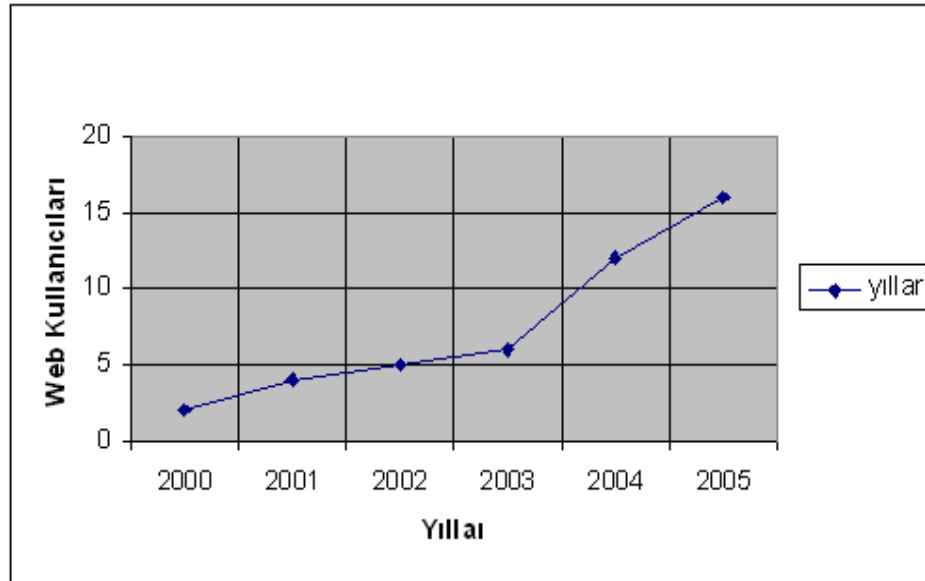
İnternet'in ortaya çıkışı Amerikan Federal Hükümeti Savunma Bakanlığı'nın araştırma ve geliştirme kolu olan Savunma İleri Düzey Araştırma Projeleri Kurumu'na (ARPA:Advanced Research Project Agency) dayanmaktadır. 1969 yılında Amerikan Savunma Bakanlığı bilgisayar bilimlerini ve çeşitli askeri araştırma projelerini desteklemek için ARPANET adında Paket Anahtarlama Ağ'ı oluşturmaya başlamış ve bu ağ, ABD'deki üniversite ve araştırma kuruluşlarının değişik tipteki bilgisayarlarını da içererek büyümüşür<sup>90</sup>. ARPA'nın kurduğu ARPANET'e bağlı bilgisayarlarla ilk kez 1983 yılında bugünkü IP (İnternet Protokolleri) iletişim kurulmaya başlanmıştır. 1986 yılında İnternet erişimi için ilk omurga kurulmuş, ticari kullanımlar dışındaki tüm kullanıcıların (araştırmacılar, hükümet, vb.) kullanımına açılmıştır. E-mail, FTP ve telnet protokollerinin standartları oluşturulmuş, teknik olmayan kişiler tarafından kolay kullanılabilir şekle dönüştürülmüştür. İnternet'in ilk kullanıcıları üniversiteler, araştırma kurumları ve kütüphanelerdir. Kurulan ağ üzerinde bilgi/dosya/arşiv

<sup>89</sup>Neil Barrett. (2000). *İnternet*. Doğru, M. (Çev.), Damla Yayınevi, İstanbul, s.11.

<sup>90</sup>İnternet tarihi. (2006). www.internetarsivi.metu.edu.tr/tarihce.php, s.2. (22.09.2006)

paylaşımına yönelik çalışmalar 1989 yılında başlamıştır<sup>91</sup>. Öte yandan, internet üzerindeki bilgi/dosya ve arşivlere kolay ve hızlı erişimin sağlanabilmesi amacıyla 1989 yılında bir başka çalışma başlatılmıştır. Bu çalışma daha sonra 1991 yılında www (world wide web) protokolü adı altında kullanılmaya başlanmıştır<sup>92</sup>.

Türkiye ise Internet'e Nisan 1993'ten beri bağlıdır. İlk bağlantı ODTÜ'den gerçekleştirilmiştir. 64kbit/san hızında olan bu hat, çok uzun bir süre, tüm ülkenin tek çıkışı olmuş ve ilgili birimler büyük bir özveriyle Internet'i tüm Türkiye'de (öncelikle akademik ortamlarda) yaygınlaştırmaya çalışmışlardır. Ege Üniversitesi'nden olan bağlantı ise, 1994 başlarında, 64kbit/san. hızı ile gerçekleştirilmiştir. Ardından sırayla, Bilkent Üniv.(1995 Eylül), Boğaziçi Üniv. (1995 Kasım) ve İTÜ (1996 Şubat) bağlantıları gerçekleşmiştir. Daha sonra internet ülkemizde hızla gelişerek hayatın her alanında kullanıma girmiştir. Şekil 2.7'de Türkiye'de internet pazarında 2000 yılında 2.5-3 milyon kişi iken, 2001'de 4 milyona, 2005 yılında ise yaklaşık 17 milyona çıkmıştır yani 5 yılda kullanıcı sayısı yaklaşık 6 katı artmıştır. E-Devlet olma yolunda bu iyi bir gelişmedir.



Şekil 2.7. Türkiye'de internet pazarı (milyon kişi) (Türkiye Bilişim Derneği, 2006:14)

Bilgi ve iletişim teknolojileri alanında önemli ve temel göstergeler olarak kabul edilen sabit telefon, mobil telefon ve internet kullanıcı yoğunluğuna ait

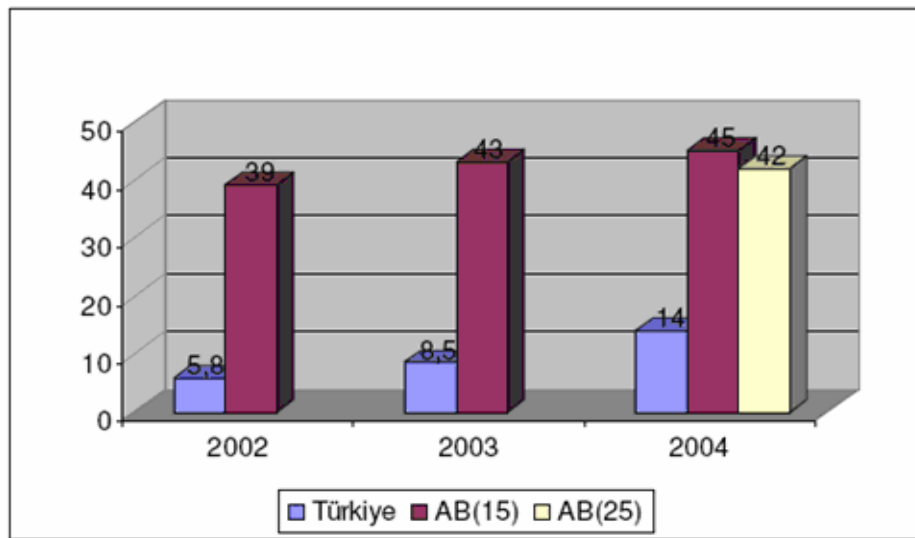
<sup>91</sup> İnternet nedir?. (2005). www.webokul.com/internetnedir.htm , (15.12.2005)

<sup>92</sup> İnternet tarihi. (2006). www.internetarsivi.metu.edu.tr/tarihce.php, s.4. (22.09.2006)



Türkiye, AB15 ve AB25<sup>93</sup> ülke ortalaması 2002-2004 yılı değerleri aşağıda verilmektedir.

Kişisel bilgisayar kullanımı son yıllarda hızla artmasına rağmen 2003 yılında yüzde 8,5 ve 2004 yılında yüzde 14 internet kullanım yoğunluğu ile Türkiye, AB ülkeleri arasında son sıralarda yer almaktadır. (Bkz. Şekil 2.8) İnternet Kullanıcı Yoğunluğu'nun yanında, evde internet sahiplik oranına bakarsak; 2004 yılında Türkiye'de 16 ila 74 yaş grubuna dahil nüfusun evlerinden internete bağlanma oranı %7, AB15 ülke ortalamasında %46 ve AB25 ülke ortalamasında ise %43'tür. Türkiye %7'lik oranla AB ülkelerinin çok çok altındadır. (Bkz. Tablo 2.5.)



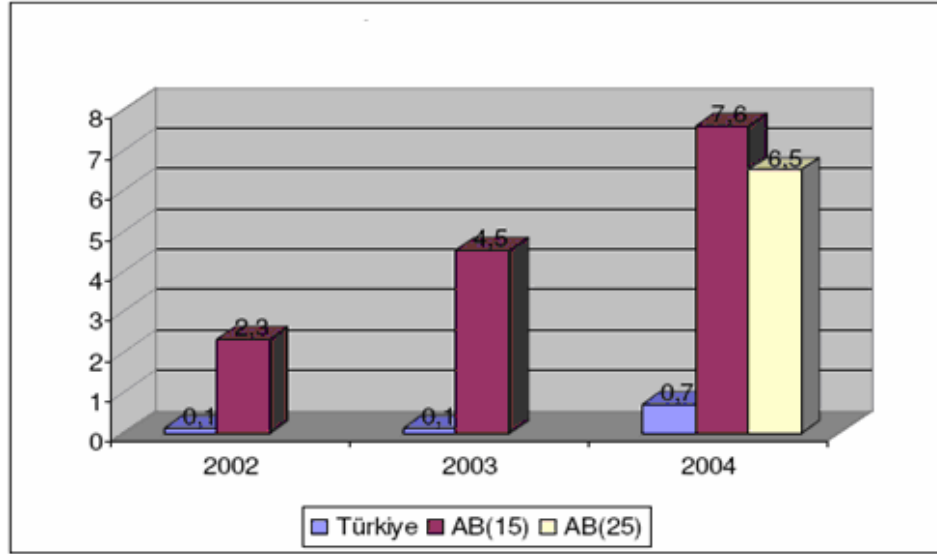
Şekil 2.8. Türkiye ve AB'de internet kullanıcı yoğunluğu (DPT, 2005a:10)

Tablo 2.5. Türkiye ve AB'de, evde internet sahiplik oranları (TBD, 2005: [www.kamubib.tbd.org.tr/dokumanlar/CG3S.doc](http://www.kamubib.tbd.org.tr/dokumanlar/CG3S.doc), s.26., 14.10.2006)

<i>Evlerde İnternet sahipliği</i>	<i>2004 (%)</i>
AB 25	43
AB 15	46
Türkiye	7

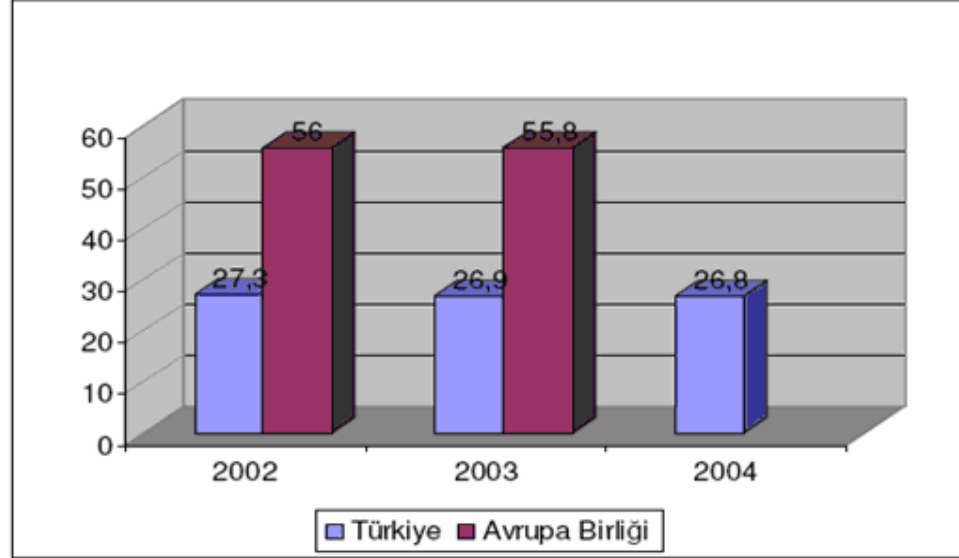
<sup>93</sup> AB15: Almanya, Fransa, İtalya, İngiltere, İspanya, Belçika, Yunanistan, Hollanda, Portekiz, Avusturya, İsveç, Danimarka, İrlanda, Finlandiya, Lüksemburg.

AB25: Almanya, Fransa, İtalya, İngiltere, İspanya, Polonya, Belçika, Yunanistan, Hollanda, Portekiz, Macaristan, Çek Cumhuriyeti, Avusturya, İsveç, Danimarka, İrlanda, Finlandiya, Slovakya, Litvanya, Lüksemburg, Letonya, Slovenya, Estonya, Güney Kıbrıs, Malta.



Şekil 2.9. Türkiye ve AB’de genişbant internet kullanıcı yoğunluğu (DPT, 2005a:10)

Türkiye, genişbant<sup>94</sup> (yüksek hızlı internet bağlantısı) internet kullanıcı yoğunluğu bakımından; 2003 yılında yüzde 0.1 iken 2004 yılında yüzde 0.7 yoğunluğa yükselmiştir bu haliyle, yüzde 7.6 olan AB ortalamasının çok gerisindedir. (Bkz. Şekil 2.9)



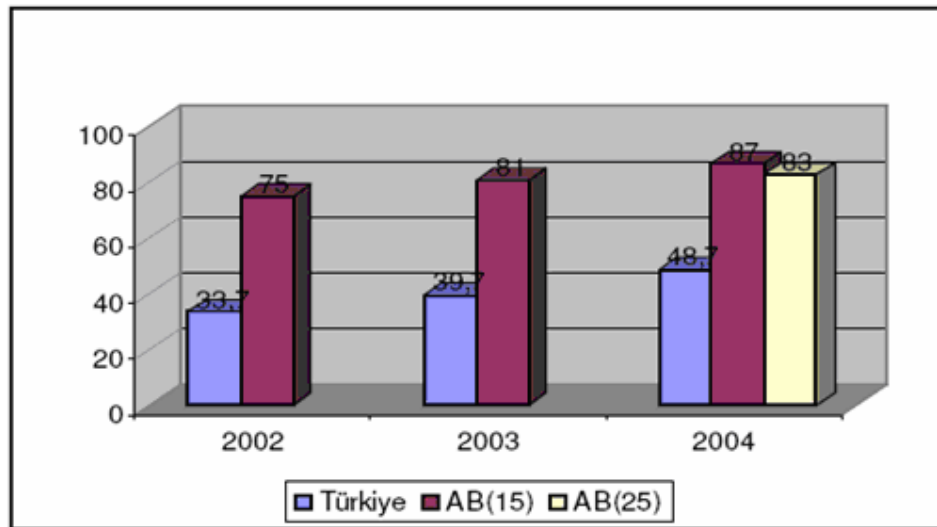
Şekil 2.10. Türkiye ve AB’de sabit telefon abone yoğunluğu (DPT, 2005a:9)

Türkiye’de de Avrupa genelinde yaşanan sabit telefon aboneleri sayısında doygunluk seviyesine ulaşılması ve mobil haberleşmenin daha yaygın olarak

<sup>94</sup>Genişbant (yüksek hızlı internet bağlantısı) kullanıcılarına normal bir 56K modeminden 50 kat daha fazla hızla internette gezinmenize olanak sağlar. Böyle bir yüksek hızlı internet bağlantısı ile şarkılarınızı birkaç saniyede indirebilir, videoları gerçek zamanlı izleyebilir ve ayrıca telefon da devre dışı bırakılmaz.

kullanılması eğilimi etkili olmakta ve Türk Telekomun tekel olarak sunduğu ses iletimi hizmetinde abone sayısında durağanlık gözlenmektedir. 2002 yılında yüzde 27 olan yoğunluk, 2004 yılında yüzde 26'ya düşmüştür. Bu düşüşte mobil telefon kullanımında ki artış etkili olmuştur. ( Bkz. Şekil 2.10)

Mobil telekomünikasyon alanında Türkiye'de 2002 yılında 23,4 milyon olan abone sayısı 2003 yılında 27,9 milyona ulaşmıştır, 2005 yılı sonu itibariyle bu sayı 44 milyona çıkmıştır<sup>95</sup>. Abone yoğunluğu ise 2003 yılında, 2002 yılındaki yüzde 33,7 seviyesinden yüzde 39,7 seviyesine ulaşmıştır. 2004 yılında ise mobil telefon abone yoğunluğu yüzde 48,7'ye yükselmiştir. AB15 ülke ortalamasında bu oran yüzde 87, AB25 ülke ortalamasında ise yüzde 83'tür. ( Bkz. Şekil 2.11)



Şekil 2.11. Türkiye ve AB'de mobil telefon abone yoğunluğu (DPT, 2005a:9)

### 2.8.2. Türkiye'de Bilgi ve İletişim Teknolojileri Yatırımları

Bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığıyla e-devlet dönüşümünü gerçekleştirebilmek için Türkiye'nin bilgi ve iletişim teknolojileri alanında marjinal ilerlemeler yapması yeterli olmayıp, ciddi bir atılım yapması gerekmektedir. Türkiye'de bilgi ve iletişim teknolojileri harcamalarının GSMH içindeki payının artırılması gerekmektedir. Öneminden bahsettiğimiz bilgi ve iletişim teknolojilerinin Türkiye pazarına ve 2002 yılından 2006 yılına kadar kamu BİT yatırımlarına bakacak olursak:

Yaşanan ekonomik krizin etkisiyle 2001 yılında önemli ölçüde daralan Türkiye bilgi ve iletişim teknolojileri pazarı, 2002 yılında bir önceki yıla oranla

<sup>95</sup>Türkiye cepte 550 kat büyüdü. (2006). [www.mobildunya.com/haber.php?hid=448](http://www.mobildunya.com/haber.php?hid=448), (12.10.2006)

yüzde 12 oranında büyüyerek 9,2 milyar dolar seviyesine ulaşmıştır. 2003 yılında yaklaşık yüzde 12 oranında büyüme ile toplam pazarın, 10,3 milyar dolar seviyesine ulaştığı tahmin edilmektedir. 2004 yılında ise pazarın 2003 yılına oranla yaklaşık yüzde 16 büyüyerek 11,9 milyar dolar seviyesine ulaşacağı tahmin edilmektedir. 2003 yılındaki BİT pazarının, yaklaşık 8,5 milyar dolarlık kısmını (yüzde 83) telekomünikasyon sektörü, geri kalan 1,8 milyar dolarlık bölümünü (yüzde 17) ise bilgi teknolojileri oluşturmaktadır<sup>96</sup>.

Tablo 2.6. Türkiye’de kamu bilgi ve iletişim teknolojileri yatırımları (DPT, 2005b:2)

<i>Yıl</i>	<i>Proje Sayısı</i>	<i>2002-2004( Milyar TL) 2005(Bin YTL)</i>	<i>Toplam Kamu Yatırımları İçindeki Payı (%)</i>	<i>ABD Doları (Milyon Dolar) Olarak</i>
2002	203	286.013	2,9	158,8
2003	204	369.321	3,0	208,6
2004	211	451.181	3,8	281,3
2005	200	626.253	3,9	388,4

2002 yılında kamunun BİT yatırımlarına tahsis etmiş olduğu ödenek, toplam 203 proje için 286.013 milyar TL (158,8 milyon ABD doları), 2003 yılında 204 proje için 369.321 milyar TL (208,6 ABD doları), 2004 yılında 211 proje için 451.181 milyar TL (281,3 ABD doları) ödenek ayrılırken 2005 yılında ayrılan ödenek miktarı 200 proje için 626.253 bin YTL (388,4 ABD doları) olmuştur. (Bkz.Tablo 2.6). Bu alandaki kamu yatırımlarına 2005 yılı fiyatlarıyla, 2003 yılına reel olarak 2002 yılına göre yüzde 16.6, 2004 yılında bir önceki yıla göre reel olarak yüzde 8.8 artış sağlanmıştır. 2005 yılında, 2004 yılına oranla sağlanan reel artış ise özellikle eğitim alanındaki harcamaların etkisiyle yüzde 26.1 olmuştur<sup>97</sup>. Bilgi ve iletişim teknolojileri yatırımlarının toplam kamu yatırımları içindeki payı 2002’te %2.9, 2003’te %3.0, 2004’te %3.8, 2005’te %3.9 olarak gerçekleşmiştir.

Türkiye’de BİT harcamalarının Gayri Safi Yurt İçi Hasıla içindeki payının AB ülkeleri ile kıyaslandığında ise sürekli olarak düştüğü görülmektedir. (Bkz.

<sup>96</sup>DPT. (2005). E-dönüşüm Türkiye. <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/edtr.asp>, (05.05.2006)

<sup>97</sup>DPT. (2005b). a.g.e., s.2.

Tablo 2.7). Türkiye'deki kamu kurumlarının BİT'ye yatırım yapmaları zorunluluğu sadece hızlı ve etkili kamu hizmeti sağlama çabalarının bir sonucu değil, aynı zamanda Türkiye'nin Avrupa Birliğine katılma çabaları da dahil bir dizi uluslararası gelişmenin de bir sonucudur. Ancak rakamlar BİT harcamalarında AB ortalamalarının oldukça gerisinde kaldığını göstermektedir .

Tablo 2.7. Türkiye ve AB'de BİT harcamalarının GSYİH içindeki payı % (Eurostat, 2005:16)

<i>Ülkeler</i>	<i>2001</i>	<i>2002</i>	<i>2003</i>	<i>2004</i>
AB ortalaması (15 ülke)	3,2	3,0	3,0	2,9
İngiltere	4,0	3,8	4,4	4,0
İsveç	4,7	4,3	4,0	3,9
Hollanda	3,9	3,6	3,5	3,5
Danimarka	3,8	3,5	3,4	3,4
Finlandiya	3,5	3,4	3,4	3,4
Fransa	3,5	3,3	3,1	3,1
Belçika	3,4	3,1	2,9	2,9
Almanya	3,3	3,0	3,0	2,9
Avusturya	3,1	2,9	2,9	2,9
Portekiz	2,2	1,9	2,0	2,0
İtalya	2,1	2,0	1,9	1,8
İrlanda	2,1	1,8	1,7	1,6
İspanya	1,8	1,6	1,6	1,5
Yunanistan	1,4	1,3	1,2	1,2
Türkiye	1,3	1,0	0,8	*

*Not: Lüksemburg'a ait veriler eksik olduğu için bu ülke sıralamaya dahil edilmemiştir.*

*\* Türkiye'ye ait 2004 yılı verisi henüz mevcut değildir. Ancak kamu yatırım programlarındaki BT payı göz önüne alındığında bu oranın 2004 yılında %1,0 düzeyine çıktığı tahmin edilmektedir.*

Tablo 2.7.'da görüldüğü gibi Türkiye'de son yıllarda BİT harcamalarının GSYİH içindeki payı sürekli azalarak, 2001 yılında %1,3'ten 2002 yılında %1,0'e 2003 yılında %0,8'e düşmüştür. Bu oranlar 2004 yılında AB15 ülkesinde ortalama olarak %2,9, ABD'de %5,5 ve Japonya'da ise %3,5 düzeyinde gerçekleşmiştir<sup>98</sup>. Öte yandan 2004 yılı Yatırım Programında BT yatırımlarına ayrılan ödeneğin bir önceki yıla göre % 34 artırılarak 209 milyon dolardan 281 milyon dolara; 2005 yılı yatırım programında ise %9,6'lık artışla 388 milyon dolara yükseltilmesi olumlu gelişmeler olarak görülebilir (Bkz. Tablo 2.6). Bu rakamlar Türkiye'nin yukarıdaki tablodaki durumunu değiştirecek ölçüde bir etkiye sahip değildir. Bu

<sup>98</sup>Eurostat. (2005), a.g.e., s.16.

yatırımlarla BİT yatırımlarının GSYİH içindeki yüzdesinin %1 düzeyine çıktığı düşünülse bile %2,9'luk Avrupa ortalamasının oldukça gerisinde kalarak sonuncu sırada yer almaktan kurtulamamaktadır<sup>99</sup>.

Avrupa Birliği ülkelerinde 2000 yılında atılan önemli bir adımla, bilgi toplumuna dönüşmek amacıyla E-Avrupa girişimi başlatılmıştır. Proje ile, AB'nin "Dünyadaki en rekabetçi ve dinamik bilgi tabanlı ekonomi" haline gelmesi hedeflenmektedir. E-Avrupa girişimi ile ilk adım olarak internet kullanımının yaygınlaştırılması ve bilgi toplumunun temel yapı taşlarının oluşturulması amaç edinilmiştir<sup>100</sup>.

E-devlet için temel göstergelerden sayılan genel nüfusun kamu internet sitesi kullanımı oranı açısından da Türkiye, AB ülkelerinden geride kalmaktadır. Kamu kurumlarının web sitelerinden yararlanan nüfusun genel nüfusa oranı açısından da Türkiye % 6'lık oranla yine listede son sırada yer almaktadır. (Bkz. Tablo 2.8)

Tablo 2.8. Türkiye'de ve bazı AB ülkelerinde 2004 yılının son üç ayında kamu kurumlarının web sitelerinden yararlanan kişilerin nüfusa oranı (Aydın, 2005:293)

Ülke	%
Lüksemburg	45
Finlandiya	45
Danimarka	44
İsveç	39
Almanya	33
İngiltere	22
Avusturya	21
İrlanda	14
Portekiz	13
Yunanistan	8
Türkiye	6

Not: Veriler 16-74 yaş arası nüfusu kapsamaktadır.

### 2.8.3. E-Dönüşüm Türkiye Projesi

Gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerde olduğu gibi ülkemizde de son dönemlerde bilgi ve iletişim teknolojilerine olan yatırımlar hızla artmaktadır. Aslında bu bir zorunluluktur çünkü içinde bulunduğumuz çağda etkin devlet

<sup>99</sup> Aydın. a.g.m., 293.

<sup>100</sup>eEurope Action Plan. (2001). A co-operative effort to implement the information Society in Europe. Avrupa Komisyonu Raporu, [www.europa.eu.int/information\\_society/topics/international/regulatory/europeplus/action\\_plan/index\\_en.htm](http://www.europa.eu.int/information_society/topics/international/regulatory/europeplus/action_plan/index_en.htm), s.1. (12.01.2006)

olabilmenin yolu bilgi ve iletişim teknolojilerinin üretilmesi ve kullanılmasından geçmektedir. E-devlet olmanın temel amacı, daha az maliyetle daha verimli bir kamu yönetiminin gerçekleştirilmesidir. Bu amaçla ülkemizde, bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak etkinliği artırıcı, maliyetleri azaltıcı, iş süreçlerini kısaltıp, vatandaşa kolaylık sağlayacak pek çok proje ve uygulama bulunmaktadır.

Türkiye, e-devlet olma sürecinde katkıda bulunmak üzere birçok kurul ve birim oluşturulmuştur. Bazı kurullar birkaç toplantıdan sonra kendiliğinden fesh olmuş, bazıları ise sadece kağıt üzerinde kalmıştır. Bu süreçte önemli sayılabilecek bazı oluşumlar şöyle sıralanabilir<sup>101</sup>;

- Dünya Bankası (1993): Türkiye, Bilişim ve Ekonomik Modernizasyon Projesi
- Ulaştırma Bakanlığı – TÜBİTAK (1999): TUENA, Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapı Ana Planı
- DTM (1998-2002): E-Ticaret Koordinasyon Kurulu
- Başbakanlık (1998-2002): KAMU-NET
- Türkiye Bilişim Şurası (Mayıs 2002)
- Başbakanlık (2001-2003): E-Türkiye Girişimi
- DPT-BTD (2003): E-Dönüşüm Türkiye Projesi

Türkiye’de e-devletin etkileşim ve işlemler aşamasına geçmesi için 2000’li yıllarda önemli adımlar atılmıştır. 2000-2002 yılları arasında TÜBİTAK tarafından yürütülen E-Türkiye projesi, 2003 yılı Mart ayında DPT bünyesinde Bilgi Toplumu Dairesinin (BTD) kurularak başta E-Dönüşüm Türkiye Projesi’nin koordinasyonu olmak üzere, kamu kurumlarının bilgi ve iletişim teknolojisi yatırımları arasında eşgüdüm sağlanması ve bilgi toplumu olma yolunda atılması gereken adımlara ilişkin stratejilerin belirlenmesi amacıyla çalışmalarına başlamıştır<sup>102</sup>. 4 Aralık 2003 tarih ve 2003/48 sayılı Başbakanlık Genelgesi’yle e-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı (KDEP) uygulamaya konmuştur. Ayrıca söz konusu genelgeyle “ e-dönüşüm Türkiye İcra kurulu oluşturulmuştur”. Oluşturulan İcra Kurulunun temel görevi; Türkiye'nin bilgi toplumuna geçiş çalışmalarının hızlandırılması, başta bilgi ve iletişim teknolojileri politikaları olmak üzere bilgi toplumu strateji ve politikalarının belirlenerek bu alandaki tüm faaliyetlerin bir bütünlük içerisinde yürütülmesi ve küresel rekabet

<sup>101</sup>Kuran, a.g.e., s.24.

<sup>102</sup>DPT Müsteşarlığı. (2005a). *E-Dönüşüm Türkiye Projesi: 2003-2004 KDEP Uygulama Sonuçları ve 2005 Eylem Planı*. Ankara, ss:10-12.

koşullarına uyum sağlamak üzere ekonomik ve sosyal dönüşümün gerçekleştirilmesi amacını taşıyan e-dönüşüm Türkiye Projesi'nin hayata geçirilmesidir. Kurul'un sekreteryaya hizmetleri DPT Müsteşarlığınca yürütülmektedir. E-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu'nun 09/10/2004 tarih ve 8 sayılı kararı ile 25/01/2005 tarih ve 2005/8409 sayılı Bakanlar Kurulu kararı ile e-devlet Kapısı teknik altyapısının kurulması görev ve sorumluluğu Türk Telekom'a verilmiştir. Kamu kurum ve kuruluşları yönünde yürütülecek çalışmalar DPT Müsteşarlığının koordinasyonunda yapılacaktır. 2003-2004 dönemini kapsayan KDEP'in hazırlık çalışmaları sürecinde yeniden düzenlenen çalışma grupları ve koordinasyonundan sorumlu kuruluşlar aşağıdadır<sup>103</sup>:

- 1)Eğitim ve İnsan Kaynakları Çalışma Grubu: *Milli Eğitim Bakanlığı*
- 2)Teknik Altyapı ve Bilgi Güvenliği Çalışma Grubu: *Ulaştırma Bakanlığı*
- 3)Hukuki Altyapı Çalışma Grubu: *Adalet Bakanlığı*
- 4)E-Devlet Çalışma Grubu: *Devlet Planlama Teşkilatı*
- 5)E-Ticaret Çalışma Grubu: *Dış Ticaret Müsteşarlığı*
- 6)Standartlar Çalışma Grubu: *Türk Standartları Enstitüsü Başkanlığı*
- 7)E-Sağlık Çalışma Grubu: *Sağlık Bakanlığı*
- 8) İzleme Çalışma Grubu: *Türkiye Bilişim Derneği*

#### **2.8.4. Türkiye E-Dönüşümün Neresinde?**

E-devlet olma yolunda atılan her adım aslında bilgi toplumu yolunda da atılmış bir adımdır. E-devlet'in temelini oluşturan bilgi ve iletişim teknolojileri, Bilgi toplumunun üzerinde durduğu ve katma değeri en yüksek olan bir üretim aracıdır. Bu sebeple e-dönüşüm aslında bilgi toplumuna dönüşümdür. Bilgi toplumundaki devlet anlayışı ise e-devlettir.

Dünya Ekonomik Forumu tarafından hazırlanan "Küresel Bilgi Teknolojisi" başlıklı raporlarda, ülkelerin bilgi toplumuna geçişteki hazırlıklarını ve bu konudaki çeşitli göstergeleri dikkate alarak bir sıralama yapılmaktadır. Bu sıralamanın yapılmasında, teknik altyapı göstergeleri kadar, ülkelerin hizmetlerin sunumu ve geliştirilmesindeki durumu, teknoloji üretme yetenekleri, insan sermayesi, hukuki düzenlemeleri gibi pek çok kriter değerlendirilmektedir. 2002-2003 yılı raporunda değerlendirilmeye alınan 82 ülke arasında 50'nci sırada yer

---

<sup>103</sup>DPT, a.g.e., s.11.



alan Türkiye, 2003-2004 yılı raporunda değerlendirmeye alınan 102 ülke arasında 56'ncı sırada yer almaktadır. Her iki raporda da ilk üç sırayı ABD, Singapur ve Finlandiya paylaşmaktadır. İlk on sırada yer alan ülkelerle Türkiye'nin sıralamadaki yeri aşağıdaki tabloda verilmektedir.

Tablo 2.9. Ülkelerin bilgi toplumuna hazır olma durumu (DPT, 2005: www.bilgitoplumu.gov.tr/edtr.asp, 03.05.2005)

2002-2003			2003-2004			2004-2005		
Sıra	Ülke	Puan	Sıra	Ülke	Puan	Sıra	Ülke	Puan
1	Finlandiya	5,92	1	Finlandiya	5,92	1	Finlandiya	5,92
2	ABD	5,79	2	ABD	5,79	2	ABD	5,79
3	Singapur	5,74	3	Singapur	5,74	3	Singapur	5,74
4	İsveç	5,58	4	İsveç	5,58	4	İsveç	5,58
5	İzlanda	5,51	5	İzlanda	5,51	5	İzlanda	5,51
6	Kanada	5,44	6	Kanada	5,44	6	Kanada	5,44
7	İngiltere	5,35	7	İngiltere	5,35	7	İngiltere	5,35
8	Danimarka	5,33	8	Danimarka	5,33	8	Danimarka	5,33
9	Tayvan	5,31	9	Tayvan	5,31	9	Tayvan	5,31
10	Almanya	5,29	10	Almanya	5,29	10	Almanya	5,29
...	...	...	...	...	...	...	...	...
50	Türkiye	3,57	50	Türkiye	3,57	50	Türkiye	3,57

Birleşmiş Milletlerin (BM) yapmış olduğu bir çalışmada; Türkiye, BM 2003 Kamu Sektörü Raporu'na göre "Elektronik Devlet Hazırlık Endeksi"<sup>104</sup> nde, 0.506 puanla 173 ülke arasında 49. sırada yer almaktadır. Birinci sırada ise ABD'nin puanı 0.927'dir. Türkiye'de her bin kişiye 40.7 bilgisayar düşmekte, yine her bin kişiden 72.8'i internete erişebilmektedir<sup>105</sup>. Ayrıca, Pazar araştırma şirketlerinden biri olan Taylor Nelson Sofres (TNS) tarafından 27 ülkede gerçekleştirilen e-Devlet Araştırmasına göre, Türkiye internet üzerinden kamusal hizmetlerin kullanımında % 3 ile Endonezya ve Rusya ile birlikte sonuncu sırada yer alıyor. (Bkz. Tablo 2.10.) Araştırmaya alınan ülkeler genelinde yetişkin nüfusun %26'sı İnternet üzerinden kamusal hizmetlerden faydalanırken,

<sup>104</sup>Elektronik Devlete Hazırlık Endeksi içinde web (ağ) ölçütü endeksi (Devlet tarafından oluşturulmuş web siteleri), telekomünikasyon altyapı endeksi (kişi başına düşen bilgisayar sayısı, internet kullanımı, telefon hattı miktarı, cep telefonu sayısı, TV cihazı miktarı gibi) ve insani sermaye endeksi (15 yaşın üzerindeki yetişkinlerin okuma-yazma oranları) yer almaktadır.

<sup>105</sup>United Nations. (2003). *World public sector report 2003*. Department of Economic and Social Affairs, <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan012733.pdf>, (15.02.2006)

Türkiye’de nüfusun % 3’ü bilgi almak veya kamusal hizmetlerden yararlanmak amacıyla internet üzerinden devlete ait siteleri ziyaret ettiği ortaya çıkmaktadır<sup>106</sup>.

Pazar Araştırma Şirketinin Türkiye raporunda bazı çarpıcı sonuçlar ifade edilmiştir:

- %3 olarak ifade edilen e-devlet kullanımının %2’sinin bilgi arama, %1’ini de yükleme işlemlerinin olduğu belirtilmiştir.
- Online Devlet sitelerinin kullanımı 25-54 yaş aralığındaki insanlar arasında dağıldığı ifade edilmiştir. Bilgi aramak için e-Devlet kullananların %59’u 25 yaşından küçüklerden, %20’si 25-34 yaş, %12’si de 35-44 yaş grubundaki insanlardan oluştuğu söylenmektedir.
- Türkiye’deki internet kullanıcıları 2000 yılında toplam nüfusun %18’ini kapsarken, bu rakamın 2001 yılında %16’ya gerilediği belirtilmiştir.
- Türkiye’de yaşayan insanların %21’i devlete internet aracılığıyla kişisel bilgi aktarımını emniyetli bulurken, %49’u emniyetsiz bulmuştur.
- Bilgi aktaranların %66’sı internetin emniyetsiz olduğuna inandıklarını belirtmişler.

Tablo 2.10. Bazı ülkelerde e-devlet ve internet kullanım oranı (%), (eDevlet Technologies, 2005: [www.edevlet.net/raporveyayinlar/TNS\\_pdf](http://www.edevlet.net/raporveyayinlar/TNS_pdf), 13.08.2006)

Ülkeler	E-Devlet Kullanımı (%)1	İnternet Kullanımı (%)2	Ülkeler	E-Devlet Kullanımı (%)1	İnternet Kullanımı (%)2
Norveç	53	63	Çek Cumhuriyeti	17	26
Danimarka	47	62	Almanya	17	36
Kanada	46	60	Kore	17	51
Finlandiya	45	45	Japonya	16	68
ABD	34	57	Birleşik Krallık	11	34
Hong Kong	31	43	Malezya	11	24
Avusturalya	31	48	Latviya	8	13
Holanda	31	56	Slovakya	8**	
Tayvan	26	40	Litvanya	5	9
Estonya	25	33	Polonya	5	15
Hindistan	22*	13	Rus Federasyonu	3**	
Fransa	18*	33	Endonezya	3	4
Macaristan	18	17	Türkiye	3	16
İspanya	17	26	<b>Ortalama:</b>	<b>26</b>	<b>31</b>

<sup>106</sup> Taylor Nelson Sofres (TNS) Danışmanlık. (2001). *Government online 2001 benchmarking study: A national perspective*. <http://kurul.ubak.gov.tr/edevlet/>, (04.06.2006), Arastırmanın küresel sonuçları için bakınız :[www.tnssofres.com/gostudy/](http://www.tnssofres.com/gostudy/)

Tablo 2.10.'un devamı.

1 :Tüm online devlet kullanıcılarına göre.

2 :Tüm erişkin nüfusa göre.

\*Online devlet kullanımında toplam nüfus değil, internet kullanıcı sayısı baz alınmıştır.

\*\*İnternet kullanım verileri sağlanamamıştır.

Tablo 2.10.'da görüldüğü gibi Türkiye e-devlet kullanımı yönünden 27 ülke arasından, Rusya ve Endonezya ile birlikte en sonlarda yer almaktadır. Türkiye'nin acilen yapması gereken, bilgi ve iletişim teknolojilerine olan yatırım miktarını artırmasıdır. Ancak bu şekilde diğer ülkelerle e-devlet yönünden rekabet edilerek bilgi toplumuna doğru daha hızlı yol alınabilir.

Bilgi toplumuna dönüşümün nihai hedefi, rekabet gücü artırılarak dünya hasılasından daha fazla pay almak ve toplumsal refah seviyesini artırmaktır. Türkiye, bilgi toplumuna dönüşümde hazırlık aşamasındadır. Bundan sonraki dönemde, Türkiye'nin vatandaşları, kamu ve özel sektör kurumları ile bilgi toplumuna dönüşümünün hızlandırılması, bu konudaki ileri ülkeler düzeyine ulaşması ve uluslararası platformlarda etkili bir oyuncu olması için, mevcut yetkinlik ve kaynaklarını etkin şekilde kullanarak, öngörülen hedeflere ulaşması gerekmektedir. Bu kapsamda, Türkiye'nin bilgi toplumuna dönüşüm sürecinde rol oynayacak unsurların mevcut potansiyelinin iyi anlaşılması önem arz etmektedir.

## **2.9. TÜRKİYE'DE E-DEVLET KAPSAMINDA MAKRO DÜZEYDEKİ BAZI PROJELER**

Türkiye'deki e-devlet projelerini incelemeye geçmeden önce hazırlanan ve uygulanmakta olan projelerin genel yapısına bakarak, AB'nin kabul ettiği 20 temel kamu hizmeti bazında Türkiye'deki e-devlet uygulama durumunu inceleyelim.

### **2.9.1. Projelerin Genel Yapısı**

Türkiye'de, 25 Ağustos 2005 tarihi itibarıyla; kamu hizmeti sağlayan kurum ve kuruluşlara ait 6.772 internet sitesi bulunmaktadır. Bunların dağılımı ise; genellikle merkezi idareye bağlı kamu kuruluşlarına ait "gov.tr" uzantılı 3.029, yerel yönetimlere ait "bel.tr" uzantılı 1.001, ilköğretim ve liselere ait "k12.tr" uzantılı 2.372, üniversitelere ve enstitülere ait "edu.tr" uzantılı 186,

askeri hizmetlere ait “mil.tr” uzantılı 8 ve asayiş hizmetlerine ait “pol.tr” uzantılı 126 internet sitesi şeklindedir<sup>107</sup>.

Türkiye’de çeşitli kamu kurum ve kuruluşları tarafından uygulanan ve proje aşamasında olan e-devlet projelerini incelemeyen önce, kamu internet uygulamalarına bakarsak; henüz daha e-devletin bilgi aşamasından kısmen etkileşim aşamasına yeni geçmiş olduklarını görebiliriz.

Tablo 2.11. Türkiye’de mevcut kamu internet uygulamaları ( İnce, 2001:90)

<i>Kodu</i>	<i>Sınıflandırma</i>	<i>Kurum Sayısı</i>	<i>Erişilebilen Kurumların Yüzdesi</i>	<i>Genel Toplamın Yüzdesi</i>
<i>B</i>	Sadece bilgi vermeye yönelik olanlar	4	4,0	2,5
<i>B,İ</i>	Karşılıklı iletişime imkan sağlayanlar	81	74,5	51,0
<i>B,İ,T</i>	Elektronik belge sunabilenler	24	21,5	15,0
	Erişilebilen Kurumlar Toplamı	109	% 100	% 68,5
<i>H</i>	Hazırlık aşamasında olanlar	4		2,5
<i>S</i>	Web sayfaları sorunlu olanlar	7		4,5
<i>Y</i>	Web sayfası bulunmayanlar	38		24,5
	GENEL TOPLAM	158		%31,5

Tablo 2.11.’de yer alan sınıflandırma, oluşturulan gruplar bir önceki grubun ait olduğu sınıflandırma niteliklerine sahip olduğu anlayışına göre hazırlanmıştır. Tabloya dahil edilen 158 kurumun yaklaşık olarak yüzde 75’nin web sayfasına sahip olduğu belirlenmiştir. Erişilebilen web sayfalarının yüzde 4’ünde sadece bilgi verilmekte ve elektronik posta uygulaması dahi sunulmamakta, yüzde 21,5’inde elektronik ortamda belge sunulabilmekte ve elektronik belge sunabilen 24 kurumdan yalnız 3’ünde on-line işlemler yapılabildiği belirtilmektedir. Ülkemizdeki genel uygulama, halen e-devlet düzeyinde değil, e-kurum düzeyindedir.

Türkiye’de kamu kurum ve kuruluşlarının hemen hemen tamamında e-devlet projeleri mevcuttur. Ancak konumuz açısından bu bölümde toplum genelini ilgilendiren makro düzeydeki e-devlet projeleri incelenecektir. Kamu kurum ve kuruluşlarına ait e-devlet projelerinin tamamına yakın bir bölümü Ek A’de tablolar halinde sunulmuştur. Yerel yönetimlerin de bir çoğunda projeler

<sup>107</sup>DPT. (2005b), a.g.e., s.2.

mevcuttur ancak projelerin bir çoğu birbirine yakın olduğu için Ek A'de sadece İstanbul, Ankara ve İzmir Büyükşehir Belediyelerine değinilmiştir.

Türkiye'de E-Devlet projelerinin mevcut durumunu daha somut bir biçimde görebilmek için AB'nin elektronik ortamda sunulmasını öngördüğü 20 temel kamu hizmeti bazında bir değerlendirme yapmak daha sağlıklı olacaktır. EAvrupa+ programına göre elektronik ortamda verilmesi gereken bu hizmetler, iki kategoride gruplandırılmaktadır. Bu kategoriler ve tek tek hizmetler açısından 2004 yılı itibariyle Türkiye'nin hazırlık durumu aşağıda Tablo 2.12.'de sunulmaktadır.

Tablo 2.12. AB'nin kabul ettiği 20 temel kamu hizmeti bazında Türkiye'deki e-devlet uygulama durumu , Özet, ( DPT, 2005b:5)

	<b>KAMU HİZMETİ TANIMI</b>	<b>TÜRKİYE'DEKİ UYGULAMA/HAZIRLIK DURUMU</b>
<b>A) Vatandaşa Yönelik Hizmetler:</b>		
1.	Gelir vergileri: Bildirim ve değerlendirme	Henüz yok, ancak 22 ilde sorgulama yapılabilir
2.	İş kurumları aracılığıyla iş arama hizmetleri	Mevcut, ancak interaktif değil ve sorgulama yapılamıyor.
3.	Sosyal güvenlik katkısı (sigorta primleri) · İşsizlik yardımı · Sağlık sigortası · Öğrenci yardımı	· İşsizlik sigortası ve sağlık sigortası ile ilgili her türlü bilgiye ulaşmak mümkün, ancak çevrimiçi işlem yapılamıyor. · Öğrenci burs ve kredi başvurusu sonuçlarına ve borç durumlarına ilişkin bilgilere ulaşılabilir. Ancak çevrimiçi başvuru yapılamıyor.
4.	Kişisel belgeler (pasaport ve sürücü belgesi)	Ankara, İstanbul ve İzmir illerinde pasaport başvurusu yapılıyor ve ilgili birime gidilerek alınabiliyor. Sürücü belgesi uygulaması yok.
5.	Araç ruhsatı (yeni ve kullanılmış)	Henüz yok
6.	İnşaat ruhsatı başvurusu	Henüz yok
7.	Polise ihbarda bulunma (örneğin hırsızlık için)	Ankara, İstanbul ve İzmir illerinde mevcut.
8.	Halk kütüphaneleri (kataloglar, arama araçlarının mevcudiyeti)	Milli Kütüphane web sitesinden katalog tarama ve kitap ayırma işlemleri gerçekleştirilebilmektedir.
9.	Belgeler (doğum ve evlilik): Başvuru ve alma	Henüz yok
10.	Yüksek öğrenime kayıt/üniversiteler	Üniversite kaydı yapılamıyor. Bazı üniversitelerde ders kayıt sistemleri kullanılıyor, ancak genel değil.
11.	Taşınma bildiri (adres değişikliği)	Henüz yok

Tablo 2.12.'nin devamı.

12.	Sağlığa ilişkin hizmetler (hastane hizmetleri hakkında interaktif tavsiye alma, hastanelerden randevu alma)	Henüz yok
13.*	Trafik ceza puanı öğrenme ve trafik para cezası ödeme	Trafik ceza puanı sorgulaması yapılabiliyor ve trafik para cezası ödenebiliyor.
14.*	Motorlu taşıt vergisi ödeme	Motorlu taşıt vergisi ödenebiliyor.
<b>B) İş Dünyasına Yönelik Hizmetler:</b>		
1.	Çalışanlar için sigorta primleri	Çevrimiçi ödeme yapılamamaktadır. 1 Mayıs 2004'ten itibaren SSK'da bildireler İnternet üzerinden gönderilebilecek, borç, tahakkuk ve tahsilat bilgilerine ulaşılabilir ve çevrimiçi ödeme yapılabilecektir.
2.	Kurumlar vergisi: Bildirim, onaylama	Henüz yok, ancak 22 ilde sorgulama yapılabiliyor.
3.	Katma değer vergisi: Bildirim, onaylama	Henüz yok.
4.	Yeni şirket kaydı	Henüz yok.
5.	İstatistik birimine veri iletimi	Henüz yok.
6.	Gümrük bildirimleri	Diğer kurumlardan istenen belgeler dışında otomasyona geçilmiş durumda.
7.	Çevre ile ilişkili izinler (raporlama dahil)	Henüz yok, ancak gerekli belgeler indirilebiliyor.
8.	Kamu alımları	Bazı kurumlarda ihale ilanları yayımlanıyor. Ancak, çevrimiçi kamu alımı hizmeti yok. DMO'nun elektronik satış hizmeti mevcut.

\*Ülkemiz için önemli görülen bu hizmetler AB listesinde yer almamaktadır.

Tablo 2.12.'e göre; Türkiye'de birçok hizmet türünde son derece olumlu adımların atıldığı görülmektedir. Ancak, elektronik ortamda verilmesi gereken 20 kamu hizmetinden 8'inin (%40) henüz hiç verilemediği, 12'sinin (%60) ise birtakım eksikliklerle sunulduğu görülmektedir. Bu durum, Türkiye'nin, bilgi toplumuna geçiş sürecinde halen atılması gereken önemli adımlar olduğunu göstermektedir<sup>108</sup>.

<sup>108</sup> Aydın, a.g.e., s.295.

## **2.9.2. Makro Düzeydeki Bazı Projeler**

Türkiye’de hemen her kamu kurum ve kuruluşunda e-devlet proje ve/veya uygulamaları bulunmaktadır. Bu başlık altında konumuz açısından bilgilendirici olması amacıyla makro düzeydeki e-devlet projelerinin bir kısmına yer verilecektir.

### **2.9.2.1. Resmi gazete bilgi sistemi**

Başbakanlık Mevzuatı Geliştirme ve Yayın Genel Müdürlüğü tarafından hazırlanan Resmi Gazete, eş zamanlı olarak internet ortamına aktarılmakta olup, Başbakanlık Bilgi İşlem Başkanlığı'nın teknik desteği ile Resmi Gazete Bilgi Sistemi olarak yayınlanmaktadır. Resmi Gazete Bilgi Sistemi’nde abonelik uygulaması yoktur, ücretsiz yayın yapılmaktadır. Bu uygulama ile Yürütme ve İdare ile ilgili yayınlara, yeni çıkan veya değiştirilen kanunlara, yönetmeliklere vs. kolayca internet üzerinden erişim sağlanmaktadır.

### **2.9.2.2. Mevzuat bilgi sistemi**

Proje, Başbakanlık Mevzuatı Geliştirme ve Yayın Genel Müdürlüğü tarafından yürütülmektedir. Kurum web sitesinden ücretsiz faydalanılmaktadır. Mevzuat Bilgi Sisteminde kanun, kanun hükmünde kararname, tüzük, yönetmelik ve tebliğlerin güncel metinleri ile kanunların mülga hükümleri sunulmaktadır. 2004 yılında, Mevzuat Bilgi Sistemi yenilenerek daha fonksiyonel hale getirilmiş ve tüm kamu kurum ve kuruluşlarına ait yönetmelikler ile tebliğler sisteme eklenmiştir. Site’de detaylı arama ile kanunlar, KHK’ler, Tüzükler, Yönetmelikler, Tebliğler veya Mülga Kanunlar linklerine tıklayarak istenilen türdeki mevzuat içerisinde kelime taraması yapılabilmektedir.

### **2.9.2.3. Mernis projesi (Merkezi nüfus idaresi sistemi)**

Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü tarafından yürütülmekte olan MERNİS Projesi; nüfus kayıtlarının bilgisayar ortamında tutulmasına, toplanan bilgilerin kamu hizmetleri ve vatandaş için çok yönlü değerlendirilmesi, kamu kurum ve kuruluşlarınca vatandaşların elektronik ortamdaki kimlik bilgilerine ihtiyaç duyulduğunda, doğrudan ve hızlı bir biçimde erişimlerinin

sağlanması için tasarlanmıştır<sup>109</sup>. Ayrıca, MERNİS Projesi'yle, merkez il, ilçe ve birimlerinde nüfus hizmetlerinin bilgisayar ortamında verilmesi ve merkezi veritabanının oluşturulması, T.C. kimlik numarasının verilmesi, kamu kuruluşlarına ve vatandaşlara elektronik ortamda bilgi verilmesi, nüfus ve aile istatistiklerinin hızlı ve sağlıklı alınması, kolay taşınabilir ve kolay taklit edilemez nüfus cüzdanlarının verilmesi amaçlanmıştır<sup>110</sup>.

Mernis Projesinin ilk aşamasında, bütün vatandaşlara bir kimlik numarası verilip, nüfus müdürlükleri çevrimiçi olarak birbirine bağlanmıştır. Projenin ikinci aşaması ise MERNİS veritabanının çevrimiçi olarak kamu kurumlarına açılması yani Kimlik Paylaşım Sistemi (KPS) ve kimliklerin yenilenmesi ile gerçekleştirilecektir. Projenin temel amacı nüfus mevzuatına uygun olarak merkez ve ilçe birimlerinde nüfus işlemlerinin bilgisayar ortamında yapılması ve merkezi veritabanının oluşturulması, Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Numarasının verilmesi, kolay taşınabilir, taklit edilemez çağdaş nüfus kimlik kartlarının oluşturulması, nüfus ve aile istatistiklerinin hızlı ve sağlıklı alınması ve kamu kuruluşlarına ve vatandaşa elektronik ortamda bilgi hizmetinin verilmesidir. MERNİS Projesi şu anda 923 ilçe ve Ankara merkezde çevrimiçi olarak çalışmaktadır. Nüfusa yapılan başvurular kişilerin kayıtlı olduğu yerlere bakılmaksızın herhangi bir nüfus müdürlüğünden yapılabilmektedir. Yapı, bütün ilçelerin Türk Telekom altyapısını kullanarak merkeze bağlanması ve ilçelerin diğer ilçelerle olan işlemlerini merkez üzerinden yapması üzerine kurulmuş bulunmaktadır.

Mernis projesinin ikinci aşaması olan Kimlik Paylaşım Sistemi Projesi (KPS) ile birlikte bilgiler kamu kurum ve kuruluşlarının kullanımına açılarak güvenilir, hızlı, verimli bir hizmetin yanı sıra kırtasiyecilik gibi maliyetler de önlenmiş olacaktır. Projeye bugüne kadar 923 ilçe de bilgisayar altyapısının oluşturulması, yaşayan ve ölü 123 milyon nüfus kaydının bilgisayar ortamına aktarılması, tüm nüfus olaylarının bilgisayar ortamında gerçekleştirilmesi, tüm kayıtlara tek T.C.Kimlik No. verilmesi, merkezde nüfus bilgi bankasının kurulması, 923 İlçe Nüfus Müdürlüğü'nün çevrim-içi çalışır hale getirilmesi, isteyen kurum ve kuruluşlara T.C.Kimlik No.'sunun dağıtımı ve yaygınlaştırma işlemlerinin başlatılması çalışmaları tamamlanmıştır. Projenin 2003–2007 Eylem

<sup>109</sup>Kuran. a.g.e., s.26.

<sup>110</sup>E-devlet uygulamasının amaçları. (2006).www.turkpoint.com/e-yasam/e- devlet\_ rehberi.asp (14.11.2006)



Planı'nda teknolojik gelişmelerin uyarlanması, mevzuatta gerekli değişimlerin yapılması, yeni nüfus cüzdanları üretilmesi planlanmaktadır<sup>111</sup>.

Mernis projesinin sağlayacağı başlıca kolaylıklar şöyle sıralanabilir;

-Yurtiçi ve yurtdışındaki vatandaşlara süratli hizmet verilecektir. Nüfus Cüzdanı çıkarmak üç dakika, nüfus kaydı çıkarmak bir dakika sürecektir<sup>112</sup>.

-Vergi tahsilatı ve denetimi kolaylaşacak, kayıt dışı ekonomi kontrol altına alınacaktır.

-Uluslararası standartlara uygunluk ve güvenlik sağlanacaktır.

-Daha önce vatandaşlar, nüfus dairelerinin kapılarında "bugün git, yarın gel" anlayışıyla hizmet alıyorlardı. Bu projeye artık, istenilen yerden ve istenilen nüfus idaresinden nüfus kayıt örneklerini alma imkanına kavuşulmuş olacaktır<sup>113</sup>.

-Kamu kuruluşları arasındaki bilgi akışı hızlanacak, işlem zorluklarının yarattığı savurganlık, zaman ve işgücü kaybı önlenmiş olacak ve vatandaşlara kaliteli, süratli hizmet sunulacaktır.

-Nüfus cüzdanı bilgileri hukuki ve teknik olarak denetim altına alınacak, mal güvenliği sağlanacak ve bütün toplumu içine alan bir arşiv bilgisine de sahip olunacaktır. Kamu kurum ve kuruluşları ihtiyaç duyduğu kişiye ilişkin bilgileri hemen toplayabilecektir.

-Mernis Projesi ile yeni nüfus cüzdanları oluşturulacak ve bu yeni nüfus cüzdanlarının üzerine işlenen görsel elemanlar, karta zarar vermeden hiçbir şekilde sökülemeyecek, bu sistem lazer baskı sistemiyle gerçekleştirileceği için, üzerinde hiçbir tahribat yapılamayacaktır. Böylece kimlik güvenliği sağlanmış olacaktır.

-Yatırım ve planlama yönünden, güvenlik yönünden, askerlik yönünden, sağlık yönünden, eğitim yönünden, sosyal güvenlik yönünden, seçmen kütükleri yönünden, adalet yönünden bir çok kolaylıklar sağlanmış olacaktır.

<sup>111</sup>Orhan Akkaya ve Ali Arifoğlu (2003). Mernis kazandırıyor. *Bilişim Kültürü Dergisi*, 6(87):33-38.

<sup>112</sup>Otuz yıllık rüya: MERNİS. (2006). [www.meteksan.com.tr/basin/subat2003.html](http://www.meteksan.com.tr/basin/subat2003.html), p.2., (10.11.2006)

<sup>113</sup>Mernis'e akıllı kart yolu açıldı. (2006). [www.turkpoint.com/e-yasam/menise\\_akilli\\_kart\\_yolu\\_acildi\\_asp](http://www.turkpoint.com/e-yasam/menise_akilli_kart_yolu_acildi_asp), (10.11.2006)

#### 2.9.2.4. Emniyet teşkilatındaki projeler (polnet, mobese,tbs, transpol)

Emniyet Teşkilatının e-devlet yolundaki ilk projesi olan POLNET, 2002 yılı başından itibaren kullanılmaya başlanmıştır. POLNET kapsamında; 35 ana uygulama, 51 sorgu programı, 20 lokal uygulama ve çok sayıda istatistik programı hizmet vermektedir<sup>114</sup>.

Polnet (Polis Bilgisayar Ağı) projesi kapsamında data,görüntü ve ses uygulamalarının da aynı iletişim ağında yer alması planlanmış ve uygulamaya geçirilmiştir. Yeni teknolojilere tamamıyla açık bilgisayar ve iletişim altyapısı üzerinde tüm teşkilatın bilgi otomasyonunu ve ortak veritabanı kullanımını sağlayan ses ve görüntünün de aktarılabilirdiği hızlı, güvenilir bir bilgi sistemi oluşturulmuştur. Polnet projesi kapsamında gerçekleştirilen yenilikler ve uygulamalar şunlardır; bilgisayar sisteminin yenilenmesi, iletişim altyapısının yenilenmesi, personel eğitimi, uygulama programlarının güncel hale getirilmesi, veritabanlarının yeniden tasarlanmasıdır<sup>115</sup>. Polnet sayesinde emniyet teşkilatı personelinin daha etkin ve verimli çalışması,delillerin daha hızlı toplanması,böylelikle suçlulara daha kısa sürede ulaşılması mümkün olmaktadır. Kurulan iletişim altyapısı ile birimler arasındaki koordinasyonun daha çabuk gerçekleşmesi,tüm yazışma ve ofis uygulamalarında otomasyona geçilmesi sayesinde bürokrasinin ortadan kalkması sağlanıp işlemlerin daha hızlı ve düşük maliyetli yapılması sağlanacaktır. Bununla birlikte polnet sistemi suç önleme görevi de üstleniyor;parmak izi,balistik karşılaştırmalar,DNA analizleri,kan ve doku tahlilleri gibi gelişmiş laboratuvar ve uzmanlık gerektiren hizmetler sistem üzerinden Türkiye'deki tüm birimlere sunulmaktadır. Polnet sayesinde 'sanıktan-delile' değil, 'delilden-sanığa' gidiş yönünde önemli bir adım atılmış olmaktadır.

E-Devlet alanında emniyet teşkilatında yapılan gelişmelerden bir diğeri de 'mobese' uygulamasıdır. MOBESE (Mobil Elektronik Sistem Entegrasyonu), temelinde polis araçlarının dijital harita üzerinden canlı olarak izlenebildiği ve görevli personelin merkezle ve amirleri ile her türlü iletişimi kolay, hızlı bir şekilde sağlayabildiği, arşivlerdeki bilgileri aktif olarak kullanabildiği yazılımı

<sup>114</sup>Kuran, a.g.e., s.28.

<sup>115</sup>Polnet. (2005). www.turkpoint.com/e-yasam, (13.03.2005)

tamamen emniyet teşkilatı personeline ait bir bilişim projesidir<sup>116</sup>. Bu sistem ile Emniyet Müdürlüğü 'nün Küresel Konumlandırma (GPS-Global Position System) ve Genel Radyo Paketi (GPRS-General Packet Radio Service) sistemlerini kullanarak POLNET üzerinden bütün ekiplerini sevk ve idare edebildiği bir büyük projedir.

Şu anda pilot bölgelerde (İstanbul, Ankara, İzmir ve Gaziantep) uygulanmakta olan Mobese Sisteminin önemli faydaları;

- Emniyet hizmetlerinin şeffaşlaşması,
- İşlerin hızlı ve etkin bir şekilde işleyişinin sağlanması,
- Şubeler arası bilgi alışverişinin sağlanarak iş yinelenmesinin önlenmesi,
- Emniyetin hizmet verdiği vatandaşların yaşamlarının kolaylaştırılması,
- Zamansal kazanç,
- Maliyetlerin düşürülmesi ve verimlilik,
- Memnuniyet,
- Ekonomik gelişimin desteklenmesi,
- Hayat kalitesinin artırılması şeklinde sıralanabilir<sup>117</sup>.

Emniyet teşkilatında yapılan bir diğer uygulama da TBS (Trafik Bilgi Sistemi)' dir. Trafik uygulamalarında her türlü bilgiye en kısa sürede ulaşılmasına imkan sağlayarak trafik kazalarının azalmasına katkıda bulunmak ve vatandaşlara hızlı bir trafik hizmeti sunmayı amaçlayan trafik bilgi sistemi projesi uygulanmaya başlanmıştır. 2002 yılı sosyo-ekonomik maliyeti 13 katrilyon 750 trilyon TL yi bulan<sup>118</sup> her yıl binlerce insanımızın ölümüne, onbinlerce insanımızın yaralanmasına ve sakat kalmasına neden olan trafik kazalarının azaltılması için TBS sisteminin uygulanması zorunluluk haline gelmiştir. E-polis uygulamaları olarak Türkiye'deki trafik ve trafik güvenliği (araç, sürücü, kaza ve karayolu) ile ilgili tüm arşiv bilgilerini kapsayan trafik bilgi sistemi, on-line ve mobil hizmetler sunmaktadır. Trafik denetimi yapan mobil trafik ekiplerine GSM operatörleri üzerinden GPRS teknolojisi ile tablet bilgisayarlar kullanılarak vatandaşların bilgilerine anında ulaşma imkanı sağlanmaktadır. Ülkemiz çapındaki trafik birimlerinin bilgi akışının izlenebildiği, denetlenebildiği ve sorunlarının

<sup>116</sup>Bilal Ceylan. (2006). Bilişim ve teknoloji öncülüğünde profesyonel bilgi çağı polisi. [www.arifkivrak.org/makaleler/PolislikHakkinda/BilalCEYLAN\\_bilisimveteknoloionculugundeprofesyonel.doc](http://www.arifkivrak.org/makaleler/PolislikHakkinda/BilalCEYLAN_bilisimveteknoloionculugundeprofesyonel.doc), s.2. (01.09.2006)

<sup>117</sup>Mobese: bir emniyet klasiği. (2006). [www.muharremtac.com/ayrinti.aspx?konuno=192](http://www.muharremtac.com/ayrinti.aspx?konuno=192), (02.09.2006)

<sup>118</sup>Ceylan. a.g.m., s.4.

giderilebildiği trafik bilgi sisteminin merkezinin tüm teknik altyapısı ve kurumları başarıyla tamamlanması ile birlikte trafik bilgi sisteminin teşkilata getirdiği dinamizm, hız ve şeffaflık kamuoyuna yansımakta ve olumlu tepkiler alınmaktadır. Trafik bilgi sistemi ile güvenilir, utarlı, ilişkiyel ve modern bir alt yapı kurularak e-polis hizmetlerine trafikle ilgili her türlü veriyi içeren bir bilgi sistemi eklenmiştir. İnsanların değil verilerin konuştuğu bir düzen hedeflenmiştir. Trafikle ilgili kamu kurumları kendi alt yapılarını tamamladıklarında sistemle entegre olabilecekler, böylece bilgi bütünlüğü sağlanmış olacaktır. Uygulanan cezaların ve diğer işlemlerin sisteme aktarılması esnasında yaşanan gecikme ve kullanıcı hataları ortadan kalkmış, kaza istatistikleri daha hızlı ve doğru oluşturulmaya başlanmıştır. E-devlet'e giden yolda kamu kurumları olarak izlenmesi gereken yöntem ve politikalara ışık tutmak amacıyla bilişim ve teknoloji alanında yaşanan gelişmelerle birlikte trafik bilgi sistemi, emniyet teşkilatında atılan önemli adımlardan biri olmuştur.

Emniyet hizmetlerinde ekip çalışmasının, bütün birimler arasında hızlı ve güvenilir bilgi akışının hayati önem taşıdığı günümüzde, Emniyet Teşkilatında uygulanmakta olan bir diğer sistem de 'TRANSPOL' sistemidir. Transpol sayesinde tüm emniyet birimlerinin gereksinim duyduğu ses, görüntü ve veri transferi gibi birçok uygulama on-line ortamda yapılabilmektedir. Transpol, tüm emniyet birimlerini birbirine, merkeze ve dış dünyaya bağlayan, yeni teknolojilere açık, polise özgü çağdaş bir bilgi yoludur<sup>119</sup>.

### **2.9.2.5. Maliye Bakanlığındaki projeler**

Maliye Bakanlığında, makro bazdaki en önemli projeler VEDOP projeleri, Say2000i projesi ve Sağlık Harcamaları Denetim Projesidir.

#### **2.9.2.5.1.VEDOP I ve VEDOP II (Vergi daireleri otomasyon projeleri)**

Vergi dairesi işlemlerinin tümünün bilgisayarlarla yapılarak iş yükünün azaltılması, vergi dairesi çalışmalarında etkinlik ve verimliliğin artırılması ve bilgisayar ortamında toplanan bilgilerden sağlıklı bir karar destek ve yönetim bilgi sisteminin oluşturulmasının hedeflendiği Vergi Dairesi Otomasyon Projesi 1998 yılında başlatılmış ve 22 il merkezinde, 155 vergi dairesinde uygulamaya

---

<sup>119</sup>Ceylan. a.g.m., s.4.

geçirilmiştir. Proje ile evrak girişinden başlayarak, tahakkuk, tahsilat, borç sorgulaması, muhasebe, haciz işlemleri gibi bütün vergi dairesi işlemlerinin bilgisayar ortamında izlenmesi, bankalarca yapılan vergi tahsilatlarının elektronik ortamda mükellef hesaplarına aktarılması (EBTIS) gerçekleştirilmiştir<sup>120</sup>.

Türkiye'nin en büyük bilgisayar otomasyonu projelerinden birisi olan VEDOP kapsamında ise Maliye Bakanlığı Gelirler Genel Müdürlüğü bünyesinde bulunan 600'ün üzerinde vergi dairesinden Türkiye'nin en büyük vergi dairelerini içeren 153 vergi dairesinin tam otomasyonu 2001 Nisan'da tamamlanmıştır. Proje Cisco Systems iş ortaklarından Siemens Business Services (SBS) tarafından üstlenilmiş ve başarılı bir biçimde tamamlanarak teslim edilmiştir. Network altyapısı Cisco cihazlarla oluşturulan sistemin geliştirmesi çalışmaları devam etmektedir<sup>121</sup>.

VEDOP II Projesi ise 2004 yılında başlayarak, devam etmekte olup Otomasyonlu Vergi Dairesi sayısının artırılması, beyannamelerin internet üzerinden alınması (e-beyanname), Türkiye Vergi Dairesi, Denetim Otomasyonu, Veri Ambarı oluşturulması, diğer kurum ve kuruluşlarla veri paylaşımına imkan veren altyapının oluşturulması uygulamalarını içermektedir. VEDOP kapsamındaki internet vergi dairesinde şu hizmetler verilmektedir;

- Motorlu Taşıtlar Vergi Dairesi
- Kurumlar Vergi Dairesi
- Gelir Vergi Dairesi
- Vergi Kimlik Numarası Sorgulama
- Gecikme Zammı Hesaplama

*VEDOP Projesinin Faydaları ;*

VEDOP projesinin gerçekleşmesi ile sağlanan faydaların boyutlarına ilişkin bazı önemli göstergeler aşağıda verilmiştir<sup>122</sup>:

- 14,000 adam/ay iş gücü tasarrufu = 4.2 milyon dolar
- Her yıl 6000 ton kağıt tasarrufu = 117.000 ağaç = 3 milyon dolar/yıl<sup>123</sup>
- 350,000 km dolaşma (dünyanın çevresinin 8.5 defa turlanması)
- 18,200 gece konaklama (yaklaşık 50 yıl)

<sup>120</sup>DPT. (2005b). a.g.e., s.78.

<sup>121</sup> Vedop projesi. (2005). [www.cisco.com/tr/eletters/edevlet/turkiye.htm](http://www.cisco.com/tr/eletters/edevlet/turkiye.htm) , (22.03.2005)

<sup>122</sup>E-devlet'e doğru ödüllü bir proje: VEDOP ve internet vergi dairesi. (2006). [www.inet-tr.org.tr/inetconf8/bildiri/138.doc](http://www.inet-tr.org.tr/inetconf8/bildiri/138.doc) , (12.02.2006)

<sup>123</sup> DPT. (2005b), a.g.e., s.79.

- 8,000 personele toplam 100,000 saat eğitim
- 10,000 kullanıcı yönetimi

Proje kapsamındaki beyannamelerin internet üzerinden alınması (e-beyanname) uygulamasına 2004 yılı ekim ayında başlanmıştır. Bu uygulama ile vergi beyannameleri ve beyanname ekinde istenen bildirim, bilanço gibi belgeler internet üzerinden alınarak, mükellefe sunulan hizmetin kalitesi artırılmıştır. E-beyannamelere ilişkin tahakkuklar otomatik olarak hesaplanarak mükelleflerin hesaplarına işlenmektedir. Tahsilatları banka aracılığı ile gerçekleştirilen mükellefler için vergi dairesine gelme külfeti ortadan kalkmaktadır. E-beyanname uygulamasının başladığı 2004 tarihinden 2005 yılı ortalarına kadar, 26.172 mükellef ile 26.249 meslek mensubu şifre almış ve yaklaşık 8 milyon adet beyanname elektronik ortamda gönderilmiştir.

#### **2.9.2.5.2. SAY 2000i (Web tabanlı saymanlık otomasyonu projesi)**

Maliye Bakanlığı Muhasebat Genel Müdürlüğü, Türkiye çapında 1457'si saymanlık olmak üzere 1536 birimde günlük çalışmaların bilgisayar yardımıyla yapılması ve tüm verilerin merkezde bir veritabanında tutularak devlet hesaplarının günlük olarak izlenebilmesi amacıyla say2000i web tabanlı saymanlık otomasyon projesini başlatarak, projenin tüm süreçlerini 2001 yılında tamamlamıştır.

Say2000i sisteminin geniş alanlı ağ altyapısı için Türk Telekom tarafından hizmete açılan TT-Net en uygun çözüm olarak belirlenmiş ve Türk Telekom ile yapılan bir protokol çerçevesinde TT-Net üzerinde Frame Relay (FR) ve sabit Dial-Up (DU) hatlardan oluşan bir özel sanal ağ (virtual private network - VPN) kurulmuştur. Böylece hem Maliye Bakanlığı için özel ve güvenli bir Intranet uygun maliyetlerle oluşturulmuş, hem de Internet erişim olanakları kontrollü bir şekilde merkez birimleri ve saymanlıkların hizmetine sunulmuştur. Başlangıçta planlandığı gibi, 2000 yılında 16 milyon dolar civarında bir bütçe ile tamamen ülke kaynakları kullanılarak alımları gerçekleştirilmiştir. Say2000i uygulama yazılımı aşağıdaki modüllerden oluşmaktadır<sup>124</sup>:

-Muhasebe Modülü : Saymanlıklardaki muhasebe işlemlerinin tamamını kapsar.

<sup>124</sup>Say2000i; Hesabını günlük olarak izleyen e-devlete doğru. (2006). www.edevlet.net/eTurkiye/say2000i.pdf , s.1. (14.10.2006)

-Personel ve Maaş Modülü: Kamu çalışanlarının (1.8 milyon memur, 165 bin işçi ve 35 bin sözleşmeli) personel ve maaş bilgilerinin merkezi veri tabanında tutulmasını ve aylık maaş bordrolarının hesaplanmasını sağlamaktadır.

-Sağlık Harcamaları Modülü: Emekli Sandığı tarafından geliştirilen sağlık harcamaları veri tabanı üzerinde tüm kamu çalışanları ve yakınlarının sağlık harcamalarının kontrolü ve izlenmesi için tasarlanmıştır.

-Mevzuat Bilgi Modülü: Maliye Bakanlığı ve diğer devlet kuruluşları bünyesindeki mevzuat bilgilerini güncel olarak web üzerinden kullanıcılara sunan bir modüldür.

-On-line Destek Modülü: Çağrı Merkezi ile bağlantılı olarak, kullanıcılara teknik ve uygulama ile ilgili sorularda web ara yüzü üzerinden destek vermek üzere geliştirilmiştir.

Say2000i sistemiyle<sup>125</sup>;

-Say2000i bilgisayar sistemi ile saymanlık ve muhasebe çalışanları internet sistemini kullanmaya başlamıştır. Daha önce kopya kalemleri ile yevmiye defteri işleyen muhasebe memurları, kara kaplı defterlerini raflara kaldırmış, çalışma masasındaki bilgisayar ile muhasebe kaydı yaparak, yaptığı her işlemi internet ağı ile merkeze anında ulaştırabilmektedir.

- Ülke çapında devletin giderlerini yapan ve gelirlerini toplayan 1457 saymanlığın tamamı otomasyona geçirilmiş, merkezle ve birbirleriyle sürekli iletişim sağlanmıştır.

- Devletin tahsilat ve harcamaları anında izlenebilecek durumda olup, ekonomi yönetimine zengin karar desteği verilebilir hale gelmiştir.

- Devlet, uluslar arası standartlara uygun bilanço, gelir tablosu ve nakit akım tablosu gibi mali tablolar üretebilecektir.

- Tüm kamu çalışanlarının personel ve maaş bilgileri merkezi bir veritabanında tutularak, maaşların merkezden hesaplanabilmesi imkan dahiline girmiştir.

### **2.9.2.5.3. Sağlık harcamaları denetim projesi**

Emekli Sandığı Genel Müdürlüğü tarafından yürütülmekte olan projenin yanı sıra site sayfasında emekli sicil numaraları kullanılarak; emeklilik yaşı hesabı, hizmet süresi hesaplama, evrak takibi, maaş hesaplama, hizmet borçlarını

---

<sup>125</sup> Kuran, a.g.e., s.27.

görme vs. işlemler gerçekleştirilmektedir. Ayrıca internet sitesinde, kurumla ilgili bir çok form sayfa üzerinden temin edilmekte, bir takım istatistikler öğrenilmekte ve ihalelere ilişkin bilgilere yer verilmektedir. Sağlık Harcamaları Denetim Projesi ile Emekli Sandığının sağlık hizmetlerinden yararlanan 2 milyon emekliyi, Türkiye genelindeki 17.747 eczaneyi, 2.090 optik kuruluşunu çevrimiçi olarak kurumun sistemine bağlamaktadır. 24 Ekim 2003-Türk Sanayicileri ve İşadamları Derneği (TÜSİAD) ile Türkiye Bilişim Vakfı'nın (TBV) ortaklaşa düzenlediği 'E-TR Ödülleri'nde, Başarı Ödülü ise, e-devlet kategorisinde 'Sağlık Harcamaları Denetim Projesi' ile Emekli Sandığı Genel Müdürlüğüne verilmiştir.

***Sağlık Harcamaları Denetim Projesi ile MERNİS Projesinin Uygulanmasına Bir Örnek;***

2006 yılında Emekli Sandığı Genel Müdürlüğü, bir e-devlet uygulaması olan MERNİS kayıtlarına girerek yaptığı tarama da, ölen kişilerin yakınları tarafından ölmemiş gibi gösterildiğini, ölmeden önce söz konusu kişinin hastalık ve benzeri nedenlerle bir yakınına vekalet verdiği ve bu yolla maaşların çekildiği anlaşılmıştır. Bu ahlaksız işin geçmişi ise 10-15 yıla dayanıyor. Sandık yönetimi, aylık alan, emekli, dul ve yetimlerin ölüm ve evlenme tarihlerinin MERNİS kayıtlarından kısa sürede tespit edilmesi ve yersiz ödeme yapılmaması için Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü ile anlaşma yaparak, 70 yaş ve üstü hak sahiplerinin taramasını yapmıştır. Vefatı tespit edilen ancak aylık ödemesi devam ettiği anlaşılan 1666 kişinin ödemesi iptal edilmiştir. Bu yolla yapılan vurgunun rakamsal değeri ise tespit edilen miktara göre şimdilik 5.5 milyon YTL dir. SSK'da ise durum daha vahim, yaklaşık 35000 kişi bu yolla hak etmediği maaşı almış ve bu kesime aktarılan aylık tutar ise 35 milyon YTL olduğu tespit edilmiştir<sup>126</sup>.

**2.9.2.6. Milli Eğitim Bakanlığındaki projeler**

Milli Eğitim Bakanlığı'nda e-devlet yönünden bir çok proje ve uygulama mevcuttur. Bu başlık altında uygulanmakta olan MEBSİS (Milli Eğitim Bakanlığı Bütünleşik Yönetim Bilişim Sistemi) ile Açık Öğretim Okulları Uygulama Projesi incelenecektir.

<sup>126</sup> Okan Müderrisoğlu ve Hülya Karabağlı .(2006). Emekli Sandığı ölü soyucu avına çıkıyor. *Sabah Gazetesi*, 05.02.2006, s.17.



### 2.9.2.6.1. MEBSİS (Milli eğitim bakanlığı bütünleşik yönetim bilişim sistemi)

Milli Eğitim Bakanlığı web hizmetlerine, [www.meb.gov.tr](http://www.meb.gov.tr) adresinden ulaşılabilen sitede; okul yöneticileri, öğretmenler, öğrenciler ve öğrenci velilerinin ihtiyaç duyabilecekleri bilgiler bulunmaktadır. Site düzenli olarak güncellenmekte, Bakanlığın ilgi ve yetki alanına giren konularda bilgi almak isteyen vatandaşların soruları yanıtlanmakta, duyurular, eğitim linkleri, mevzuat bilgileri, sınav sonuçları, atamalar, önemli gün ve haftalar hakkında sürekli güncellenen bilgiler bulunmaktadır. Ayrıca, sitede öğretmenlerin derslerinde destek materyali olarak kullanabilecekleri yazılım programları (Soru bankası, Deneme sınavı, Grafik çiziyorum, vb.) da bulunmaktadır. Milli Eğitim Bakanlığı web sitesinde 22 merkez, 59 taşra teşkilatına ait web sayfaları da bulunmakta ve güncellemeleri yapılmaktadır. Bu sayede, Türkiye'nin neresinde olursa olsun vatandaşlara bilgiye erişme olanağı verilmiştir.

Milli Eğitimi Bakanlığı'nda uygulamaya geçirilen e-devlete ulaşma adımlarının en önemlilerinden biri; Milli Eğitim Bakanlığı Bütünleşik Yönetim Bilgi Sistemi (MEBSİS)'tir. Bu kapsamda Bakanlığın çeşitli birimlerinin faaliyetleri elektronik ortamda yapılmakta ve yönetim işlerinde bilgi teknolojilerinden yararlanılmaktadır<sup>127</sup>. MEBSİS'in hayata geçirilmesi 1987 yılında PERSİS (Personel Sistemi) ile başlamıştır. Bu sebeple çeşitli alt sistemler oluşturulmuş ve Bakanlık birimlerinin hizmetine alınmıştır. Oluşturulan alt sistemler: Yüksek Öğretim Sistemi (YÖSİS), Dış İlişkiler Sistemi (DİDİS), Bütçe Sistemi (BÜSİS), İdari Mali İşler Sistemi (İMİSİS), İller ve İlçeler Yönetim Bilgi Sistemi (İLSİS), İşletmeler Sistemi (DÖNERSİS), Sosyal İşler Sistemi (SOİSİS)'tir<sup>128</sup>. Bu sistemlerin en önemlisi İl ve İlçe Milli Eğitim Müdürlükleri Yönetim Bilgi Sistemi (İLSİS) Projesidir. Bu proje kapsamında; Bakanlık birimlerinin iş ve işlemlerinin bilgisayar desteğinde yürütülebilmesi için çeşitli donanım ve yazılımlar temin edilmiştir<sup>129</sup>.

İLSİS Projesi 2000 yılında 81 ile yaygınlaştırılmış, 2001 yılında ise iletişim alt yapısı sağlanmıştır. 81 İl Milli Eğitim Müdürlüğüne 1925 bilgisayar, 648 yazıcı, 81 sunucu bilgisayar, 81 kesintisiz güç kaynağı ve tüm iller için ağ

<sup>127</sup> İLSİS projesi nasıl başladı?. (2006). [www.ilsis.meb.gov.tr/content/ilsis.pasp](http://www.ilsis.meb.gov.tr/content/ilsis.pasp) , (28.10.2006)

<sup>128</sup> Milli Eğitim Bakanlığı; E-dönüşüm. (2006). [www.ankarakolejias.com.tr/milliegitim.htm](http://www.ankarakolejias.com.tr/milliegitim.htm) , (3.11.2006)

<sup>129</sup> Mustafa Bayrakçı. (2005). AB ve Türkiye eğitim politikalarında bilgi ve iletişim teknolojileri ve mevcut uygulamalar. *Milli Eğitim Bakanlığı Eğitim ve Sosyal Bilimler Dergisi*, 33(167):310-357.

cihazları alınmıştır. Bu Proje ile 18 Bakanlık merkez teşkilatı binası, 81 İl Milli Eğitim Müdürlüğü, Ankara iline ait 24 İlçe Milli Eğitim Müdürlüğü ve Milli Eğitim Müdürlüğüne bağlı 32 okul Bakanlık intraneti'ne (kurumsal ağına) dahil edilmiştir. Bu bağlantı ile yönetim bilgi sistemi gerçekleştirilerek istenilen bilgilere kısa sürede ulaşmak mümkün olmaktadır<sup>130</sup>.

İLSİS projesinin M.E.B.'na, verimlilik açısından kazandırdıklarını şöyle sıralayabiliriz;

- İLSİS kapsamında illerde kullanılmak üzere hazırlanan yazılımlar sayesinde bir öğretmenin hizmet cetveli hazırlanması işlemi daha önceki yöntemlere göre % 90 oranında daha az zaman harcanarak alınabilir hale gelmiştir<sup>131</sup>.
- Bakanlık birimleri arasında belge ve bilgi alışverişinde elektronik posta kullanımı alışkanlığı kazandırılmış ve yaygınlaştırılmıştır. Bilgi kolay erişilir duruma getirilmiştir. Veri toplama ve bilgi paylaşımında klasik yöntemler bir kenara bırakılarak en son teknoloji kullanılır hale getirilmiştir.
- Günlük rutin işlemlere standart getirilmiş, aynı işlemin aynı kalite ve hızda tüm birimlerde yapılması sağlanmıştır.
- Bakanlık tarafından yapılan tüm işlemler şeffaflaştırılmış, öğretmenlerle ilgili bilgiler öğretmenin erişimine açılmış, Bakanlıkta tutulan bilgilerdeki hatalardan kaynaklanabilecek mağduriyetler ortadan kaldırılmıştır.
- Kamu kurumları arasında personelle ilgili bilgi paylaşımı için gerekli olan ve İçişleri Bakanlığı tarafından verilen kimlik numarasına kullanımına geçiş sağlanmıştır.
- Personel, kurum ve öğrenci bilgileri tek bir noktada toplanarak Karar Destek Sistemi için veri tabanı oluşturulmuştur. Aynı bilginin farklı kaynaklarca yeniden toplanması önlenmiş, güncel bilgi ve erişim sağlanmıştır.
- Kamu hizmetlerindeki bürokrasiyi azaltmak belki de gelecekte tamamen ortadan kaldırmak için gerekli olan altyapı oluşturulmuştur<sup>132</sup>.

MEBSİS Projesinin sağladığı diğer bir kolaylık ise; Milli Eğitim Bakanlığı Personel Genel Müdürlüğü ve Eğitim Teknolojileri Genel Müdürlüğü işbirliğinde öğretmen atama ve yer değiştirme işlemleri hızlı, sağlıklı ve sorunsuz olarak bilgisayar desteğinde yapılmaktadır. Yurt dışında eğitim gören yaklaşık

<sup>130</sup> Bayrakçı, a.g.e., ss: 310-357.

<sup>131</sup> İLSİS projesi hakkında. (2006). [www.ilsis.meb.gov.tr/content/ilsis.pasp](http://www.ilsis.meb.gov.tr/content/ilsis.pasp) , (17.11.2006)

<sup>132</sup> İLSİS performansı. (2006). [www.ilsis.meb.gov.tr/content/ilsis.pasp](http://www.ilsis.meb.gov.tr/content/ilsis.pasp) , (11.11.2006)

29.000 özel ve resmi burslu öğrencinin başvurudan itibaren tüm işlemlerinin takibi için internet tabanlı bir yazılım hazırlanmıştır. Bütün yazılımlar sorunsuz olarak çalışmaktadır. Bakanlık merkez ve taşra teşkilatı birimlerinin yapılan iş ve işlemler konusunda ilgili bilgilendirilmesi amacıyla, 2000 yılında MEBSORGU adında bir proje gerçekleştirilmiş ve bu proje ile yaklaşık 600.000 Bakanlık personel bilgisi (evrak, maaş ve diğer gerekli bilgiler) yöneticilerin kullanımına sunulmuştur. Kurulan bu ağ sayesinde Bakanlık ve İl Milli Eğitim Müdürlükleri elektronik ortamda haberleşebilir duruma gelmiştir. Bu uygulama ile günler süren evrak bekleme işlemlerinin süresi kısalmış, zaman ve emekten tasarruf edilmiştir.

#### **2.9.2.6.2. Açık öğretim okulları uygulaması projesi**

Bu proje; Uzaktan Eğitim olarak Açık İlköğretim Okulu, Açıköğretim Lisesi ve Mesleki ve Teknik Açıköğretim Okulu olmak üzere 3 ayrı okulla uygulamaya kapsamaktadır<sup>133</sup>. 1998-1999 eğitim öğretim yılında hizmete giren Açık İlköğretim Okulu'na bu güne kadar 219.863 öğrenci kayıt olmuş, bu öğrencilerden 43.147'si diploma almaya hak kazanmıştır. Bu öğrencilere bugüne kadar 4.383.325 ders notu bastırılarak dağıtılmıştır. Açıköğretim Lisesi'ne bu gün itibarı ile 465.594 öğrenci kayıt olmuş olup, 136.028 öğrenci diploma almaya hak kazanmıştır. Açıköğretim Lisesi öğrencilerine bugüne kadar 10.569.039 ders notu bastırılarak dağıtılmıştır. Mesleki ve Teknik Açıköğretim Okulu'na Elektrik Tesisatçılığı Yetki Belgesi almak üzere son 5 yılda 3574 öğrenci kayıt olmuş, bunlardan 2135'i yetki belgesi almaya hak kazanmıştır. Bu öğrencilere de günümüze kadar 14.296 ders kitabı bastırılarak dağıtılmıştır. Ders kitaplarının yanı sıra öğrenciler için radyo ve televizyon programları hazırlanmaktadır. TRT ile yapılan anlaşma ile bu programlar radyo ve televizyonda yayınlanmaktadır. Televizyon programlarının bazılarını ve yayın programına internet'ten de ulaşabilmektedir. Bu sayede sadece kitaba bağlı kalmadan, değişik teknolojik araçları kullanarak öğrencilerin daha fazla duyu organına hitap edilmekte, öğrenmenin kalıcı ve etkili olması sağlanmaktadır. Bilindiği gibi insanlar sadece okudukları bilgilerin %30'unu, hem okudukları hem gördükleri hem de duydukları bilgilerin ise %80'ini hatırlamaktadırlar. Hazırlanan programlar aracılığı ile öğrenme ve hatırlama oranının yükseltilmesini, öğrencilerin öğrenmeye ayırdıkları

<sup>133</sup> İLSİS projesinde altyapı tamamlanıyor. (2006). [www.meteksan.com.tr/basin/ocak2001\(05.09.2006\)](http://www.meteksan.com.tr/basin/ocak2001(05.09.2006))

zamanın azalmasını ve zamandan tasarruf etmeyi sağlamaktayız. Açıköğretime devam eden öğrencilerin öğrencilik faaliyetleri daha önce geliştirilen Yönetim Bilgi Sistemi Yazılımları aracılığı ile gelişmiş bilgisayarlar üzerinde izlenmektedir<sup>134</sup>.

### 2.9.2.7. E-Devlet ana kapısı projesi

Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı'nın koordinatörlüğünde yürütülen E-Devlet Ana Kapısı Projesi ile kamu hizmetlerinin ortak tek kapıdan sunulması sağlanacak ve devlet hizmetlerine elektronik ortamdan güvenli ve hızlı erişilebilecektir. E-Devlet Kapısı teknik altyapısının kurulması görev ve sorumluluğu Türk Telekomünikasyon A.Ş.'ye verilmiştir. Kamu kurum ve kuruluşları nezdinde Türk Telekomünikasyon A.Ş. tarafından e-devlet kapısında bütünleştirilecek hizmetlerle ilgili olarak yapılacak çalışmalar, Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı'nın koordinatörlüğünde yürütülmektedir. Proje tamamlandıktan sonra Devlet Planlama Teşkilatına devredilecektir.

E-Devlet Kapısı Projesi ile kamu hizmetleri ortak bir platformda buluşturulacak ve tek noktadan vatandaşlara sunulacaktır. Bu proje ile devletin işleyişi hızlanacak, bürokrasi azalacak, zamandan ve paradan önemli tasarruf sağlanacaktır. Devlet kurumlarının elektronik ortamda verdikleri hizmetleri toplayan ve kullanıcılara ilk temas noktasından sunan e-devlet ana kapısı projesi ile vatandaşlar tek bir vatandaşlık numarası (T.C. Kimlik No gibi) ile kendisini tanıtarak tüm devlet hizmetlerinden on-line yararlanabilecektir.

Her biri kendisinden bir önceki düzeye oranla daha karmaşık hizmetler sunmakta olan bu ana kapı türleri şöyledir<sup>135</sup>:

- 1.Düzye Ana Kapı: Yalın, organizasyonel karmaşıkları gizleyen, bilgi verme amaçlı, vatandaşın devleti görmek istediği biçimde tasarlanmış ana kapılardır.
- 2.Düzye Ana Kapı: Vatandaşın çevrim içi işlemleri (vergi ödeme, araç kaydı v.b.) yapmasına olanak veren ana kapılardır.
- 3.Düzye Ana Kapı: Kişilerin bir servisten diğerine geçerken tekrar tekrar yetki işlemlerinin (kullanıcı kodu ve şifre sorma) yapılmadığı türde kapılardır.

<sup>134</sup> Milli Eğitim Bakanlığı; E-dönüşüm. (2006). [www.ankarakolejias.com.tr/milliegitim.html](http://www.ankarakolejias.com.tr/milliegitim.html), (9.11.2006)

<sup>135</sup> Senem Çeşmecioğlu . (2002). Türkiye e-devlet kapısını bekliyor. [www.ito.org.tr/ITOPortal/frSDMBody.aspx?tabid=475&CatalogID=163&mid=938&DOC=04.02.03.02.06.doc.html#\\_top](http://www.ito.org.tr/ITOPortal/frSDMBody.aspx?tabid=475&CatalogID=163&mid=938&DOC=04.02.03.02.06.doc.html#_top), (15.11.2006)

Vatandaş, yalnızca bir kullanıcı kodu ve şifreyi bir kez kullanarak farklı devlet servislerinden yararlanabilmektedir.

4.Düzye Ana Kapı: Bir işlemin gerektirdiği bilgi ya da verinin üretilebilmesi için birden fazla devlet kurumun kaynaklarının kullanıldığı ana kapı türüdür. Örneğin, kişi emekliliğe esas gün sayısını görmek istediğinde, Emekli Sandığı, SSK ve Bağ-Kur verilerinin taranarak sonucun kendisine ulaştırılması işlemi gibi.

5.Düzye Ana Kapı: Vatandaşın kendine özel işlemlerinin karşılıklı etkileşimle yapıldığı ana kapı türüdür. Bir senaryo örneği şöyledir: “Bir kişi yeni almış olduğu motorlu aracının kayıt işlemlerini yapmak istediğinde e-Devlet ana kapısından girdiğinde karşısına gelen “benim arabam” düğmesine tıkladığında karşısına kayıt formu, farklı sigorta şirketlerinin fiyatları, araca ilişkin anımsatma bilgileri v.b. gelecektir. Beşinci düzye ana kapılar en karmaşık yapıda olan ana kapılardır.

Dünyada bu düzyeye en yakın ana kapı örneği olarak Singapur’daki “e-Citizen” (e-Vatandaş) ana kapısı gösterilmektedir. 1997 yılında bakanlara bütünleşik ve vatandaşa yönelik e-devlet servislerinin nasıl verileceğini göstermek amacıyla pilot çalışma olarak başlayan “e-Citizen” , Nisan 1999’dan bu yana 49 ana işleme yönelik 150 servisi vatandaşlara elektronik ortamda sunmaktadır<sup>136</sup>. Bir diğer proje ise teknolojiye önemli yatırımlar yapan ABD’nin e-devlet kapısı diğer ülkelere örnek olacak niteliktedir. www.FirstGov.gov ABD vatandaşlarının her türlü istek ve ihtiyaçlarını bulmaları için tasarlanmış bir e-devlet kapısı olarak zengin bir online bilgi, servis ve kaynak sunan ve devlet ile ilgili her bilgiye ulaşılabilecek ilk kapıdır. Bu kapı ihtiyaç duyulan kuruma ve onunla ilgili bilgilere ulaşmayı sağlayan ve bununla beraber e-devlet uygulamalarının gelişimini hızlandıracak bir katolizör gibi tasarlanmıştır. www.FirstGov.gov ABD’li vatandaşların devlet hizmetleri veya her türlü bilgi edinme için internetteki ilk temas portalıdır. Anlayış olarak vatandaş, müşteri gibi benimsenmiş ve de iş dünyasındaki müşteri anlayışı ve hizmeti devlet vatandaş ilişkisine taşınmıştır. Bu devlet kapısı vatandaşların statüsü her ne olursa olsun (öğrenci, devlet çalışanı, özel sektör çalışanı, işletmeci, girişimci vb) elektronik ortamda ihtiyaç duyulan her kaynağa ulaşımı sağlayan ilk kapıdır. Bu kapı 51 milyon web sitesine erişmektedir. www.FirstGov.gov sayfası ilk açıldığında

<sup>136</sup> E-Devlet Çalışma Grubu Raporu. (2006). www.bilisimsurasi.org.tr/listeler/tbse-devlet/Apr/att-0000/01- e-devlet-raporu-3.doc , p.3., (15.11.2006)

devletin müşteri olarak benimsediği ve hizmet seçenekleri sunduğu üç temel grubu görüyoruz. Vatandaşlar, şirketler ve devlet çalışanları. Bu üç grubun talep edeceği ana hizmet başlıkları ile e-devlet kapısı hizmetlerini sunmaya başlamaktadır<sup>137</sup>.

#### **2.9.2.8. Yerel yönetimler bilgi tabanı projesi (Yerel bilgi projesi: YerelNet)**

İçişleri Bakanlığı'nın önerisi üzerine Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü (TODAİE) Yerel Yönetimler Araştırma ve Eğitim Merkezi (YYAEM ) tarafından " Yerel Yönetimler Bilgi Tabanı Projesi- YEREL BİLGİ PROJESİ hazırlanmış ve proje iki kurum arasında imzalanan bir protokol ile 4 Nisan 2001'den başlayarak yürürlüğe girmiştir.

Yerel Bilgi Projesi, yerel yönetimlerle ilgili olan verileri elektronik ortamda toplayarak, bu verilerin politika geliştirme ve karar alma sürecine yardımcı olacak şekilde derlenmesi ve bunların analitik sorgulamaya tabi tutulmasını hedeflemektedir<sup>138</sup>.

TODAİE - YYAEM, 2000 yılı sonunda YerelNet adlı bir internet paylaşım ağı kurmuş ve bu ağı [www.yerelnet.org.tr](http://www.yerelnet.org.tr) adresinden kullanıma açmıştır. YerelNet, merkezden sunulan bilgilerin yanısıra, 3215 belediyenin kendilerine ait bilgileri doğrudan kendilerinin girebilecekleri; yurttaşların hemşehrasi oldukları belediye sayfasına mesaj atabilecekleri; belediyelerin arzu ettikleri duyuruları yapabilecekleri etkileşimli bir yapıya sahiptir<sup>139</sup>.

İşletme, döner sermaye, fonlar ile şirket ve vakıf oluşumları, yerel yönetimler alanında önemli bir yer tutmakla birlikte en az bilinen ve ülke genelinde en az bilgi derlenmiş olan konulardandır. Oysa günümüzde bu formlar, kamu hizmetinin görülmesinde son derece önemli hale gelmiştir. Bu yönetim varlıklarının doğru ve güvenilir bilgisine erişilmedikçe, daha verimli ve amaca uygun çalışmalarını sağlayacak hukuksal düzenlemelerin yapılması da güçleşmektedir. Ülkemizde 81 il özel idaresi, 3226 belediye, 34.600 köy, 1000'in üzerinde yerel yönetim birliği, belediye bünyesinde bilinmeyen sayıda işletme, döner sermaye ve fon birimi, çoğunluğu belediyelere ait 1000'e yakın şirket, 50'ye

<sup>137</sup>Türkiye e-devlet kapısını bekliyor. (2006). [www.infomag.com.tr/v2/content/10053](http://www.infomag.com.tr/v2/content/10053), (12.11.2006)

<sup>138</sup> Yerel bilgi projesi:Yerelnet. (2006). [www.duzce.bel.tr/index.php?option=com\\_content&task=view&id=135&Itemid=154](http://www.duzce.bel.tr/index.php?option=com_content&task=view&id=135&Itemid=154), (14.02.2006)

<sup>139</sup>Yerel yönetimler bilgi tabanı projesi. (2006). [www.yerelnet.org.tr/yyaem/yerelbilgi.php](http://www.yerelnet.org.tr/yyaem/yerelbilgi.php), (18.02.2006)

yakın vakıf bulunmaktadır.Çalışmanın içeriği, somut olarak, il özel idaresi, belediye, köy, yerel yönetim birlikleri ile bunların kurdukları işletme, döner sermaye-fon, şirket ve vakıflara ilişkin kurumsal bilgiler ile bunlar tarafından yürütülen hizmetlere ilişkin temel verilerin, internet teknolojisi kullanılarak toplanması ve kurumlar, iller ve ülke düzeylerinde değerlendirilmesidir. Toplanacak bilgiler politika üretici ve karar verici makamların yanısıra İçişleri Bakanlığı Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü'nün [www.mahalli-idareler.gov.tr](http://www.mahalli-idareler.gov.tr) adresinden kamuoyunun da bilgisine sunulacaktır.

Günümüzde, yerel yönetim kesin hesapları ülke genelinde değerlendirilmek istendiğinde, bu işlem ancak, DİE tarafından yalnızca ana kalemleri gösteren istatistik amaçlı yayınlar üzerinden yapılabilmekte ve bu istatistikler iki-üç yıllık bir gecikme ile elde edilebilmektedir.Yerel Bilgi Projesi, verileri istatistiksel amaçlarla değil, analitik değerlendirmeler yapmak amacıyla toplamayı ve gecikmeleri ortadan kaldırarak güncelliği yakalamayı sağlayacaktır. Böylece, Çevre Temizlik Vergisi ile Emlak Vergisi'ni bütçe tahmini, tahakkuk rakamları ve tahsil edilen rakamlar temelinde; farklı bölgeler, farklı nüfus büyüklüğüne sahip belediyeler arasında karşılaştırmalı biçimde analiz etmek mümkün olabilecektir. Böyle bir analiz, yerel gelir kalemleri ile ilgili olarak ülke koşullarına en uygun politikaların geliştirilmesini mümkün kılacaktır<sup>140</sup>.

#### Projede Kaydedilen Aşama:

- 2003 yılı itibarı ile 81.581 yerel yönetim biriminin, alt yapı hizmetlerinden bütçe ye kadar çeşitli kategorilerdeki veri setleri 5.520 yerel kullanıcı tarafından yanıtlanarak sisteme girilmiştir.
- 2002 yılı içerisinde yerel kullanıcılara faaliyet alanları ile ilgili 93 farklı kategoride (veri seti) 2000'in üzerinde soru için veri girişi yaptırılmıştır. 2003 yılı veri setlerinin cevaplanması işlemi halen devam etmektedir.
- Proje öncesinde % 69 olan en az bir bilgisayara sahip belediye oranı, proje ile % 78' e yükselmiştir.
- Proje öncesinde % 12 olan internet erişimine sahip belediye oranı proje ile % 69' a çıkmıştır.
- Toplanan tüm verilerden analiz edilmesiyle oluşturulan bazı raporlar <http://www.yerelbilgi.gov.tr> adresinde halka sunulmaya başlamıştır<sup>141</sup>.

<sup>140</sup> Yerel yönetimler bilgi tabanı projesi. a.g.m., s.3.

<sup>141</sup> Yerel bilgi projesi. (2006). [www.teclinn.com/yerelbilgi.php](http://www.teclinn.com/yerelbilgi.php), s.7. (15.02.2006)

Ayrıca, Yerel Bilgi Projesi, Birleşmiş Milletler Johannesburg 2002 Dünya Zirvesi Sürdürülebilir Kalkınma Çalışma Grup toplantılarında uygulamada ulaştığı başarı sebebi ile örnek e-devlet uygulaması olarak sunulmuştur. 2003 yılında ise AB komisyonu tarafından düzenlenen e-Avrupa e-Devlet Uygulamaları Yarışmasında YerelNET Portalı finale kalmıştır. 2004 yılında AB komisyonu tarafından her yıl düzenli olarak hazırlanan e-Avrupa e-Devlet Uygulamaları yarışmasında da tekrar finale kalmıştır. Portal, 2006 yılı içerisinde haftalık ortalama 20 000 kişi tarafından ziyaret edilmektedir<sup>142</sup>.

Projeye mali kaynak olarak, DPT yıllık yatırım programında yer alarak genel bütçe gelirlerinden DPT tarafından sağlanmaktadır. 2001 yılında 45000 YTL, 2002'de 190 000 YTL, 2003'de 187 500 YTL, 2004'de 100 000 YTL, 2005'de 118 800 YTL, 2006 yılında ise 125 000 YTL kaynak ayrılmıştır.

### **2.9.2.9. Gümrük Müsteşarlığındaki projeler**

Gümrük Müsteşarlığındaki projeler temel olarak tüm gümrük idarelerinin modernizasyonunu içermektedir. Bu amaçla bir çok proje geliştirilmiştir. Bu projeler şunlardır; Gümrük İdaresinin Modernizasyonu Projesi (GİMOP), Bilgisayarlı Gümrük Etkinlikleri (BİLGE), BİLGE-EDI, Gümrük Veri Ambarı Sistemi (GÜVAS), Gümrük Kapıları Güvenlik Sistemleri (GÜMSİS) ve Dış Ticarete E-Belge Sistemi projeleridir. Konumuz açısından makro bazda olan GİMOP ve BİLGE projelerini inceleyelim.

#### **2.9.2.9.1. Gümrük İdaresinin modernizasyonu projesi (GİMOP)**

Bu proje ile hedeflenen, esas olarak tüm gümrük idarelerini modernize etmek ve daha etkin kılmak, yasal ticareti kolaylaştırmak ve yasa dışı ticareti önlemektir. Projenin hayata geçirilmesiyle her türlü gümrük işleminin elektronik ortamda gerçekleştirilmesi sağlanmış, bu sayede evrak fazlalığı ortadan kalkmış, bürokratik işlemler azaldığından gümrük işlemlerinin takibi daha kolay hale gelmiştir.

Gümrük Müsteşarlığının internet sitesinde, kurumla ilgili bilgilere ve gümrük mevzuatına yer verilmektedir. Ayrıca dış ilişkiler, Avrupa Birliği,

<sup>142</sup> Aslı Akay .(2006). 1999'dan 2006'ya, yerel yönetimler portalı:Yerelnet. TODAİE / YYAEM, www.yerelnet.org.tr/yyaem/YerelNET.ppt, (10.10.2006)



kaçakçılıkla mücadele, dış ticaret istatistikleri, eğitim faaliyetleri ve kurum yayınları ile iletişim bilgileri de yer almaktadır. Gümrük işlemleri ile ilgili çok sayıda bilgi içeren site üzerinden, ürünlerin gecikme zammı ve faizi hesaplanabilmektedir. Sitenin e-gümrük kısmında özet beyan ve detaylı beyan tescili yapılabilmekte, tescil edilen beyannamenin çıktısı alınabilmektedir. Bunun için kullanıcı adı ve şifre alınması gerekmektedir. Elektronik İmzanın uygulamaya geçirilmesiyle birlikte, yükümlülerin gümrük idaresine gelmeksizin ve gümrük personeli ile muhatap olmaksızın işlemlerini gerçekleştirmeleri de mümkün olacaktır<sup>143</sup>.

#### **2.9.2.9.2. Bilgisayarlı gümrük etkinlikleri projesi (BİLGE)**

2002 yılı sonunda tamamlanan uygulama ile 69 gümrük idaresinde, diğer kurumlar tarafından talep edilen belgeler dışında dış ticaret işlemlerinin %99.5'i elektronik olarak gerçekleştirilmektedir. 69 gümrük idaresinde Geniş Alan Ağı (WAN) oluşturmak için istemci/sunucu tabanlı Yerel Alan Ağları (LAN) birbirine bağlanmıştır. Bu proje ile malların gümrük sahasına gelişinden ithalat veya ihracat işlemlerinin tamamlanmasına kadar geçen tüm aşamalardaki işlemler gerçek zamanlı olarak elektronik ortamda yapılmaktadır<sup>144</sup>.

BİLGE, özet beyan, detaylı beyan, muhasebe ve entegre tarife, referans tabloları, risk analizleri gibi alt modüllerden oluşmaktadır. Ayrıca, yazılımın çekirdeğini oluşturan bu modüller TIR Transit Takibi, Dış Ticaret İstatistikleri, Kaçak Bilgi Bankası gibi yazılımlar ile daha etkin hale getirilmiştir. BİLGE altındaki gümrük idarelerinde şu işlemler gerçekleştirilmektedir; Özet Beyanlar, İthalat ve İhracat Beyannameleri, Transit İşlemleri, Ambar İşlemleri, Vergi Tahakkuku, Vergi Tahsilatı, Risk Analizi, Teyit İşlemleri ve Tır Transit Sistemi<sup>145</sup>.

#### **2.9.2.10. Ulusal yargı ağı projesi (UYAP)**

Adalet Bakanlığı tarafından Bakanlık Merkez Teşkilatı ile birlikte tüm mahkemeleri, cumhuriyet başsavcılıklarını, adli tıp, ceza ve tevkif evleri ile icra dairelerini içine alacak şekilde, bilgisayar ağı kurma ve bu sayede Bakanlık

<sup>143</sup> Kuran, a.g.e., s.29.

<sup>144</sup> Cahit Gökçelik. (2002). *Dış Ticarete Bilgisayarlı Gümrük İşlemleri*. Gümrük Müsteşarlığı Yayınları, Ankara, s.28.

<sup>145</sup> DPT. (2005b), a.g.e., s.31.

merkez ve taşra birimleri arasında bilgi alışverişinin elektronik ortama taşınması, vatandaşa internet üzerinden hizmet sağlanması, harici birimlerden beklenen bilgilerin istenilen zamanda sistem tarafından hazır edilmesi gibi hedeflerle Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP) hayata geçirilmiştir. Projenin ana amacı, Türkiye Cumhuriyeti Adli Sisteminin işleyişinin güvenilirliğini ve doğruluğunu maksimum düzeyde sağlayarak, Yargı Sistemine hız kazandırmaktır.

Projenin tamamen hayata geçmesiyle birlikte her türlü bilgi ve belge akışı sistem üzerinden gerçekleştirilecek, bilgi bankası sayesinde mevzuat, içtihat, genelge, emsal yazı ve benzeri bilgilere duruşma anında bile ulaşılabilecek, karar destek sistemi ile davaların gereksiz yere uzamasına sebebiyet veren usul hataları en aza indirilecek, hukuki konularda yargı teşkilatı içinde sanal tartışma ortamları oluşturulacak ve bilgi paylaşımı sağlanarak diğer kamu kurum ve kuruluşları ile entegrasyona gidilecektir<sup>146</sup>.

Ayrıca, sistem her aşamada verilerin mükerrer girilmesini önleyecek şekilde planlanmıştır. Bilgisayar ortamında gerçekleştirilen uygulamalarda, kullanıcının hata yapması önlenecektir. Örneğin; sanığın yaşı 18'den küçük ise müdafii tayini yapılmamışsa, sistem her aşamasında kullanıcıyı ikaz edecek, yanlış mahkemeye dava açılmasını önleyecek, mahkumiyet kararı verilecekse suçla ilişkin kanun metnini hakim önüne getirecek, cezada indirim, artırma, tecil ve paraya çevirme gibi bütün ihtimallere göre gerekli bilgiler otomatik olarak sunulacaktır<sup>147</sup>. Proje neticesinde, Türkiye'deki bütün adli ve idari yargı birimlerinin sistem içinde birbirine bağlanmasıyla, bütün mahkemeler birbiriyle ve diğer kamu kurumlarıyla (MERNİS, Polis Bilgi Sistemi vb. gibi) bilgisayar ağı üzerinden anında haberleşecek, mahkemeler bilgi ve belge akışı da bu sistem üzerinden gerçekleşecektir. Örneğin, bir belgenin nüfus idaresinden ya da tapu sicil dairesinden getirilmesi haftalar ya da aylarca beklemeyecek, bu yüzden duruşmalar ertelenmeyecek, kararlar kısa sürede verilecektir. Diğer kamu kurum ve kuruluşlarıyla tam entegrasyon, *kağıtsız ofis ortamı*, işlemlerin tamamının bilgisayar ortamından gerçekleştirilmesi, adli makamlara intikal eden konuların herkesi tatmin eden bir zaman diliminde tamamlanması, performansa dayalı çalışma sistemine geçilmesi, elektronik imzanın yaygın bir şekilde kullanılması projenin hedefleri arasındadır.

<sup>146</sup> DPT. (2005b), a.g.e., s.57.

<sup>147</sup> DPT. (2005b), a.g.e., s.59.

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM MATERYAL VE YÖNTEM

### 3.1. ARAŞTIRMA ALANININ SEÇİMİ, AMACI, KAPSAMI VE YÖNTEMİ

#### 3.1.1. Alan Seçimi

Güneydoğu Anadolu Bölgesinin en büyük, Türkiye'nin ise; 6. büyük kenti olan Gaziantep; 5600 yıllık geçmişi ile dünyanın yaşayan en eski kenti ve Anadolu'nun ilk yerleşim alanlarından birisidir. Yöredeki ilk yerleşimlerin M.Ö.10.000'lere tarihlenen Paleolitik Çağ'a uzandığı anlaşılmaktadır. Ayrıca bölgede Kalkolitik, Tunç, Hitit, Asur, Pers, Roma, Bizans, Selçuklu, Osmanlı dönemleri yaşanmıştır<sup>148</sup>. Bölgede uygarlığın ilk yerleri olan Mezopotamya ve Akdeniz arasında yer alması nedeniyle güneyden gelip kuzeye - batıya giden ve Akdeniz'den gelip doğuya - kuzeye giden yolların kavşağında, tarihi ipek yolunun üzerinde yer almaktadır. Bu nedenlerden dolayı tarih öncesi çağlardan beri insan topluluklarının yerleşme alanı, ticaret merkezi ve transit geçiş yeri olmuş ve bu durum önemini daha da artırmıştır.

Gaziantep, Güneydoğu Anadolu Bölgesinin Mersin Limanına en yakın yerleşim bölgesidir. Demiryolu bağlantısının üzerinde yer alması, Orta doğuya açılan kapı olması ve geleneksel adı "İpek Yolu" olan E-24 Karayolu üzerinde yer alması önemli avantajlarından. Önceleri Adana'nın etki alanı içerisinde olan Gaziantep, gösterdiği hızlı gelişme sonucunda, doğusundaki Urfa, Diyarbakır, Mardin, Hakkari ile Adıyaman ve Kahramanmaraş illerini etkisi altına almıştır. Güneydoğu Anadolu Projesi'nin (GAP), Gaziantep' in bölge içindeki yerini ve işlevinin tanımlanmasında önemli rolü vardır. Bölge halkının gelir düzeyi ve hayat standardını yükselterek, bu bölge ile diğer bölgeler arasındaki gelişmişlik farkını ortadan kaldırmak, kırsal alandaki verimliliği ve istihdam imkanlarını artırarak, sosyal istikrar, ekonomik büyüme gibi milli kalkınma hedeflerine sahip olan GAP, çok sektörlü, entegre ve sürdürülebilir bir kalkınma anlayışı ile ele

<sup>148</sup> Gaziantep tarihi. (2007). [www.gantep.edu.tr/static2/gtarihi.php](http://www.gantep.edu.tr/static2/gtarihi.php), (12.02.2007)

alınan bir bölgesel kalkınma projesidir. Güneydoğu Anadolu Projesi içerisinde; Fırat ve Dicle havzaları ile yukarı Mezopotamya ovalarında yer alan Adıyaman, Batman, Diyarbakır, Gaziantep, Kilis, Mardin, Siirt, Şanlıurfa ve Şırnak olmak üzere toplam 9 il yer almaktadır<sup>149</sup>.

### **3.1.2. Araştırmanın Amacı**

Bu çalışmanın amacı; 27.06.1987 tarih ve 19500 Sayılı Resmi Gazete'de yayınlanan 3398 Sayılı Kanunla "Büyükşehir Belediyesi" statüsüne dönüştürülen ve 23 Temmuz 2004 tarihinde yürürlüğe giren 5216 sayılı Büyükşehir Belediyeleri Kanunu ile yeniden sınırları genişletilen Gaziantep Büyükşehir Belediyesi'nin; hizmetlerindeki etkinlik ve verimliliği artırmak, halkın yönetim süreçlerine daha geniş katılımını sağlamak için bilgi ve iletişim teknolojilerinden ne ölçüde faydalandığını yani e-belediyeçilik hizmetlerini ne ölçüde kullandığını ve belediye yöneticileri ile personelinin bakış açısını ortaya koymaktır.

### **3.1.3. Araştırmanın Kapsamı**

Bu araştırma; Gaziantep Büyükşehir Belediyesi ve bağlı birimleri üzerinde gerçekleştirilmiştir.

### **3.1.4. Araştırmanın Yöntemi**

Araştırmada tümden gelim yöntemi kullanılmıştır. Literatür çalışmasında; Bilgi toplumu, e-devlet, e-belediye vb. konularında yazılmış kitap, dergi, makale, tez, kanun, mevzuat ve internette yayınlanmış çeşitli makalelerden faydalanılmıştır. Daha sonra edinilen bilgiler ışığında Gaziantep Büyükşehir Belediyesi özelinde durum tespiti aşaması ile araştırma sürdürülmüştür. Araştırmada, yapılandırılmış görüşme, anket ve mülakat yöntemleri birlikte uygulanmıştır. Ankette kapılı uçlu soruların yanı sıra soruda verilen yargılara katılma derecesine göre bir sıralama yapılmıştır. Sıralama şu şekildedir; 1- Tamamen katılıyorum, 2- Katılıyorum, 3- Kısmen (kararsız olarak), 4- Katılmıyorum, 5- Hiç Katılmıyorum. 56 kişinin katıldığı anket sonuçlarından elde edilen veriler SPSS (Statistical Package for Social Sciences) 13.0 istatistik

<sup>149</sup> Gaziantep Büyükşehir Belediyesi. (2006). *2007-2011 Stratejik Planı*, Gaziantep, s.38.

programında işlenerek, elde edilen verilere ait frekans dağılımları ve ortalamalar tablolar halinde, bulgular ve tartışma bölümünde verilmiştir.

### **3.2. ARAŞTIRMA ALANININ COĞRAFİ KONUMU VE SOSYO-EKONOMİK ÖZELLİKLERİ**

#### **3.2.1. Coğrafi Konum**

Gaziantep ili Türkiye'nin Güneydoğu Anadolu Bölgesinde yer almaktadır. Akdeniz Bölgesi ile Güneydoğu Anadolu arasında geçişi sağlayan bir konumdadır. İlin yüzölçümü 6222 km<sup>2</sup>, ülke yüzölçümüne oranı yaklaşık %1'dir. İlin güneyinde Suriye Devleti ile Kilis ili, doğusunda Şanlıurfa iline bağlı Birecik ve Halfeti ilçeleri ve Fırat nehri, kuzeydoğusunda Adıyaman iline bağlı Besni ilçesi, kuzeyde Kahramanmaraş ile Pazarcık ilçesi, batıda Osmaniye ili, güneybatıda Hatay ilinin Hassa ilçesi yer almaktadır. İlin doğuda kalan büyük parçası Güneydoğu Anadolu Bölgesi içerisinde, İslahiye ve Nurdağı ilçeleri ile Şahinbey ilçesinin bir bölümü Akdeniz Bölgesi'nde yer almaktadır. Gaziantep yaylasında yer alan Gaziantep kentsel alanı, genel olarak düz olarak değerlendirilebilecek bir topografik yapıya sahiptir. Gaziantep Toroslar'ın Güneydoğu Anadolu'yu çevreleyen yay içerisinde Arap Platolarına geçiş alanında kurulmuştur. Şehir merkezinin deniz seviyesinde yüksekliği 850 m dir. İlin % 51.9'u dağlar, %26.9'u ovalar, %19'u platolar ve %2.2'si ise yaylalardan oluşmaktadır<sup>150</sup>. Şehrin batı ve kuzey batısında yer alan Sof dağları doğuya doğru alçalmaktadır. En yüksek tepeleri 1429 m ile Kepekçi, ve kuzeyde 1250 m ile Sam ve Dülükbaba tepeleridir. Kentin doğusunda Oğuzeli ve Barak ovaları yer almaktadır. Güneyde Gaziantep yaylasının güney bölümleri yer almaktadır. Batı da ise %5-10 eğime sahip alanlar çoğunluktadır. Kentin kuzeyinde ise eğimi %15-25 arasında değişen alanlar bulunmaktadır. Kentin içinden geçen Alleben deresi vadisinin doğu-batı yönünde uzanması kentin eğim durumunu şekillendirmiştir. Vadinin kuzey kısmı güney yönünde, güney kısmı ise kuzey yönünde eğimlidir. Kentin üzerinde yer aldığı düzlük alan ise genelde %0.5 eğime sahiptir<sup>151</sup>.

<sup>150</sup>G.antep'in coğrafi konumu. (2007). [www.gso.org.tr/gaziantep.asp?syf=Coğrafya](http://www.gso.org.tr/gaziantep.asp?syf=Coğrafya), (10.01.2007)

<sup>151</sup> Gaziantep Büyükşehir Belediyesi, a.g.e., ss.22-23.

### 3.2.2 Sosyo-Ekonomik Özellikler

#### 3.2.2.1. Ekonomik yapısı

Güneydoğu Anadolu Bölgesinin en büyük, Türkiye'nin ise 6. büyük kenti olan Gaziantep sürekli olarak büyüyen ve bugün Türkiye'deki en büyük şirket sıralamasında 15 firma ile önemli bir yere sahip olan, girişimcilik yönü oldukça ileri seviyede olan Gaziantep'in ekonomik yapısı ile ilgili özet bilgiler aşağıda verilmeye çalışılmıştır<sup>152</sup>.

Tablo 3.1. Gaziantep sanayisinin sektörlere göre firma dağılımı (Gaziantep Büyükşehir Belediyesi, 2007:47)

SEKTÖRÜ	FİRMA SAYISI
Gıda Sanayi	688
Tekstil Sanayi	1110
Kimya Sanayi	111
Plastik Sanayi	238
Deri ve İşlenmiş Deri Mamülleri	314
Orman, Ağaç ve Kağıt Ürünleri	293
İnşaat ve Yan Sanayi	196
Makina-Metal Sanayi	330
Otomotiv Yan Sanayi	118

- **Gıda Sanayi:** Tablo 3.1'de görüleceği gibi Gaziantep'te 688 gıda firması faaliyet göstermektedir. Gaziantep imalat sanayi içerisinde % 6 paya sahip olan gıda sanayi işyeri sayısı açısından Türkiye içerisindeki % 4'lük payı ile 3. sırada bulunmaktadır. Sektör yarattığı istihdam açısından Türkiye içerisinde 9. sırada ve % 2'lik paya sahiptir.

- **Tekstil Sanayi:** Gaziantep imalat sanayi içerisinde tekstil sanayi % 33'lük payla 1. sırada yer almaktadır. Türkiye imalat sanayi genelinde 7. sırada bulunan Gaziantep tekstil sektörü % 3'lük bir paya sahiptir. Tekstil sanayi il içerisinde yarattığı istihdam açısından % 39 pay ile 1. sırada bulunurken Türkiye imalat sanayi genelinde % 3 sektör payı ile 5. sırayı almaktadır. Gaziantep'te genellikle tekstil sanayi, hammadde ve yarı mamul şeklinde yoğunlaşmıştır.

<sup>152</sup> Gaziantep Büyükşehir Belediyesi, a.g.e., ss.42-47.

- **Kimya – Plastik Sanayi:** Gaziantep imalat sanayi içerisinde % 8’lik pay ile 5. sırada, Türkiye imalat sanayi genelinde % 5 pay ile 4. sırada bulunan kimya – plastik sektörü istihdam açısından % 10’luk pay ile Gaziantep içinde istihdam potansiyeli en yoğun 4. sektör konumundadır.

- **Orman, Ağaç ve Kağıt Ürünleri:** Tablo 3.1’de görüleceği gibi Gaziantep’te bu alanda 293 firma faaliyet göstermektedir. Küçük ve orta ölçekli sanayi işletmeleri şeklinde yapılanmış olan bu sektör çoğunlukla küçük sanayi sitesi içerisinde faaliyet göstermektedir. Mobilya firmaları tarafından yıllık 200.000 m2 üretim gerçekleştirilmektedir. Sunta imalatı yıllık 171.139 m2, defter imalatı ise yıllık 12.000.000 m2’ dir.

- **İnşaat Yan Sanayi :** Gaziantep yarattığı istihdam potansiyeli nedeniyle çevre illerden sürekli göç almakta ve buna bağlı olarak nüfus artışı yaşanmaktadır. Nüfus artış hızı dolayısıyla hızla gelişen Gaziantep konut ihtiyacına paralel olarak % 4’lük kısımla inşaat yan sanayisi gelişmiş durumdadır.

- **Makina - Metal Sanayi:** Gaziantep’te metal ve makina sanayi, ana sanayi dalları olan gıda, tekstil ve plastik sektörüne dayalı olarak gelişmiştir. Metal ve makina sanayi imalat işyerleri bakımından il içinde %22’lik pay ile 2. sırada yer almaktadır.

- **Otomotiv Yan Sanayi :** Tablo 3.1’de görüleceği gibi Gaziantep’te bu alanda 118 firma faaliyet göstermektedir. Oto motor subapları firması iki adet olup yıllık 1.382.000 adet üretim yapmaktadır. Akümülatör firma sayısı yedi adet olup yıllık 1.250.000 adet üretim yapmaktadır.

Gaziantep’te kurulu büyük sanayi işyerleri sayısı Türkiye genelinin yüzde 4’ünü, küçük sanayi işyerleri sayısı ise, yüzde 6’sını oluşturmaktadır. Bu yapısıyla da küçük ve orta ölçekli başta olmak üzere sanayi sektörü, geniş istihdam olanakları sunmaktadır<sup>153</sup>. Tamamen kendi imkanları ile günümüz sanayi ve ticaret hacmine ulaşan Gaziantep, bugün 4 ayrı Organize Sanayi Bölgesinde faaliyetlerini sürdürmektedirler. Organize Sanayi Bölgelerine dünyada sadece 3 ülkede bulunan Örnek Sanayi Sitesi, Küçük Sanayi Sitesi ve üretime yönelik serbest bölgesiyle Gaziantep gerçek anlamda bir ticaret ve sanayi metropolüdür.

Bu ana bölgenin altında yer alan Gaziantep gelişme alanı, Gaziantep çevresi ile Suriye sınırına bitişik alanı kapsamaktadır. Akdeniz kıyısından içeriye

<sup>153</sup>Gaziantep sanayisi ve GAP. (2007).www.gso.org.tr/gap.asp?syf=sosyo-ekonomik%20özellikler (15.02.2007)

ve Anadolu'dan Ortadoğu pazarlarına bir geçit kapı konumundadır. Gaziantep, yıllar itibariyle Türkiye'nin toplam ihracatının %7 ile %10 arasında değişen bir kısmını gerçekleştirmektedir<sup>154</sup>. GAP kapsamında benimsenen, Gaziantep'in ihracata yönelik yüksek seviyede ihtisaslaşmış bir sanayi merkezi olması ve hızla gelişen ekonomisi ile Gaziantep, Türkiye'nin en önemli kentlerinden birisidir<sup>155</sup>.

### 3.2.2.2. Nüfus yapısı

Tablo 3.2. Gaziantep'in genel nüfus yapısı (Gaziantep Büyükşehir Belediyesi, 2007:77)

(2000 Sayımına Göre)	Sayısal Miktarı
Toplam nüfus	1.285.249
İl merkezi (Şahinbey + Şehitkamil)	853.513
İl ve İlçe Merkezleri Nüfusu	1.009.126
Bucak ve Köyler Nüfusu	276.123
Nüfus Artış Hızı	0/00 24.05
Kentsel Nüfus Oranı	%78.52
Kırsal Nüfus Oranı	% 21.48
Kentsel Nüfus Artış Hızı	0/00 31.25
Kırsal nüfus Artış Hızı	0/00 -1.45
Erkek Nüfus Oranı	% 50.25
Kadın Nüfus Oranı	% 49.75
Nüfus Yoğunluğu	188
Kasaba Sayısı	17
Mezra Sayısı	191
Köy Sayısı	488
Belediye Sayısı	28

2000 yılında yapılan nüfus sayım sonuçlarına göre ise Gaziantep'in nüfusu 1.285.249 olarak belirlenmiştir. Gaziantep İl Merkezleri nüfus büyüklüğüne göre Türkiye'nin 6. , illerin nüfus büyüklüğüne göre ise 11. ildir. Gaziantep Türkiye nüfusunun % 2'sine sahip olup, nüfus yoğunluğu Türkiye ve Güneydoğu Anadolu Bölgesinin 2.3 katıdır. Yine, 2000 yılı nüfus sayımına göre Gaziantep Büyükşehir nüfusu 853.513 olup bunun 498.159'u Şahinbey Merkez İlçesi'ne, 355.354'ü ise

<sup>154</sup> 2006 yılında Türkiye'nin ihracatı bir önceki yıla göre %16,1 artışla 85,3 milyar dolar, ithalatı ise %17,7 artışla 137,4 milyar dolar olmuştur.

<sup>155</sup> Gaziantep Büyükşehir Belediyesi, a.g.e., s.39.



Şehitkamil Merkez İlçesi'ne aittir. Tablo 3.2.'de İlin genel nüfus yapısı ile ilgili istatistiki bilgiler verilmiştir.

### 3.2.2.3. Eğitim durumu

Gaziantep'te genel nüfusun okuma - yazma oranı % 84'tür. İl'de, ilk ve orta dereceli devlet okullarının yanı sıra 29 adet özel okul bulunmaktadır. İl'de yüksek öğrenim olarak 1 üniversite (Gaziantep Üniversitesi) bulunmaktadır. Üniversite bünyesinde 9 fakülte, 5 yüksek okul, 9 meslek yüksek okulu, 1 konservatuar, 3 enstitü ve toplam 13.506 öğrenci bulunmaktadır. Tablo 3.3.'te Gaziantep ili eğitim durumu ile ilgili 2000 yılına ait istatistiki bilgiler verilmektedir.

Tablo 3.3. Gaziantep ili eğitim durumu (Gaziantep Büyükşehir Belediyesi, 2007:66)

Eğitim Durumu (2000 yılı ) (İl Toplamı)	Adet	%
Okuma yazma bilmeyen	175 258	16.2
Bir okul bitirmeyen	292 725	27.0
İlkokul bitiren	401 305	37.1
İlk Öğretim	28 256	2.6
Ortaokul bitiren	57 293	5.3
Ortaokul dengi meslek okulu bitiren	1 432	0.3
Lise	78 631	7.2
Lise dengi meslek okulu bitiren	14 235	1.3
Yüksek öğretim	31 377	2.9
Diğer	151	0.1
<b>Toplam</b>	1 0806 63	100.0

### 3.3. GAZİANTEP'İN BELEDİYELEŞME SÜRECİ

Ülkemizde ilk belediyeleşme süreci Osmanlı İmparatorluğu döneminde başlamıştır. Osmanlı döneminde ilk belediyeleşme çalışmalarının başlamasıyla, 1516 yılında Gaziantep'e gelen Yavuz Sultan Selim bölgeyi Arap Eyaletine bağlı bir sancak merkezi yapmıştır. Gaziantep 1531 yılında Dulkadir Beylerbeyliği'ne (Maraş Eyaleti) bağlanmıştır. Bu durum 1830 tarihine kadar devam etmiştir. Ancak 1818-1830 yılları arasında Antep Sancağının vergi gelirleri Halep Eyaletine tahsis edilmiştir. 1830 yılında Antep kaza merkezi yapılarak Halep Eyaletine bağlanmıştır. Gaziantep, kısa bir dönem Mısır Hıdivliği tarafından işgal edildiyse de tekrar Osmanlı yönetiminde Halep Eyaletine bağlanmıştır.

Tanzimattan sonra özellikle (1854-1856) Kırım Savaşı sırasında batı ülkeleri ile artan temas sonunda ortaya çıkmış, Fransız Komün idarelerinden esinlenerek 1855 yılında Gaziantep’da ilk defa belediye teşkil denemesine girişilmiştir. Bu denemeye göre belediyenin başında padişahın atayacağı bir Şehir emini ile yine atama yolu ile gelecek 12 kişilik bir Şehir Meclisi bulunacak ve belediye batı ülkelerindeki komünleri üstlendikleri bazı görevleri yapacaktı. Şehir emini tayin edildi, ancak şehir meclisi üyelerinin tayini yapılmayarak çoğu yabancı uyruklu kimselerden teşekkül eden İntizamı Şehir Komisyonu adı ile bir komisyon kuruldu. Bu komisyonun görevi kurulacak belediye yönetimi hakkında tekliflerde bulunmak ve bir teşkilat tasarısı hazırlamaktı. Bu komisyonun hazırladığı Belediye Nizamnamesine göre Beyoğlu ve Galata semtinde 1858 yılında Altıncı Daire-i Belediye adı ile belediye teşkilatı tamamen kuruldu. Yeni belediye dairesinin başında Daire Müdürü ünvanı ile bir başkan ve onun yönetiminde bir Daire-i Belediye Meclisi bulunuyordu. Gerek başkan gerekse meclis üyeleri Hükümet tarafından atanıyor. Belediye Meclisine ayrıca danışman sıfatı ile yabancı uyruklu bazı kimseler de katılıyordu. Resmi dili Osmanlıca yanında Fransızca bulunuyordu. 1869 yılında Devlet Şurasında hazırlanan Dersaadet İdarei Belediye Nizamnamesi ile teşkilatın bütün Gaziantep’a yayılması kararlaştırıldı. Belediye nizamname ile Gaziantep’da “şehreminliği” teşkilatı yeniden kurulmakta ve şehir 14 belediye dairesine ayrılmakta idi. Bütün belediye dairelerinin üstünde bulunan şehreminliğin üç organı olacaktı<sup>156</sup> ;

- 1- Şhremini
- 2- Şhremaneti Meclisi,
- 3- Cemiyeti Umumiye

Şhremini ve Şhremaneti meclisinin üyeleri hükümet tarafından atanacaktı. Gaziantep’da bu teşkilatlanma çalışması devam ederken öte yandan 1868 yılında çıkarılan bir talimat ile Gaziantep dışında da (taşrada) Belediye teşkilatı kurulması öngörülüyordu. 1870 tarihli İdarei Umumiyei Vilayet Nizamnamesi ile de teyit edilen talimat hükümlerine göre, o zamanki mülki idare bölüm merkezi olan vilayet, sancak ve kaza merkezlerinde birer belediye teşkilatı kurulacaktı. Teşkilatın başında mutasarrıf tarafından memurlar arasından atanacak ve Valinin onayı tamalanacak bir Belediye Reisi bulunacak, Belediye Meclisi

<sup>156</sup> Gaziantep Büyükşehir Belediyesi, a.g.e., s.87.

mahalli ihtiyar heyetinin seçtiği kimselerden oluşacaktı. 1876 tarihli teşkilatı esasıye kanunu gerek Gaziantep’de ve gerekse taşrada kurulacak belediyelerin seçimle işbaşına gelecek meclisler tarafından yönetilmesini, kuruluş ve görevlerinin ve meclis üyelerinin seçim usulünün kanunla belirtilmesini öngördü. 1877 yılında Devlet şurası tarafından hazırlanan Dersaadet Belediye kanunu ile Vilayet Belediye Kanunu kabul edildi. Bu kanunlara göre Gaziantep’de belediye teşkilatı eskisi gibi Şehreminliği ile Belediye dairelerine dayanmakta idi. Taşrada ise her şehir ve kasabada belediye teşkilatı ve teşkilatın, Belediye Başkanı, Belediye Meclisi, Cemiyet-i Belediye olmak üzere üç organı olacaktı. Belediye Meclisi halk tarafından seçilmiş üyelerden oluşacak, Belediye Başkanı Belediye Meclis üyeleri arasından hükümetçe atanacak, Cemiyeti Belediye ise, o zamanki teşkilatta yer alan, mahalli idare meclisi ile belediye meclisinin birleşmesinden meydana gelecekti. Gaziantep, 1908 yılında yapılan idari düzenlemede sancak merkezi olmuştur. 1912 senesinde çıkarılan Dersaadet Teşkilatı Belediyesi hakkında kanunu muvakkatı ile Gaziantep Belediye teşkilatı yeniden düzenlenmiştir. 1913 yılında Kilis ve Halfeti Gaziantep Sancağına bağlanmıştır. 1918 tarihinde Halep'in İngilizler tarafından işgal edilmesi üzerine bağımsız sancak olmuştur. I. Dünya savaşı sonunda, Gaziantep önce İngilizler daha sonra da Fransızlar tarafından işgal edilmiştir. Gaziantep Savunması, Ulusal Kurtuluş Savaşı tarihimizde yiğitlik, kahramanlık ve fedakârlığın ulaşılmaz abidesi olmuştur. Gaziantep savunması eşsiz kahramanlığı ile hem kendini hem de Güneydoğu Anadolu'yu düşman işgalinden kurtaran bir halk hareketi, Milli birliğin ve benliğin bir şahlanışı olarak tarihteki yerini almıştır<sup>157</sup>.

Cumhuriyetin ilanından sonra, 1924 yılında tüm sancaklar kaldırılarak il statüsüne dönüştürülmüştür. 1926 yılında Halfeti ilçesi bucak merkezine dönüştürülerek Şanlıurfa iline, buna karşılık Nizip bucağı ilçe yapılarak Gaziantep'e bağlanmıştır. 1933 yılında Kahramanmaraş ilinden Pazarcık ile Osmaniye ilinin kaldırılması sonucu buraya bağlı İslahiye ilçesi Gaziantep'e bağlanmıştır. Bir müddet sonra Pazarcık ilçesi tekrar Kahramanmaraş iline bağlanmıştır<sup>158</sup>. Daha sonra 1946 yılında Oğuzeli ilçesi, 1957 yılında ise Araban ve Yavuzeli ilçeleri kurularak Gaziantep'e bağlanmıştır. Gaziantep Belediyesi,

<sup>157</sup> Gaziantep tarihi.(2007). www.gapgiad.org.tr/gantep\_tarih.asp, (12.02.2007)

<sup>158</sup> Gaziantep İlinin idari tarihçesi ve günümüzdeki idari yapısı. (2007). www.markasehir.com/si-teic.php?id=&altno=21&back=false, (10.01.2007)

27.06.1987 tarih ve 19500 Sayılı Resmi Gazete'de yayınlanan 3398 Sayılı Kanunla "Büyükşehir Belediyesi" statüsüne dönüştürülmüştür. Bu kanunla Büyükşehir Belediyesi kurularak, merkezde Şahinbey ve Şehitkamil ilçeleri oluşturulmuştur. 2004 yılında çıkan 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu ile Gaziantep Büyükşehir Belediyesinin sorumlu olduğu mücavir alan 65.000 (m2) ha'dan 158.153 (m2) ha'ya nüfus ise 853.000'den 1.013.502 'ye yükselmiştir<sup>159</sup>.

### 3.4. GAZİANTEP BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ'NİN KURUMSAL YAPISI

Gaziantep Büyükşehir Belediyesi ve bağlı birimler üzerinde anket çalışması yapılırken kurumsal yapı ile ilgili bilgiler de elde edilmiş olup tablo 3.4.'te bu bilgiler sunulmuştur.

Tablo 3.4. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi kurumsal yapısı

BİRİM ADI	SAYISI
Büyükşehir Belediyesi Meclisi (Üye Sayısı)	30
Büyükşehir Belediyesi Encümeni (Üye Sayısı)	11
Genel Sekreter	1
Başkan Vekili	2
Genel Sekreter Yardımcıları	3
Büyükşehir Belediyesi Başkan Danışmanları	4
Büyükşehir Belediyesi Daire Başkanlıkları	15
Şube Müdürü	60
Hissesi Olduğu Şirket Sayısı	5
Büyükşehir Bld. Sınırları İçindeki İlçe Belediye Sayısı	3
Büyükşehir Bld. Sınırları İçindeki İlk Kademe Belediye Sayısı	5

Not: Tablodaki bilgiler anket yapılırken elde edilmiş olup, 15.03.2007 tarihine kadar olan en son güncel bilgilerdir.

GBB'deki personel dağılımı ve eğitim durumları ile ilgili bilgiler, İnsan Kaynakları ve Eğitim Daire Başkanlığı ile mülakat yöntemi ile anket yapılırken elde edilmiş olup tablo 3.5. ve tablo 3.6.'da sunulmuştur.

<sup>159</sup> Gaziantep Büyükşehir Belediyesi, a.g.e., s.90.

Tablo 3.5. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi'nde personel dağılımı

Memur	Kadrolu İşçi	Sözleşmeli ve Geçici (Vizeli) İşçi	Toplam
407	290	80	777

Tablo 3.6. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi memur personelin eğitim durumu

	Doktora	Yüksek Lisans	Lisans Teknik	Lisans İdari	Ön Lisans Teknik	Ön Lisans İdari	Teknik Lise	Normal Lise	İlkoğretim
Toplam Sayısı	1	5	44	27	17	46	24	134	109

5216 sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu ile büyükşehir belediyelerinin kuruluşu, görevleri ve kurumsal yapıları düzenlenmiştir. Bu kanuna göre büyükşehir belediyelerinin organları şunlardan oluşur; 1- Büyükşehir Belediye Başkanı 2- Büyükşehir Belediye Meclisi 3- Büyükşehir Belediye Encümeni 4- Danışmanlar 5- İhtisas Komisyonları 'dır.

Gaziantep Büyükşehir Belediye Başkanı, belediye idaresinin başı ve tüzel kişiliğinin temsilcisidir. Büyükşehir belediye başkan vekili ise Belediye Kanunundaki usullere göre belirlenir. Ancak, büyük şehir kapsamındaki ilçe ve ilk kademe belediye başkanları büyük şehir belediye başkan vekili olamaz. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Meclisi 30 kişiden oluşmaktadır. Büyükşehir belediye meclisi, büyük şehir belediyesinin karar organıdır ve ilgili kanunda gösterilen esas ve usullere göre seçilen üyelerden oluşur. Büyükşehir belediye başkanı büyük şehir belediye meclisinin başkanı olup, büyük şehir içindeki diğer belediyelerin başkanları, büyük şehir belediye meclisinin doğal üyesidir. Büyükşehir belediye encümeni ise 11 kişiden oluşmaktadır. Belediyenin yürütme organı olup, belediye başkanının başkanlığında, belediye meclisinin her yılın ilk olağan toplantısında kendi üyeleri arasından bir yıl için gizli oyla seçeceği beş üye ile biri genel sekreter, biri malî hizmetler birim amiri olmak üzere belediye başkanının her yıl birim amirleri arasından seçeceği beş üyeden oluşur. Belediye başkanının katılmadığı toplantılarda, encümen toplantılarına genel sekreter başkanlık eder. Büyükşehir belediye meclisi, her dönem başı toplantısında, üyeleri arasından seçilecek en az beş, en çok dokuz kişiden oluşan ihtisas komisyonları kurabilir. İhtisas komisyonları, her siyasî parti grubunun ve bağımsız üyelerin büyükşehir

belediye meclisindeki üye sayısının meclis üye tam sayısına oranlanması suretiyle oluşur. İmar ve bayındırlık komisyonu, çevre ve sağlık komisyonu, plân ve bütçe komisyonu, eğitim, kültür, gençlik ve spor komisyonu ile ulaşım komisyonunun kurulması zorunludur. Meclis toplantısını müteakip imar komisyonu en fazla on işgünü, diğer komisyonlar ise beş iş günü toplanarak kendisine havale edilen işleri sonuçlandırır. Komisyon bu sürenin sonunda raporunu meclise sunmadığı takdirde, konu meclis başkanlığı tarafından doğrudan meclis gündemine alınır<sup>160</sup>.

**- Büyükşehir Belediyesinin Görev ve Sorumlulukları şunlardır<sup>161</sup>:**

a) İlçe ve ilk kademe belediyelerinin görüşlerini alarak Büyükşehir belediyesinin stratejik plânını, yıllık hedeflerini, yatırım programlarını ve bunlara uygun olarak bütçesini hazırlamak.

b) Çevre düzeni plânına uygun olmak kaydıyla, Büyükşehir belediye ve mücavir alan sınırları içinde 1/5.000 ile 1/25.000 arasındaki her ölçekte nazım imar plânını yapmak, yaptırmak ve onaylayarak uygulamak; Büyükşehir içindeki belediyelerin nazım plâna uygun olarak hazırlayacakları uygulama imar plânlarını, bu plânlarda yapılacak değişiklikleri, parselasyon plânlarını ve imar ıslah plânlarını aynen veya değiştirerek onaylamak ve uygulanmasını denetlemek; nazım imar plânının yürürlüğe girdiği tarihten itibaren bir yıl içinde uygulama imar plânlarını ve parselasyon plânlarını yapmayan ilçe ve ilk kademe belediyelerinin uygulama imar plânlarını ve parselasyon plânlarını yapmak veya yaptırmak.

c) Kanunlarla Büyükşehir belediyesine verilmiş görev ve hizmetlerin gerektirdiği proje, yapım, bakım ve onarım işleriyle ilgili her ölçekteki imar plânlarını, parselasyon plânlarını ve her türlü imar uygulamasını yapmak ve ruhsatlandırmak, 20.7.1966 tarihli ve 775 sayılı Gecekondu Kanununda belediyelere verilen yetkileri kullanmak.

d) Büyükşehir belediyesi tarafından yapılan veya işletilen alanlardaki işyerlerine Büyükşehir belediyesinin sorumluluğunda bulunan alanlarda işletilecek yerlere ruhsat vermek ve denetlemek.

e) Belediye Kanununun 68 ve 72 ' nci maddelerindeki yetkileri kullanmak.

f) Büyükşehir ulaşım ana plânını yapmak veya yaptırmak ve uygulamak; ulaşım ve toplu taşıma hizmetlerini plânlamak ve koordinasyonu sağlamak; kara,

<sup>160</sup> 5216 Sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu, (2004), Md.12-20.

<sup>161</sup> 5216 Sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu, (2004), Md. 7.

deniz, su ve demiryolu üzerinde işletilen her türlü servis ve toplu taşıma araçları ile taksi sayılarını, bilet ücret ve tarifelerini, zaman ve güzergâhlarını belirlemek; durak yerleri ile karayolu, yol, cadde, sokak, meydan ve benzeri yerler üzerinde araç park yerlerini tespit etmek ve işletmek, işlettirmek veya kiraya vermek; kanunların belediyelere verdiği trafik düzenlemesinin gerektirdiği bütün işleri yürütmek.

**g)** Büyükşehir belediyesinin yetki alanındaki meydan, bulvar, cadde ve ana yolları yapmak, yaptırmak, bakım ve onarımını sağlamak, kentsel tasarım projelerine uygun olarak bu yerlere cephesi bulunan yapılara ilişkin yükümlülükler koymak; ilân ve reklam asılacak yerleri ve bunların şekil ve ebadını belirlemek; meydan, bulvar, cadde, yol ve sokak ad ve numaraları ile bunlar üzerindeki binalara numara verilmesi işlerini gerçekleştirmek.

**h)** Coğrafi ve kent bilgi sistemlerini kurmak.

**i)** Sürdürülebilir kalkınma ilkesine uygun olarak çevrenin, tarım alanlarının ve su havzalarının korunmasını sağlamak; ağaçlandırma yapmak; hafriyat toprağı, moloz, kum ve çakıl depolama alanlarını, odun ve kömür satış ve depolama sahalarını belirlemek, bunların taşınmasında çevre kirliliğine meydan vermeyecek tedbirler almak; Büyükşehir katı atık yönetim plânını yapmak, yaptırmak; katı atıkların kaynakta toplanması ve aktarma istasyonuna kadar taşınması hariç katı atıkların ve hafriyatın yeniden değerlendirilmesi, depolanması ve bertaraf edilmesine ilişkin hizmetleri yerine getirmek, bu amaçla tesisler kurmak, kurdurmak, işletmek veya işlettirmek; sanayi ve tıbbî atıklara ilişkin hizmetleri yürütmek, bunun için gerekli tesisleri kurmak, kurdurmak, işletmek veya işlettirmek; deniz araçlarının atıklarını toplamak, toplatmak, arıtmak ve bununla ilgili gerekli düzenlemeleri yapmak.

**j)** Gıda ile ilgili olanlar dâhil birinci sınıf gayri sıhî müesseseleri ruhsatlandırmak ve denetlemek, yiyecek ve içecek maddelerinin tahlillerini yapmak üzere laboratuvarlar kurmak ve işletmek.

**k)** Büyükşehir belediyesinin yetkili olduğu veya işlettiği alanlarda zabıta hizmetlerini yerine getirmek.

**l)** Yolcu ve yük terminalleri, kapalı ve açık otoparklar yapmak, yaptırmak, işletmek, işlettirmek veya ruhsat vermek.

**m)** Büyükşehir'in bütünlüğüne hizmet eden sosyal donatılar, bölge parkları, hayvanat bahçeleri, hayvan barınakları, kütüphane, müze, spor, dinlenme, eğlence ve benzeri yerleri yapmak, yaptırmak, işletmek veya işlettirmek; gerektiğinde amatör spor kulüplerine malzeme vermek ve gerekli desteği sağlamak, amatör takımlar arasında spor müsabakaları düzenlemek, yurt içi ve yurt dışı müsabakalarda üstün başarı gösteren veya derece alan sporculara belediye meclis kararıyla ödül vermek.

**n)** Gerektiğinde sağlık, eğitim ve kültür hizmetleri için bina ve tesisler yapmak, kamu kurum ve kuruluşlarına ait bu hizmetlerle ilgili bina ve tesislerin her türlü bakımını, onarımını yapmak ve gerekli malzeme desteğini sağlamak.

**o)** Kültür ve tabiat varlıkları ile tarihî dokunun ve kent tarihi bakımından önem taşıyan mekânların ve işlevlerinin korunmasını sağlamak, bu amaçla bakım ve onarımını yapmak, korunması mümkün olmayanları aslına uygun olarak yeniden inşa etmek.

**p)** Büyükşehir içindeki toplu taşıma hizmetlerini yürütmek ve bu amaçla gerekli tesisleri kurmak, kurdurmak, işletmek veya işlettirmek, Büyükşehir sınırları içindeki kara ve denizde taksi ve servis araçları dahil toplu taşıma araçlarına ruhsat vermek.

**r)** Su ve kanalizasyon hizmetlerini yürütmek, bunun için gerekli baraj ve diğer tesisleri kurmak, kurdurmak ve işletmek; derelerin ıslahını yapmak; kaynak suyu veya arıtma sonunda üretilen suları pazarlamak.

**s)** Mezarlık alanlarını tespit etmek, mezarlıklar tesis etmek, işletmek, işlettirmek, defin ile ilgili hizmetleri yürütmek.

**t)** Her çeşit toptancı hallerini ve mezbahaları yapmak, yaptırmak, işletmek veya işlettirmek, imar plânında gösterilen yerlerde yapılacak olan özel hal ve mezbahaları ruhsatlandırmak ve denetlemek.

**u)** İl düzeyinde yapılan plânlara uygun olarak, doğal afetlerle ilgili plânlamaları ve diğer hazırlıkları Büyükşehir ölçeğinde yapmak; gerektiğinde diğer afet bölgelerine araç, gereç ve malzeme desteği vermek; itfaiye ve acil yardım hizmetlerini yürütmek; patlayıcı ve yanıcı madde üretim ve depolama yerlerini tespit etmek, konut, işyeri, eğlence yeri, fabrika ve sanayi kuruluşları ile kamu kuruluşlarını yangına ve diğer afetlere karşı alınacak önlemler yönünden denetlemek, bu konuda mevzuatın gerektirdiği izin ve ruhsatları vermek.



v) Sağlık merkezleri, hastaneler, gezici sağlık üniteleri ile yetişkinler, yaşlılar, engelliler, kadınlar, gençler ve çocuklara yönelik her türlü sosyal ve kültürel hizmetleri yürütmek, geliştirmek ve bu amaçla sosyal tesisler kurmak, meslek ve beceri kazandırma kursları açmak, işletmek veya işlettirmek, bu hizmetleri yürütürken üniversiteler, yüksek okullar, meslek liseleri, kamu kuruluşları ve sivil toplum örgütleri ile işbirliği yapmak.

y) Merkezî ısıtma sistemleri kurmak, kurdurmak, işletmek veya işlettirmek.

z) Afet riski taşıyan veya can ve mal güvenliği açısından tehlike oluşturan binaları insandan tahliye etmek ve yıkmak.

Büyükşehir belediyeleri birinci fıkranın (c) bendinde belirtilen yetkilerini, imar plânlarına uygun olarak kullanmak ve ilgili belediyeye bildirmek zorundadır. Büyükşehir belediyeleri bu görevlerden uygun gördüklerini belediye meclisi kararı ile ilçe ve ilk kademe belediyelerine devredebilir, birlikte yapabilirler.

## **DÖRDÜNCÜ BÖLÜM BULGULAR VE TARTIŞMA**

### **4.1. GAZİANTEP BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ'NDE BİLGİ VE İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİ ALTYAPISI**

Bu başlık altında; anket verilerinin değerlendirilmesinden önce Gaziantep Büyükşehir Belediyesinin bilgi ve iletişim altyapısı ile stratejik hedefleri hakkında bilgiler verilmiştir.

Ülkemizde internetin kullanılmaya başlanması 1993, kamu kurumlarında hizmet amaçlı kullanımı ise 1997 yılından sonraki dönemlere rastladığından bilgi ve iletişim teknolojilerinin Belediyeler tarafından kullanımı, Türkiye genelindeki süreçle paralellik teşkil ettiği söylenebilir<sup>162</sup>. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi bu konudaki çalışmalarına 1998'de başlamış olup 1999 yılında internet sitesini hizmete açmıştır. Başlangıçta sadece bilgilendirme ve tanıtım amaçlı olan internet sitesinde 2004 yılından sonra e-belediye hizmetlerinden olan bilgi edinme, borç sorgulanması, başvuru evrakı temin etme, yöneticilere e-mail gönderme gibi hizmetler sunulmaya başlanmıştır. İnternet sitesi tasarımı ve yönetimi Bilgi İşlem Müdürlüğü personeli tarafından yapılmaktadır. Bilgi işlem müdürlüğünde, şube müdürü dahil 5 personel istihdam edilmektedir. Çalışmanın tamamlanma aşamasında müdürlük ve personeli ile yapılan görüşmelerde; Türk Telekom'dan hat kiralanarak belediyenin internet hizmetinin kendi kurumsal ağ yapısı içerisinde sunulduğu öğrenilmiştir. Gaziantep Büyükşehir Belediyesinde yukarıda sayılanların yanında bilgi ve iletişim altyapısı için şunlar tespit edilmiştir;

- 256 kullanıcı ağ ortamında 250 aktif internete bağlı bilgisayar,
- Veri tabanı olarak ORECLE ve METAFEUR kullanılmaktadır,
- 1 Adet web server,
- 1 Adet mail server,
- 1 Adet Alfa server,

---

<sup>162</sup> Kılıç, a.g.e., s.52.

- Network Ağ paylaşımı,

Belediye'nin bilgisayarlarında otomasyon amaçlı paket yazılım programları (Muhasebe ve Bütçe paket programları, Tahsilat ve Gider Takip Programları, Personel Bilgi Paket Programları gibi) özel sektörden temin edilmektedir. Paket programlar SANPAŞ firması (Adana) tarafından sağlanmıştır.

Bilgi İşlem Şube Müdürlüğü ve Mali Hizmetler Daire Başkanlığı ile yapılan mülakat esnasında Büyükşehir Belediyesi'nin 2007 yılı bütçesinin 167.367.720,35 YTL olduğu ve bunun içerisinde bilgi ve işlem birimine ayrılan payın 66.000,00 YTL olduğu belirlenmiştir. Türkiye'nin, 6. büyük kenti ve en çok göç alan kentlerden birisi olan Gaziantep Büyükşehir Belediyesinde toplam bütçe içerisinde bilgi ve iletişim teknolojileri için ayrılan pay sadece %0.39'dur. Bu payın, bilgi toplumunun belediyesi olan e-belediye dönüşümünün gerçekleştirilmesinde ne kadar yeterli olacağı değerlendirilmelidir. E-belediye hizmetlerinin etkinliğini tespit etmek amacıyla belediye içerisindeki Halkla İlişkiler ve Beyaz Masa verileri incelenmiştir. 2006 yılı içerisinde vatandaşlardan ve diğer kurumlardan 92 adet elektronik ileti alınmıştır. Bunlardan 75 tanesi olumlu cevaplanarak bilgi veya belgelere erişim sağlanmıştır. 13 tanesi reddedilmiştir. 4 tanesi de diğer kurum ve kuruluşlara yönlendirilmiştir. Yine aynı birimlere vatandaşlar tarafından 5000'in üzerinde yazılı başvuru, 567 telefon mesajı gelmiştir. Buradan görülebileceği gibi halkın belediyeye internet üzerinden ulaşımı ve hizmet talebi yazılı taleplere oranla çok düşüktür. Bunun nedeni halkın bilgisayar okuryazarlığının düşük olması, belediyenin e-belediye hizmetlerindeki yetersizliği, e-belediye hizmetleri tanıtım eksikliği, halkın e-hizmetlere olan güven eksikliği olabilir.

GBB Stratejik Planlama Ekibi tarafından hazırlanan "Gaziantep Büyükşehir Belediyesi 2007-2011 Stratejik Planı" incelendiğinde, e-belediye yapısı ve hizmetleri, stratejik hedefler arasına alınmıştır<sup>163</sup>. Stratejik hedefler olarak;

- Kurum içinde ve kurum dışında verimli ve etkin bir iletişimin sağlanması (2007 yılı içerisinde),
- Mobil iletişim altyapısının tüm birimleri kapsayacak şekilde yaygınlaştırılmasını sağlamak için çalışmaların yapılması (2007 yılı içerisinde),

<sup>163</sup> Gaziantep Büyükşehir Belediyesi. a.g.e., ss.167-175.

- Belediye hizmetlerini duyurmak için internet sitesini geliştirmek, insanların internet sitesini daha çok ziyaret etmesini sağlayacak çalışmalar yapılması (2007 yılı içerisinde),
- Belediye Meclis toplantılarını internet veya yerel TV'lerden naklen yayınlamak için çalışma yapılması (2009 yılında),
- Coğrafi ve kent bilgi sisteminin kurularak başta GASKİ olmak üzere ilçe ve ilk kademe belediyeleri, muhtarlıklar, tapu müdürlükleri, Telekom ve TEDAŞ'ın altyapısı bilgileri ile entegrasyonun sağlanması için on-line bağlantının kurulması için gerekli çalışmaların yapılması (2007-2009),
- İnternet üzerinden belediye ile ilgili tüm ödemelerin, talep ve bilgilerin elde edilebileceği bir sistemin kurulması (2007 - 2011),
- Belediye birimleri içerisinde yazışma ve iletişimde intranet sisteminin geliştirilmesi için çalışma yapılması ve uygulanması (2007 – 2009),
- Meclis ve Encümen kararlarının sayısal ortama alınması için çalışmaların yapılması (2007 – 2008),
- Diğer kurumlarla yapılan yazışmaların elektronik ortam da yapılması için gerekli çalışmaların yapılması (2008 – 2009),

Stratejik hedeflerde görüldüğü gibi GBB'si, e-belediye yönünden eksikliklerin bir çoğunu 2007-2009 yılları arasında tamamlamayı planlamıştır. Şu an için GBB mevcut hizmetleriyle, e-belediye yapısını henüz oluşturamamıştır.

#### **4.2. ANKET SONUÇLARINDAN ELDE EDİLEN BULGULAR**

Gaziantep Büyükşehir Belediyesi'nde E-belediye yapısı ve uygulamalarına yönelik anket sorularının hazırlanmasından uygulanmasına kadar özellikle konunun uzmanlarıyla görüş alış-verişinde bulunulmuştur. Anket kısmında üst düzey yönetici olarak; Başkan, Başkan Vekili, Genel Sekreter ve Yardımcıları ile GASKİ Genel Müdür ve Yardımcılarını kapsamaktadır. Daire Başkanlıkları ve Müdürler ise bir alt yönetici kadrosunu oluşturmaktadır. Anketler, belediyedeki yönetici ve çalışanlar ile yüz yüze görüşmeyle yapılmıştır. Toplam 56 kişi ile anket yapılmış olup bunlardan 48'i değerlendirmeye alınmıştır.

Araştırmaya katılanların tanımlayıcı istatistikleri ile ilgili özelliklerini gösteren tablo 4.1.'deki verilere göre; araştırmaya katılanların % 66,7'si erkek, % 33,7'si bayandır. Bu kişilerin % 46'sı 41 ve üzeri, % 37,5'i 31-40 yaş arasındadırlar. Katılımcıların eğitim durumu ile ilgili veriler incelendiğinde, %

41'i üniversite, %14,6'sı meslek yüksek okulu, % 35,4'ü de lise mezunu kişilerdir. Katılımcıların en son mezun oldukları okulla ilgili bölümlerin değerlendirilmesine göre, % 41,7'si idari ve sosyal bilimler, % 20,8'i teknik ve mühendislik bilimlerinden mezun iken % 7'si de sağlık bilimlerinden mezun kişilerdir. Tabloda görülebileceği gibi araştırmaya katılan kişilerin belediyede “şu andaki göreviniz nedir?” sorusuna verdikleri yanıtlara göre; katılımcıların % 31'i memur veya teknik personel, % 14,6'sı daire başkanı, % 20,8'i şube müdürü iken % 8,3'ü üst düzey yöneticilerden oluşmaktadır. Bu verilere göre katılımcıların % 50'den fazlası lisans veya ön lisans ve yine % 50'den fazlası şef ve daha üst düzeydeki kişilerden oluşmaktadır.

Tablo 4.1. Araştırmaya katılanların, tanımlayıcı istatistikleri-1

Grup	Değişkenler	Frekans	Yüzde
Yaşınız	20-30	8	16,7
	31-40	18	37,5
	41-50	17	35,4
	51 ve üstü	5	10,4
Cinsiyetiniz	Erkek	32	66,7
	Bayan	16	33,3
Öğrenim Durumunuz	İlkokul veya ortaokul	3	6,3
	Lise	17	35,4
	Önlisans (2 yıllık yüksek okul)	7	14,6
	Lisans	20	41,7
	Yüksek lisans ve Doktora	1	2,1
Mezun Olduğunuz Bölüm	İdari veya sosyal	20	41,7
	Teknik veya mühendislik	10	20,8
	Sağlık	7	14,6
	Diğer	11	22,9
Şuandaki Göreviniz	Üst düzey yönetici	4	8,3
	Daire başkanı	7	14,6
	Şube müdürü	10	20,8
	Şef	5	10,4
	Memur veya teknik personel	15	31,3
	Diğer	7	14,6
Toplam		48	100

Tablo 4.2. Araştırmaya katılanların, tanımlayıcı istatistikleri-2

Grup	Değişkenler	Frekans	Yüzde
Belediyede hangi birimde görev yapıyorsunuz?	Üst düzey yönetim	5	10,4
	İmar ve şehircilik	4	8,3
	Hesap işleri bütçe ve muhasebe	7	14,6
	İdari ve mali işler	1	2,1
	İnsan kaynakları ve eğitim	9	18,8
	Zabıta ve itfaiye	2	4,2
	Kültür, sosyal hizmetler ve halkla ilişkiler	7	14,6
	Ulaşım, trafik ve çevre koruma	3	6,3
	Su ve kanalizasyon idaresi	4	8,3
	Sağlık İşleri ve Diğer	6	12,5
Belirtmiş olduğunuz birimde kaç yıldır çalışıyorsunuz?	1-5	17	35,4
	6-10	17	35,4
	11-15	7	14,6
	16-20	5	10,4
	21 ve üzeri	2	4,2
Bilgisayar ve interneti ne derece kullanıyorsunuz?	Yalnızca bilgisayar kullanabiliyorum	1	2,1
	Bilgisayar ve interneti kullanabiliyorum	15	31,3
	Bilgisayar ve interneti çok iyi kullanabiliyorum	30	62,5
	Bilgisayar ve interneti kullanmasını bilmiyorum	2	4,2
Günde ortalama kaç saat bilgisayar kullanıyorsunuz?	0-1	3	6,3
	2-3	20	41,7
	4-5	18	37,5
	6 ve üzeri	6	12,5
	Hiç kullanmıyorum	1	2,1
Günde ortalama kaç saat internete bağlıyorsunuz?	0-1	17	35,4
	2-3	21	43,8
	4-5	4	8,3
	6 ve üzeri	3	6,3
	Hiç bağlanmıyorum	3	6,3
Belediyede kurum içi ağ paylaşımı var mı?	Evet	35	72,9
	Hayır	2	4,2
	Şu an yok ama çalışmalar devam ediyor	11	22,9
Toplam		48	100

Tablo 4.2’de, araştırmaya katılanların belediyede hangi birimde görev yaptıkları, kıdem yılları, bilgisayar ve internet kullanımı ile kurum içi ağ paylaşımı hakkındaki bilgiler verilmiştir. Araştırmaya % 18,8 ile en çok insan kaynakları ve eğitim birimi, % 4,2 ile en az zabıta ve itfaiye birimi çalışanları katılmıştır. Araştırmaya katılanların belirtmiş oldukları birimlerdeki kıdem yılları incelendiğinde en çok 1-5 ile 6-10 yıl arası olduğu görülmektedir. Buradan iki olasılık düşünülebilir: 1. belediyede sürekli yer değişimi olduğu 2. belediyede yeni personelin daha ağırlıklı olduğudur. Yine araştırmaya katılanların % 62,5’i bilgisayar ve interneti çok iyi kullandıklarını belirtmiştir. Ankete katılanların

yaklaşık % 42 ‘si günlük ortalama bilgisayar ve internet kullanımını 2-3 saat olarak belirtmişlerdir. Ankete katılanların % 72,9’u belediye içerisinde kurum içi ağ paylaşımı olduğunu belirtmişlerdir. % 4,2’si ağ paylaşımının olmadığını % 22,9’u şu an ağ paylaşımının olmadığını ama çalışmaların devam ettiğini belirtmişlerdir.

Tablo 4.3., 4.4., 4.7., 4.8., 4.9., 4.10. ve 4.11.’de değişkenler ortalamalarına göre gruplandırılarak her bir değişkenin standart sapması verilmiştir. Ortalamalar 1 ile 5 arasındadır. Ortalaması 1 olan “tamamen katılıyorum”, 2 olan “katılıyorum”, 3 olan “kararsız”, 4 olan “katılmıyorum”, 5 olan “hiç katılmıyorum”, ifadesini içermektedir.

Tablo 4.3. Araştırmaya katılanların, internet kullanım amaçları ile ilgili sonuçları

Değişkenler ( Yargılar )	Tamamen Katılıyorum	Katılıyorum	Kısmen	Katılmıyorum	Hiç katılmıyorum	S. Sapma	Ortalama
Araştırma yapmak ve bilgi toplamak için kullanıyorum	25	18	4	1	0	0,74	1,60
Kamusal hizmet sunmak için kullanıyorum (Vatandaşa internetten üzerinden cevap vermek , belge ve/veya bilgi sunmak için )	10	20	11	4	3	1,10	2,38
Kurum içi hizmet sunmak için kullanıyorum (Kurum içerisinde göreviniz gereği yapmanız gereken işlem, yazışma, rapor, evrak takibi vs.)	7	18	17	5	1	0,95	2,48
Başka bir kurumdan bilgi almak için kullanıyorum	5	12	16	13	2	1,06	2,90
Kendi alanımla ilgili yasa ve yönetmelikleri incelemek için kullanıyorum	29	13	4	1	1	0,90	1,58
Alış – Veriş yapmak için kullanıyorum	2	7	13	14	12	1,15	3,56
İletişim, sohbet, müzik ve diğer amaçlar için kullanıyorum	5	10	18	13	2	1,04	2,94

Tablo 4.3’te, internet kullanım amaçları ile ilgili ifadeler verilmiştir. Araştırmaya katılanların % 90’ı, interneti araştırma yapmak ve bilgi toplamak için kullandığını belirtmiştir. Bu ifadenin ortalaması 1,60’tır. Kamusal hizmet sunmak için kullananların oranı % 63 olup, bu ifadenin ortalaması 2,38’dir. Yani çoğunluk bu ifadeye katıldığını belirtmektedir. “Kendi alanımla ilgili yasa ve yönetmelikleri incelemek için kullanıyorum” yargısına ise 42 kişi (%86) katıldığını belirtmiştir. Bu ilginçtir ki, vatandaşla çok sıkı bir ilişki içerisinde olana belediyede internet kullanım amaçlarında, kamusal hizmet sunma amacı 3. sırada yer almaktadır. Oysa ki, ilk sırada olması gereken bu amaç internetin belediyelerde var oluş sebebidir. Buradan elde ettiğimiz sonuca göre Gaziantep Büyükşehir Belediyesi

e-devlet altyapısına hazır olsa bile personel becerisi yönünden e-belediye hizmetlerini sunmaya hazır değildir.

Tablo 4.4. Araştırmaya katılanların, intranet ve ağ bağlantısı gibi teknolojilerle gerçekleştirdikleri hizmet türleri ile ilgili sonuçları

Değişkenler ( Yargılar )	Tamamen Katılıyorum	Katılıyorum	Kısmen Katılıyorum	Hiç katılıyorum	S. Sapma	Ortalama	
Vatandaşın gelen talepleri ilgili birime aktarmak için kullanıyoruz	6	19	9	5	7	1,27	2,74
Kendi birimlerimiz içerisindeki evrakları takip etmek için kullanıyoruz	9	17	13	7	0	0,98	2,39
Belediyenin, başka bir kurumla olan yazışmalarını takip etmek için kullanıyoruz	3	5	17	17	4	1,01	3,30
İntranet ve/veya Ağ Teknolojimiz var fakat şu an pek kullanmıyoruz	5	4	5	12	20	1,37	3,83

Tablo 4.4’de sorulan sorularla katılımcıların ağ bağlantısı ile ne tür hizmet sundukları belirlenmeye çalışılmıştır. Bu soruları ankete katılanlardan 46 kişi cevaplamıştır. Diğer 2 kişi ise belediyede ağ bağlantısı olmadığını belirtmiştir. Yargıya katılanların % 69’ü vatandaşlardan gelen talebi ilgili birime aktarmak için ağ bağlantısını kullandıklarını belirtmişlerdir. Bu ifadenin ortalaması 2,74’dir. Belediye birimleri arasındaki evrakları takip etmek için kullananların oranı ise % 56’dır. % 28’i bu ifadeye kararsız olarak katılmış, % 16’sı ise bu ifadeye katılmamışlardır.

Tablo 4.5. Elektronik devlet (e-devlet) veya e-belediye hakkında okunan yayın sayılarının dağılımı

Değişkenler	Frekans	Yüzde
1-3 arası	16	33,3
4-7 arası	9	18,8
8-11 arası	1	2,1
12 ve üzeri	6	12,5
Hiç okumadım	16	33,3
Toplam	48	100

Tablo 4.5’de, araştırmaya katılanların e-devlet ve e-belediye hakkında kaç tane yayın okuduğu sorulmuştur, sonuçlar frekans (katılımcı sayısı) ve yüzde olarak tabloda sunulmuştur. Katılımcıların % 33,3’ü 1-3 arasında yayın okuduğunu belirtmiştir. Hiç okumayanların oranı da % 33,3’ tür. Bu verilere göre personelin büyük kısmı e-devlet ve e-belediye hakkında bir bilgiye sahip değildir.



Tablo 4.6. Belediye personelinin bilgisayar ve internet uygulamalarına yönelik eğitimlerinin yöneticiler tarafından değerlendirilmesi

Değişkenler	Frekans	Yüzde
Tüm personele düzenli olarak eğitim veriliyor	0	0
Sadece gerekli görülen birim personeline veriliyor	6	24
Hayır şu an verilmiyor	7	28
Böyle bir eğitim planlıyoruz	12	48
Toplam	25	100

Tablo 4.6’da ise belediye yöneticilerinin, personele yönelik eğitim verilip verilmediği hakkındaki görüşleri alınmıştır. “Tüm personele düzenli olarak eğitim veriliyor” yargısına hiç kimse katılmamıştır. Görüldüğü gibi GBB’si, personel yeteneği bakımından e-belediye yapısına yönelik bir hazırlık içerisinde değildir. Her ne kadar teknolojik imkanlar olsa da bunları uygulayıp hizmete dönüştürecek personel olmadığı sürece etkin bir e-belediye hizmeti sunulamayacaktır. Yöneticilerin % 48’i, böyle bir eğitim planladıklarını belirtmiştir. Sonuç olarak belediye personeli, bilgisayar ve internet uygulamalarına yönelik düzenli bir eğitimden geçirilmemiştir.

Tablo 4.7. Araştırmaya katılanların, belediyedeki e-belediyecilik hizmetlerinin seviyesi ile ilgili görüşlerine ait sonuçlar

Değişkenler ( Yargılar )	Tamamen Katılıyorum	Katılıyorum	Kısmen	Katılmıyorum	Hiç katılmıyorum	S. Sapma	Ortalama
İnternet sitemiz şu an için sadece bilgilendirme ve tanıtım amaçlıdır	25	16	2	3	2	1,08	1,77
Bilgilendirme ve uygulamaya yönelik hizmetlerimiz mevcuttur	14	16	14	3	1	1,00	2,19
Vatandaşımız belediyemizle olan her türlü işlemini internet ortamında gerçekleştirebilmektedir	1	1	8	17	21	0,93	4,17

Tablo 4.7’deki verilere göre, araştırmaya katılanların % 85’si belediyenin internet sitesinin sadece bilgilendirme ve tanıtım amaçlı olduğunu belirtmiştir. Bu ifadenin ortalaması 1,77 olup, çoğunluğunun bu yargıya katıldığını göstermektedir. “Vatandaşımız belediyemizle olan her türlü işlemini internet ortamında gerçekleştirebilmektedir” yargısına % 79’u katılmadığını belirtmiştir.

Tablo 4.8’de, e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili bilgiler verilmektedir. “Şu anda internet üzerinden verilen interaktif hizmetimiz yoktur” yargısına 34 kişi

( % 70) katılmadığını belirtmiştir. Yargının ortalama değeri 4,04'tur. Buradan çıkan sonuç, internet üzerinden interaktif hizmet sunulmaktadır.

Tablo 4.8. Araştırmaya katılanların, belediyedeki e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili görüşlerine ait sonuçlar

Değişkenler ( Yargılar )	Tamamen Katılıyorum	Katılıyorum	Kısmen	Katılmıyorum	Hiç katılmıyorum	S. Sapma	Ortalama
Şu anda internet üzerinden verilen interaktif hizmetimiz yoktur	3	4	7	8	26	1,27	4,04
Vatandaşlar evrak takibini internet üzerinden yapabiliyor	12	10	12	4	10	1,46	2,79
Personelle ilgili işlemler elektronik ortamda yapılmaktadır	31	7	4	2	4	1,28	1,77
Emekli Sandığı ve SSK e-hizmetlerini kullanarak personel ile ilgili işlemler takip edilmektedir	33	5	6	1	3	1,17	1,67
İhalelerle ilgili her türlü bilgi internet üzerinden sunulmaktadır	23	9	11	2	3	1,21	2,02
İhale başvuruları internet üzerinden de yapılabilir	2	3	3	31	9	0,94	3,88
İnternet üzerinden borç sorgulaması; su veya vergi borcu gibi bilgiler sunulmaktadır	33	4	0	5	6	1,51	1,90
Vergi mükelleflerimiz internet üzerinden beyanname (e-beyanname) verebilmektedir	1	1	2	33	11	0,74	4,08
İnternet üzerinden çeşitli vergiler ( belediye vergi, resim ve harçları ) kredi kartı veya EFT ile yapılmaktadır	2	1	2	27	16	0,91	4,13
GASKİ web sitesi üzerinden su abonelik başvuruları kabul edilmektedir	0	7	14	18	9	0,96	3,60
GASKİ web sitesi üzerinden su sorunları ve kesintileri ile ilgili bilgiler kayıtlı kullanıcılara e-mail ile bildirilmektedir	2	2	6	26	12	0,96	3,92
GASKİ web sitesi üzerinden su faturaları, kredi kartı veya EFT ile yapılabilir	2	2	5	25	14	0,98	3,98
Zabıta hizmetleri ile ilgili dilek, şikayet ve ihbarlar internet üzerinden yapılabilir	21	10	4	6	7	1,51	2,33
Zabıta birimlerine yapılan ihbarların neticesi internet üzerinden öğrenilebilir	1	3	7	31	6	0,82	3,79
İnternet üzerinden nikah başvuruları yapılmaktadır	2	1	15	22	8	0,93	3,69
İnternet üzerinden şikayet ve sorunlar bildirilmektedir	31	7	1	5	4	1,36	1,81
Belediyemizde, birimler arası yazışmalar kurumsal ağ üzerinden yapılmaktadır	5	5	30	6	2	0,90	2,90
Kent bilgi sistemi ve Coğrafi sistem ile ilgili bilgi sunumu yapılmaktadır	3	5	24	12	4	0,96	3,19
İmar ve Ruhsat ile ilgili bilgi sunumu ve başvuru kabulü yapılmaktadır	1	1	22	16	8	0,87	3,60
Arsa metre kare fiyatları güncellenerek internet üzerinden sunulmaktadır	0	2	23	16	7	0,79	3,58
İnşaat maliyetleri ve aşınma oranları internet üzerinden verilmektedir	0	2	17	21	8	0,79	3,73
Adres bilgi sistemi internet üzerinden sunulmaktadır	1	9	20	12	6	0,98	3,27

Tablo 4.8’de, görüldüğü gibi “Vatandaşlar evrak takibini internet üzerinden yapabiliyor” yargısına 22 kişi (% 46) katıldığını, 14 kişi (%29) katılmadığını ve 12 kişi (%25) ise kararsız olduklarını belirtmişlerdir. Buradaki sonuca göre vatandaşlar kısmen de olsa internet üzerinden evrak takibini yapabilmektedirler. “İhalelerle ilgili her türlü bilgi internet üzerinden sunulmaktadır”, yargısına 32 kişi (% 66) katıldığını belirtmiştir. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi, şeffaflaşma yönünden ilk adımı attığını görebiliriz. “İnternet üzerinden borç sorgulaması; su veya vergi borcu gibi bilgiler sunulmaktadır” yargısına ise 37 kişi (% 77) katıldığını belirtmiştir. İnteraktif hizmetlerden en önemli olanlardan birinin uygulandığını görebiliriz. “İnternet üzerinden çeşitli vergiler (belediye vergi, resim ve harçları) kredi kartı veya EFT ile yapılmaktadır” yargısına ise 43 kişi (% 90) katılmadığını belirtmiştir. Buradan, GBB internet sitesinden borç sorgulaması yapılabildiği fakat borç veya verginin internet üzerinden ödeme imkanının şu an için olmadığını söyleyebiliriz. İnteraktif hizmetler olarak borç sorgulamasının olması fakat ödeme imkanının henüz bulunmaması, o belediyenin e-belediyecilik hizmetlerinde henüz ilk kademedede olduğunun açık bir göstergesidir. Nitekim tablo 4.9’da görüldüğü gibi Gaziantep Büyükşehir Belediyesinin, e-belediye hizmetleri yönünden bir çok eksiği bulunmaktadır. E-belediyeciliğin ilk kamelerinde olan bir çok belediyede aynı durum rahatlıkla gözlemlenebilmektedir.

Yine tablo 4.8’de, görüldüğü gibi “GASKİ web sitesi üzerinden su faturaları, kredi kartı veya EFT ile yapılabilmektedir” yargısına 39 kişi (% 81) katılmadığını, 5 kişi (% 10) kararsız olduğunu, 4 kişi (% 9) katıldığını belirtmiştir. “Belediyemizde, birimler arası yazışmalar kurumsal ağ üzerinden yapılmaktadır” yargısına 10 kişi (% 20) katıldığını, 8 kişi katılmadığını (%17) ve 30 kişi (% 63) ise kararsız olduğunu belirtmiş olup, yargının ortalama değeri 2,90 bulunmuştur. Buradan şunu çıkan sonuç, belediyede birimler arası yazışmaların henüz kurumsal ağ üzerinden yapılmadığı, yapılıyor ise personelin büyük çoğunluğunun bu durumdan haberi olmadığı veya ağ paylaşımını kullanmadığıdır. “Kent bilgi sistemi ve coğrafi sistem ile ilgili bilgi sunumu yapılmaktadır” yargısına ise 24 kişi (% 50) kararsız olduğunu, 16 kişi ise (% 33) katılmadığını belirtmiştir. E-belediyeciliğin en önemli hizmetlerinden biri olan kent ve coğrafi sistemler, aslında yerel yönetimlerdeki entegrasyon ve eşgüdüm

sonucunda ortaya çıkmaktadır. Buradan elde ettiğimiz sonuca göre belediyede kent ve coğrafi bilgi sisteminin henüz olamadığını söyleyebiliriz.

Tablo 4.9. Araştırmaya katılanların, belediyenin e-belediye uygulamalarına hazırlıkları yönünden hangi seviyede oldukları ile ilgili görüşlerine ait sonuçlar

Değişkenler ( Yargılar )	Tamamen Katılıyorum	Katılıyorum	Kısmen	Katılmıyorum	Hiç katılmıyorum	S. Sapma	Ortalama
E-belediye yapısına hazırdır	23	11	9	3	2	1,15	1,96
E-belediye yapısına hazırdır ve kısmen uygulanmaktadır	13	21	10	3	1	0,96	2,13
E-belediye hizmetlerinin büyük bir kısmı uygulanmaktadır	3	6	6	24	9	1,12	3,63
Personel ve Teknik Altyapı hazır olmadığından zamana ihtiyaç vardır	2	16	7	19	4	1,11	3,15
Bilgisayar ve diğer teknolojik imkanlar hazır olmadığından zamana ihtiyaç vardır	0	11	7	27	3	0,92	3,46

Tablo 4.9’da, ankete katılanların belediyenin e-belediye uygulamalarına altyapı ve mevcut durumu ile ne derecede hazır olduğu hakkındaki bilgileri verilmiştir. “E-belediye yapısına hazırdır” yargısına 34 kişi (% 70) katıldığını belirtmiştir. “Personel ve Teknik Altyapı hazır olmadığından zamana ihtiyaç vardır” yargısına ise 23 kişi (% 48) katılmadığını, 18 kişi (% 38) ise katıldığını belirtmiştir. Buradan, ankete katılan yönetici ve personellere göre, GBB’nin, e-belediye uygulamalarına hazır olduğu sonucunu çıkartabiliriz.

Tablo 4.10’da, ankete katılanlara e-belediye önündeki engeller sorulmuştur. “Bilgisayar ve diğer teknolojik alt yapı yetersizliği engel olabilir” yargısına ankete katılan 48 kişiden 29’u (%60) katılmadığını belirtmişlerdir. Dolayısıyla GBB’nin, bilgisayar ve diğer teknolojik imkanlar yönünden engeli olmadığını söyleyebiliriz. “Vatandaşların, E-belediyecilik hizmetlerine olan uyumu engel olabilir” yargısına ise 32 kişi (%67) katıldığını belirtmişlerdir. Buradan e-belediye önündeki önemli engellerden birinin vatandaşların bu hizmete alışması, olduğunu söyleyebiliriz. “Kurum içerisindeki bürokratik direnç engel olabilir” yargısına ise 27 kişi (%56) katıldığını, 13 kişi (%27) katılmadığını, 8 kişi (%17) kararsız olduğunu belirtmişlerdir. Bu ilginç sonuca göre, GBB yönetiminde bürokrasi egemen bir yapının hakim olduğunu söyleyebiliriz. “Maddi imkan yetersizliği engel olabilir” yargısına 32 kişi (%66) katılmadığı belirtmiştir. Bu yargının ortalama değeri 3.46 olup ankete katılanların çoğunluğunun bu yargıya

katılmadığını göstermektedir. Dolayısıyla e-belediye önünde maddi açıdan bir engel olmağını söyleyebiliriz. Yalnız burada hatırlanması gereken konu, Belediyenin toplam bütçesinden bilgi ve iletişim teknolojilerine yani e-belediye yapısına ayırdığı paydır. Belediyenin bütçesi gerçektende büyük olabilir ama önemli olan bu alana ayrılan paydır. Maddi yönden çok güçlü bir bütçesi olan belediye, e-belediye yapısı için yetersiz bir pay ayırırsa, e-belediye önünde yine maddi imkanlar engel oluşturacaktır.

Tablo 4.10. Araştırmaya katılanların, e-belediye uygulamalarının önündeki en büyük engellerin neler olduğu ile ilgili görüşlerine ait sonuçlar

Değişkenler ( Yargılar )	Tamamen Katılıyorum	Katılıyorum	Kısmen Katılıyorum	Hiç katılmıyorum	S. Sapma	Ortalama	
Bilgisayar ve diğer teknolojik alt yapı yetersizliği engel olabilir	7	10	2	26	3	1,26	3,17
Bu alanda uygun ve yetişmiş personel eksikliği engel olabilir	15	17	6	10	0	1,12	2,23
Maddi imkan yetersizliği engel olabilir	5	6	5	26	6	1,18	3,46
Kurum içerisindeki bürokratik direnç engel olabilir	13	14	8	11	2	1,24	2,48
Yasal yönden eksiklikler engel olabilir	4	8	9	24	3	1,09	3,29
E-belediyecilik hizmetlerindeki güvenlik ve bilgisayar korsanları engel olabilir	10	21	7	8	2	1,12	2,40
Vatandaşların, E-belediyecilik hizmetlerine olan uyumu engel olabilir	14	18	11	4	1	1,02	2,17
Belediye birimleri arasında eşgüdüm yokluğu engel olabilir	5	8	13	19	3	1,11	3,15

Tablo 4.11’de, ise, e-belediye uygulamalarının kurumsal hizmetlerin sunulmasına nasıl bir faydası olacağı ile ilgili yargılar ankete katılanlara yöneltilmiştir. Ankete katılanlar, kendilerine yöneltilen tablo 4.11’deki, tüm yargılara katıldıklarını belirtmişlerdir. Şöyle ki; “Vatandaşa hizmet sunulmasında etkinliği ve hızı artırır” yargısına 48 kişiden 45’i (%94) katıldığını belirtmiştir. “İstihdam fazlası ve bürokrasinin artmasıyla kilitlenen hizmetler, e-belediye uygulamaları ile daha çabuk ve kaliteli olarak sunulabilir” yargısına ise 48 kişiden 47’si (%98) katıldığını, katılan kişilerin 35’i (%75) tamamen katıldıklarını belirtmişlerdir. Buradan şu sonucu çıkartabiliriz: Gaziantep Büyükşehir Belediyesinde istihdam fazlası personel bulunmaktadır. Bu aslında Türkiye’deki bir çok kamu kuruluşunun sorunudur. Gereğinden fazla istihdam edilen personel aslında gizli işsizdir. Çünkü hizmet üretimine katkısı olmamasına rağmen bu üretimin maliyet hesaplanmasında yer almaktadır. E-belediye uygulamaları gerçek

personel fazlalığını ortaya çıkararak optimal istihdam dengesinin sağlanmasında büyük rol oynayacaktır.

Tablo 4.11. Araştırmaya katılanların, e-belediye uygulamalarının kurumsal hizmetlerin sunulmasına nasıl bir faydası olduğu ile ilgili görüşlerine ait sonuçlar

Değişkenler ( Yargılar )	Tamamen Katılıyorum	Katılıyorum	Kısmen	Katılmıyorum	Hiç katılmıyorum	S. Sapma	Ortalama
Vatandaşa hizmet sunulmasında etkinliği ve hızı artırır	34	11	1	2	0	0,74	1,40
İstihdam fazlası ve bürokrasinin artmasıyla kilitlenen hizmetler, e-belediye uygulamaları ile daha çabuk ve kaliteli olarak sunulabilir	35	12	1	0	0	0,50	1,29
Kurum içerisinde birimler arası eşgüdümü sağlar	23	20	4	1	0	0,73	1,65
E-Belediye hizmetleri sayesinde, belediye'ye olan güven artar	27	8	5	7	1	1,21	1,90
Vatandaşla olan etkileşimi artırarak katılımcı demokrasiyi güçlendirir	24	15	3	5	1	1,08	1,83
Yönetimi daha şeffaf hale getirerek yolsuzlukları ve görevi kötüye kullanma gibi olumsuz durumları azaltmaya fayda sağlar	24	13	5	5	1	1,10	1,88
Bürokrasiyi, kırtasiye masraflarını ve fazla personel maliyetlerini azaltarak kaynakların daha etkin ve verimli kullanılmasını sağlar	38	6	3	0	1	0,78	1,33
Personel üzerindeki yükü hafifletir	22	16	6	3	1	1,01	1,85
E-Belediye hizmetleri ile vatandaşlar tarafından daha önce işlevselleştirilen, kendi adamına işlem yaptırma çok azaltılabilir	23	15	6	3	1	1,02	1,83
Halkın seçtiği belediye yöneticileriyle daha iyi iletişim kurmasını sağlar	24	10	7	6	1	1,17	1,96

### 4.3. ARAŞTIRMANIN SONUÇLARI VE TARTIŞMALAR

Belediye'nin internet sitesine <http://www.gaziantep-bld.gov.tr> adresinden ulaşılmaktadır. Site Türkçe olarak tasarlanmış olup, İngilizce çeviri olanağı bulunmamaktadır. Ana sayfada belediyenin faaliyetleri ve verdiği hizmetlere ulaşılabilmektedir. Başkanın projeleri, hizmet birimleri, kent rehberi yanında ihalelerle ilgili her türlü bilgiye ulaşılabilmektedir. Belediye rehberi linkinden; teşkilat şeması, tarihçe, belediye meclisi ve haberler bölümüne ulaşılabilmektedir. Bunun yanında Büyükşehir Belediye Meclisi'nin aldığı kararlara internet üzerinden ulaşım imkanı olamaması şeffaf bir yönetim anlayışı olmadığını göstermektedir. Ankete katılan üst düzey yönetimdekilerin tamamı erkek olduğu belirlenmiştir. Buradan GBB'nin üst düzey yönetim kadrosu erkek egemen olarak teşkilatlandığını söyleyebiliriz.

Sitedeki diğer eksikliklerin başında bir arama motorunun olmayışı, halkın yönetime katılımını teşvik edici sanal konferans odaları gibi bir takım platformlarının ve kent-coğrafi bilgi sisteminin olmayışı sayılabilir. Anketlerden elde edilen verilere göre; Vergi borçlarının öğrenilip güvenli bir şekilde ödemelerin gerçekleştirilebileceği bir interaktif belediye hizmeti henüz bulunmamaktadır. Yine anket verilerine göre; Belediye çalışanlarının kendileri arasında haberleşmesini sağlamak amacıyla şifreli mail hizmeti ile kurum dışından hizmet ve bilgi taleplerini cevaplayacak veya paylaşımlı ağ üzerinden beyaz masaya veya ilgili birime iletecek mesaj hizmet bulunmaktadır. Mevcut ağ paylaşımını, ankete katılanların % 69'ü vatandaşlardan gelen talebi ilgili birime aktarmak için kullandıklarını belirtmişlerdir. Hakla ilişkiler alanında yapılan diğer bir çalışma da, Bilgi Edinme Kanunu kapsamında e-mail üzerinden başvuranlara bilgi vermek için üç ayrı e-mail adresi interaktif olarak hizmet vermektedir. Bunun yanında, yöneticilerle vatandaşlar arasında etkileşim ve iletişim olanağı sağlamak için bir mail hizmeti bulunmamaktadır. Yönetim ve etkileşim için mail hizmetinin bulunmayışı dikkat çekmektedir. Belediye olan borçların (belediye vergi borçları, harçlar vs.) öğrenilerek internet üzerinden güvenli şekilde ödeme imkanı henüz bulunmamaktadır.

Araştırmadan çıkan önemli sonuçlardan biri de, internet kullanım amaçları ile ilgili araştırmaya katılanların % 90'ı, interneti araştırma yapmak ve bilgi toplamak için kullandığını belirtmiş olmalarıdır. Kamusal hizmet sunmak için kullananların oranı ise % 63'tür. Vatandaşlardan gelen talep ve istekleri değerlendirme maksatlı kullanım daha düşüktür. Burada vatandaşların etkileşim yönünden bir önceliğe sahip olmaması nedeniyle belediye hizmetlerinde e-hizmet kültürünün henüz yerleşmediği sonucuna varabiliriz.

Belediyenin çalışma ve harcamaları konusunda daha kolay denetlenmesine imkan sağlayan ve halkı bilgilendiren "faaliyet raporu" bölümü internet üzerinden henüz sunulmamaktadır. Faaliyet raporu bir kitap halinde düzenlenip sadece belediye yönetici ve personellerine dağıtılmaktadır. Vatandaşlar maalesef bu hizmete ulaşamamaktadır. Faaliyet raporlarının bir e-belediye hizmeti olarak internet üzerinden sunulması hem yönetimde şeffaflaşmayı hem de vatandaşın etkin katılımını sağlayacaktır.

Ana sayfa üzerinden veya <http://www.gaski.gov.tr/> adresinden GASKİ sitesine de ulaşılabilmektedir. GASKİ internet sitesinde, kurumsal yapı, su

kaynakları ve tarifeleri ve ihaleler ile ilgili bilgilerin yanında “abone numarası ile borç sorgulanması”, “kaçak su ihbar”, “e-ihbarname”,”abone işleri” gibi bir çok interaktif hizmetler sunulmaktadır. Site Türkçe tasarlanmış olup, kullanıcının isteğine göre İngilizce de sunuş yapılmaktadır. Dilekçe takip sistemi ile yapılan bir başvurunun internet üzerinden takibi rahatlıkla yapılabilmektedir. Hizmet ve su kalitesi ile ilgili anketler sürekli güncellenerek kullanıcıların bilgisine başvurulmaktadır. Kent Haritası ve Altyapı Haritası aktif olarak sunulmaktadır. GASKİ internet sitesi üzerinden borç sorgulaması yapılmasına rağmen henüz borç ödemesi yapılamamaktadır. Mülakat yöntemi ile anket çalışması yapılırken GASKİ yöneticileri tarafından, e-ödeme ile ilgili çalışmaların tamamlandığı ve bir iki ay içerisinde su ve benzeri faturaların internet üzerinden ödenebileceği belirtilmiştir. Anket verilerine göre GASKİ’de şu an için böyle bir hizmet mevcut değildir. Büyükşehir belediyesinde olduğu gibi GASKİ internet sayfasında da teşkilat şeması verilmesine rağmen yöneticilere ulaşılacak bir mail adresi henüz bulunmamaktadır. E-belediye olabilmenin en önemli koşulu karşılıklı etkileşim yani yönetişimin sağlanmasıdır. Bunun yolu ise şüphesiz yöneticiler ile vatandaşlar arasındaki bürokrasinin azaltılarak iletişimin kolaylaştırılmasından geçmektedir.

Yapılan anketler ve gözlemler ile incelenen internet sitesi ve stratejik planlar neticesinde Gaziantep Büyükşehir Belediyesi, e-devlet gelişim aşamaları olarak henüz ikinci aşama olan “Genişletilmiş Bilgi Yayımı Aşaması”nda olduğu söylenebilir. Gaziantep Büyükşehir Belediyesinin internet sitesi genel itibari ile iyi tasarlanmış olmakla birlikte, belediyenin sunduğu hizmetleri, kentin ve belediyenin tarihsel gelişimini anlatan, çok az da olsa etkileşim kanallarından yararlanma imkanı veren bir yapıdadır. Stratejik hedefler olarak belirlenen e-belediye hizmetlerini başlatmak ve kurumsal haritayı çizmek için yönetici ve personelin üstün bir gayret göstermesinin yanı sıra şüphesiz siyasi liderlik de şarttır. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi e-dönüşüm aşamasının başlarında olup; bu yönde gelişebilmesi büyük oranda yönetim kademesinin belirlemiş olduğu stratejik hedeflere ulaşmak için gösterecekleri performansa bağlıdır. Dolayısıyla belediye yönetim kadrosunun araştırma çevresinde anket çalışmalarının uygulama alanı olarak seçilmesi belediyenin e-belediyecilik açısından durumunu ortaya koyması ve geleceğe yönelik değerlendirmelerde bulunabilme fırsatı vermesi sebebiyle önemlidir.



## SONUÇ VE ÖNERİLER

Türkiye, zaman zaman yüksek ekonomik büyüme performansı göstermekle birlikte uzun dönemli sürdürülebilir büyüme sağlayamamıştır. Son dönemlerde, yapısal reformların sürdürülmesi ve sağlanan makroekonomik istikrar ortamı ile ekonomiye olan güven artmış ve yüksek büyüme oranları sağlanmıştır. AB'ye uyum sürecinin de desteklediği bu yapı ve alınacak diğer önlemler ile kısa vadede ekonomik büyümenin sürdürülmesi mümkün olsa dahi ekonomide verimlilik artışının sağlanamaması durumunda Türkiye'nin küresel rekabet gücünün artırılmasında ciddi riskler ortaya çıkabilecektir. Bu risklerin bertaraf edilmesi amacıyla, sağlanan makroekonomik istikrarın sürdürülmesinin yanı sıra, yüksek ekonomik büyümenin sürdürülebilirliğinin sağlanması ekonominin en öncelikli konusu haline gelmiştir. E-devlet uygulamaları sayesinde kullanılan ve yaygınlaştırılan bilgi ve iletişim teknolojileri, taşıdığı verimlilik artışı potansiyeli ile bu önceliğin gerçekleştirilmesinde temel araçlardan birini oluşturmaktadır.

Toplumsal refahın yükseltilmesinin ön şartı, sürdürülebilir büyüme ve istihdamın sağlanmasıdır. Sürdürülebilir büyüme ise verimlilik artışına dayalı rekabet gücünün artırılması ile mümkündür. Bir ülkede toplam katma değer yaratılmasında sermaye ve işgücü faktörlerinin seviyesi kadar bu faktörlerin ne derece etkin kullanıldıkları da önem taşımaktadır. Sermaye ve işgücünün yanı sıra giderek üretimin en önemli faktörü haline dönüşen bilgiyi etkin kullanmanın ve verimlilik seviyesini artırmanın en önemli sağlayıcılarından biri bilgi ve iletişim teknolojileridir. Bilgi ve iletişim teknolojileri; bilgiyi üretme, işleme ve saklama, paylaşma ve kolay erişim, karar alma süreçlerinde etkin kullanım, yeni organizasyonel yapılar ve iş süreçlerinin oluşumu ve yeni pazarlara erişim imkanları sunarak verimlilik artışı sağlanmasında kritik rol oynamaktadır. Bu bağlamda, sürdürülebilir büyüme ve rekabet gücünün sağlanması için E-devlet ve E-Belediye uygulamalarının hayata geçirilerek, bilgi ve iletişim teknolojilerinin ekonomik ve sosyal yaşamın her alanında etkin kullanımı gerekmektedir.

Türkiye'nin, geçen yüzyılda kaçırdığı fırsatları yakalayarak yeniden, küresel düzeyde oluşan ekonomik ve sosyal ağlar içinde konumunu güçlendirebilmesi için E-Türkiye'ye dönüşmesi zorunluluk haline gelmiştir.

*E-Türkiye olabilmek için ;*

- E-birey, e-ticaret, e-memur, e-belediye, e-kurum ve e-devletin oluşturulması gereklidir. E-devlet olmadan e-Türkiye'den söz etmek, e-memur olmadan e-devletten söz etmek mümkün değildir. Bu bileşenlerin temelinde e-birey bulunmaktadır. İnternette var olabilmenin yolu, e-birey olmaktan geçmektedir. Ayrıca e-devlet ile ilgili mutlaka siyasi kararlılık sağlanmalıdır, aksi takdirde yapılan bütün çalışmalar günü kurtarma çabasından öteye gidemeyecektir.

- Hizmet yönünden, merkeziyetçi devlet anlayışı terk edilerek, vatandaş odaklı bir yeniden yapılanma sağlanmalıdır.

- Kamu çalışanları tarafından mesai zamanı dolayısıyla hizmet sınırı olarak bilinen sabah 8, akşam 5 anlayışı değiştirilerek, 7 gün 24 saat hizmet sunabilecek e-memurlar yetiştirilmelidir.

- Bireyleri bilişim teknolojisi ile tanıştırmak, bilişim kültürünü oluşturabilmek için tüm okullarda bilgisayar ve internet erişimi sağlanmalıdır. Bunun gerçekleştirilmesi için de sivil toplum örgütleri, özel sektör ve kamunun işbirliği sağlanmalıdır. Özel sektörün kullanmaktan vazgeçtiği bilgisayarlar, geliştirilerek okullara kazandırılmalıdır.

- Üniversitelerde de bilgi teknolojilerine önem verilmeli, henüz bu teknolojiyi kullanmayan öğretim üyeleri eğitilmelidir. Avrupa akademik ağına yüksek hızda bağlantı sağlanması için altyapıda gereken güçlendirme çok gecikmeden yapılmalıdır.

- Ülkemizde çeşitli kamu kurum ve kuruluşlarının benzer bir takım hizmetler hususunda birbirinden bağımsız çalışmalar yaptıkları gözlemlenmektedir. Farklı kamu kurum ve kuruluşlarının aynı nitelikteki idari ve mali işlerine ilişkin bağımsız otomasyon projeleri maliyet etkin ve paylaşılabilir olmaktan uzaktır. Bu durum aynı tekerrür etmesine, dolayısıyla emek ve kaynak israfına sebep olmaktadır. Bu verimsizliklerin önlenmesi için kamu kurum ve kuruluşları arasında eşgüdüm ve koordinasyonun kesinlikle sağlanması gerekmektedir.

- Özellikle bürokratları ve kamu görevlilerini, bilişim kültürüne adapte edecek eğitim programlarına acilen başlanmalı ve konunun önemi sürekli gündemde tutulmalıdır. Bilgi teknolojileri konusunda yeterli düzeyde bilgisi olmayan

yönetici ve siyasiler, konuya ilgisiz kalmakta, zaman zaman aktif ya da pasif direnç göstermektedir. E-devlete giden yolda lokomotif görevi üstlenecek olan bu kesimlerdeki direncin aşılması için liderlik ve vizyon eksikliği giderilmelidir.

- Gelir durumu, eğitim durumu, sosyal durumu hangi düzeyde olursa olsun, her vatandaş, internette mutlaka faydalanabileceği konusunda bilgilendirilmelidir. Burada interneti tanıyan, bilen, kullanan her bireye görev düşmektedir.

- Ülkemizde vatandaşlar, henüz temel gereksinimlerini gidermekte zorluk çekmektedir. Durum böyle iken internet, pek çok vatandaş için ulaşılması güç bir fırsat konumundadır. İnternet hizmetlerindeki katma değer vergisi oranının, gıda grubuna uygulanan vergi oranı düzeyine indirilmesi gerçekleştirilmelidir. Ayrıca kalkınmada önceliği olan yerlere, ucuz internet olanağı sunulmalıdır.

- İletişim hizmetlerinde fiyatların düşürülebilmesi için bu hizmet sektöründe rekabetin yerleşmesi gerekmektedir. Rekabet Kurulu ve Telekomünikasyon Kurulu, rekabet sürecini hızlandıracak çalışmaları tamamlamalıdır.

- Devlet kurum ve kuruluşlarında, kurum içi bilgi sistemlerinin en verimli şekilde kullanılacağı yapı oluşturulmalıdır. E-kurum olabilmenin koşulu, sadece yapının tesis edilmesini değil aynı zamanda sistemdeki bilgilerin sürekli olarak güncellenmesini gerektirmektedir. Kurumdan kuruma bilgi akışı ve entegrasyonu için de her kurumun ayrı ayrı altyapı oluşturması yerine ortak bir altyapı baştan kurulmalıdır. Böylece altyapı maliyetleri azalmış olacaktır.

- Geleceğin haberleşme altyapısına erişim için önemli ölçü olan bilgisayar sahipliğinin toplum içinde dağılımı dengesizdir. Geleceğin bilgi toplumunun geniş kesimleri dışlamaması için alım gücünü yükseltecek uygun ekonomi ve toplum politikaları seçilmelidir.

- Halkın varolan teknolojileri kullanım kapasitesi ve yeteneği yüksek değildir. Bu alanda var olan teknolojilerin kullanım etkinliğinin sağlanması için bilgilendirme ve eğitim çalışmaları hem kamu hem de özel kesimin gündeminde olmalıdır.

-Bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığıyla öngörülen gelişmeyi gerçekleştirebilmek için Türkiye'nin bilgi ve iletişim teknolojileri alanında marjinal ilerlemeler yapması yeterli olmayıp, ciddi bir atılım yapması gerekmektedir. Türkiye'de bilgi ve iletişim teknolojileri harcamalarının GSMH içindeki payının önümüzdeki yıllarda düzenli bir şekilde artırılarak devlet, vatandaş ve özel sektör tarafından yapılacak yatırımlarla gelişecek fiziki sermayenin yanı sıra bu yatırımlardan en

fazla getiriye sağlamak amacıyla bu teknolojileri etkin olarak kullanacak beşeri sermayenin de oluşturulması ile belirtilen ekonomik kazanımların elde edilmesi mümkün olacaktır. Ayrıca, üretim birimlerinin ve toplumun yeni teknolojileri benimsemesi ve tam anlamıyla fayda sağlamasının belli bir süre gerektirmesi ve yatırımların verimlilik üzerindeki etkisinin zaman içerisinde ortaya çıkması nedeniyle bu atılımın vakit geçirilmeden yapılması gerekmektedir.

- E-devlet konusunda ülkemizde hızla alınması gereken tedbirler vardır. Yetişmiş eleman, teknik altyapı, maddi kaynak, aę yapısına dayanan e-devlet kavramının olmazsa olmaz koşulu olan bilgi paylaşımını özendiren örgütsel kültürlerin olmayışı gibi sorunların çözüme kavuşturulması gerekmektedir. Bir diğer bir eksiklik ise kuruluşlar arası işbirliğidir: Örneğin, Türkiye’de yönetim birimlerinin internet üzerinde bilgi ve hizmet sunması konusunu merkezi yönetimle yerel yönetim arasındaki işbirliği çabısından bağımsız düşünmek zordur. Merkezi hükümetin e-devlet projelerinde kazanmakta olduğu deneyim, uzmanlık ve öngörü yerel yönetimler açısından büyük yararlar sağlayabilir. Böyle bir deneyim ve uzmanlık alışverişi Türkiye’deki merkezi ve yerel düzeydeki tüm e-devlet çabalarının uyumlu çalışması için de gereklidir.

Böylelikle, Türkiye; devlet, vatandaş ve işletmeler arasında ve bunların kendi aralarındaki ilişkilerin bilgi ve iletişim teknolojileri üzerine inşa edilmesiyle oluşacak aę etkisi sonucunda verimliliğini ve küresel rekabet gücünü artırarak sürdürülebilir ekonomik büyüme gerçekleştirebilecektir. Aynı zamanda bu yolla küresel düzeyde oluşan ekonomik ve sosyal ağlar içinde konumunu güçlendirecektir.

## KAYNAKLAR

- Akay, A .(2006). 1999'dan 2006'ya, yerel yönetimler portalı: yerelnet. TODAİE/YYAEM, www.yerelnet.org.tr/yyaem/YerelNET. (10.10.2006).
- Akgün, B. (2003). Küreselleşme Sanal Siyaset ve E-Demokrasi. *Küresel Sistemde Siyaset Yönetim Ekonomi*, Çukurçayır, M.A. (Ed.), Çizgi Kitabevi, Konya, s.38.
- Aksoy, N. (2006). Yerel yönetimlerde halkla ilişkiler ve teknoloji kullanımı. www.icisleri.gov.tr/\_icisleri/TurkIdareDergisi/UploadedFiles/NecdetAks oy%2053-62.doc, (11.08.2006).
- Aktan, C.C. (2003). *Etkin Devlet*. Çizgi Kitabevi, Konya, ss.18-27.
- Aktan, C. Ç. (2003). Etkin devlet. www.canaktan.org/politika/e-devlet/anasayfa-devlet.htm, (24.12.2005).
- Alpöge, A. (2005). *Kamu reformunda uluslar arası deneyim*. www.tesev.org.tr/devletrefor /yont\_edev.asp, (22.12.2005).
- Armstrong, A. (2002). E-government workforce planning: A pilot study. *Journal of Government Financial Management*, 51(2): 32-35.
- Aydın, M. D. (2005). E-Avrupa ve Türkiye: Bilgi teknolojileri alanında Avrupa Birliği kriterlerine Uyum. *Hacettepe Üniversitesi İİBF Dergisi*, 23(1):287-331.
- Balaban, M.E. vd. (2006). E-Belediye uygulamalarında web sayfası ziyaret istatistiklerinin yönetsel amaçlarla kullanımı üzerine bir çalışma. www.cmpe.emu.edu.tr/aelci/YvKB06/YveK\_balaban\_cilan\_coskun.doc, s.2. (10.11.2006).
- Barrett, N. (2000). *İnternet*. Doğru, M. (Çev.), Damla Yayınevi, İstanbul, s.11.
- Başbakanlık İdareyi Geliştirme Başkanlığı. (2005). E-Türkiye. www.edevlet.net/raporveyayinlar/e-turkiye, s.2. (13.06.2005).
- Bayrakçı, M. (2005). AB ve Türkiye eğitim politikalarında bilgi ve iletişim teknolojileri ve mevcut uygulamalar. *Milli Eğitim Bakanlığı Eğitim ve Sosyal Bilimler Dergisi*, 33(167):310-357.

- Bennet, J.T. (1998). Yeni bilgi teknolojisi ve refahı değişen iş dünyası. *Liberal Düşünce*, Güran, G. ( Çev.), S.9:92.
- Bilen, M. ve Şanver, C.(2002). Genişleyen devletin bunalımı ve e-devlet , I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi. *Kocaeli Üniv. İ.İ.B.F.Yayımları*, İzmit, ss:110-112.
- Büyükşehir Belediye Kanunu, (2004), Md.7-12-20.
- Çakıroğlu, S. (2005). *E-Devlet*. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, ss.52-79.
- Çeşmecioğlu, S. (2002). Türkiye e-devlet kapısını bekliyor. [www.ito.org.tr/ITOPortal/frmSDMBody.aspx?tabid=475&CatalogID=163&mid=938&DOC=04.02.03.02.06.doc.html#\\_top](http://www.ito.org.tr/ITOPortal/frmSDMBody.aspx?tabid=475&CatalogID=163&mid=938&DOC=04.02.03.02.06.doc.html#_top) , (15.11.2006).
- Demir, Ö. (2003). *Küresel Rekabette Etkin Devlet; Türkiye İçin Etkin Bir Devlet Oluşturma İmkkanı*. Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, s.26.
- Demirel, D. (2006). Küresel ekseninde devletin yeni kimliği: Etkin devlet, *Sayıştay Dergisi*, Ocak-Mart 2006, (60):105-123.
- Demirel, D. (2006a). E-devlet ve dünya örnekleri. *Sayıştay Dergisi*, Nisan-Haziran 2006, (61):83-109.
- Denker, A. (2001). *Bilgi Toplumu Yolunda: Bilgi Çağında Bilgi Çığı için Kartopu Etkisi*. Havelsan, Ankara, s.6.
- Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı. (2005a). *E-dönüşüm Türkiye Projesi: 2003-2004 KDEP Uygulama Sonuçları ve 2005 Eylem Planı*. Ankara, ss:10-12.
- Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı. (2005b). *E-Devlet Proje ve Uygulamaları*. DPT Müsteşarlığı Bilgi Toplumu Dairesi, Ankara, ss:9-52.
- Devlet Planlama Teşkilatı. (2004). *Bilgi Toplumu Stratejisi 2006-2010*. Ankara, ss: 9-11.
- DPT, Bilgi Toplumu Dairesi. (2005). Türkiye e-dönüşümün neresinde. [www.bilgitolplumu.gov.tr/edtr.asp](http://www.bilgitolplumu.gov.tr/edtr.asp), s.7. ( 03.05.2005).
- E-belediyecilik.(2007).[www.mngbilgisayar.com.tr/dotnetnuke/%C3%9Cr%C3%9Cnler/e-belediyecilik/tabid/81/Default.aspx](http://www.mngbilgisayar.com.tr/dotnetnuke/%C3%9Cr%C3%9Cnler/e-belediyecilik/tabid/81/Default.aspx), s.3. (02.01.2007).
- E-Devlet'e doğru ödüllü bir proje: VEDOP internet vergi dairesi. <http://inet-tr.org.tr/inetconf8/bildiri/138.doc> , (12.02.2006).
- E-Devlet uygulamalarına genel bir bakış. (2006). I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, *Kocaeli Üniversitesi İİBFYayımları*, S.45, s.17.

- eEurope Action Plan. (2001). A co-operative effort to implement the information society in Europe. Avrupa Komisyonu Raporu, [www.europa.eu.int/information\\_society/topics/international/regulatory/europeplus/action\\_plan/index\\_en.htm](http://www.europa.eu.int/information_society/topics/international/regulatory/europeplus/action_plan/index_en.htm), s.1. (12.01.2006).
- Elektronik İmza Kanunu, (2004), Md.3-5-7.
- Elektronik imza hakkında temel bilgiler. (2006). [www.genbilim.com/content/view/full/470/9/](http://www.genbilim.com/content/view/full/470/9/) (12.01.2006).
- Erdal, M.( 2004). *Elektronik Devlet: E-Türkiye ve Kurumsal Dönüşüm*. 1.Baskı, Filiz Kitabevi, İstanbul, ss.4-8.
- Erdal, M. (2005). E-devlet uygulamalarının yaygınlaştırılmasında e-kültürün yeri. [www.bilgiyonetiimi.org/cm/pages/mkl\\_list.php](http://www.bilgiyonetiimi.org/cm/pages/mkl_list.php), ( 10.12.2005).
- Eurostat.(2005). Expenditure on information technology as a percentage of GDP. Eurostat Structural Indicators, Innovation and Research ,[www.europa.eu.int/comm/eurostat/newcronos/reference/display.do?screen=detailref&language=en&product=Strind\\_Innore&Root=Strind\\_Innore/innorir071](http://www.europa.eu.int/comm/eurostat/newcronos/reference/display.do?screen=detailref&language=en&product=Strind_Innore&Root=Strind_Innore/innorir071), s.16. (12.04.2005).
- Gaziantep Büyükşehir Belediyesi.(2006). *2007-2011 Stratejik Planı*. Gaziantep, s.38.
- Gaziantep tarihi. (2007). [www.gantep.edu.tr/static2/gtarihi.php](http://www.gantep.edu.tr/static2/gtarihi.php), (12.02.2007).
- Gaziantep tarihi.(2007). [www.gapgiad.org.tr/gantep\\_tarih.asp](http://www.gapgiad.org.tr/gantep_tarih.asp), (12.02.2007).
- Gökbunar, R. ve Baştan, S. (2004). Kamu hizmetlerinin sunumunda e-devletle ilgili yeni gelişmeler: Tümlşik e-devlet sistemlerine doğru. *Dokuz Eylül Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*,19(1):78-81.
- Gökçelik, C. (2002). *Dış Ticarete Bilgisayarlı Gümrük İşlemleri*. Gümrük Müsteşarlığı Yayınları, Ankara, s.28.
- Gültan, S. (2003). *Bilgi Toplumu Sürecinde Avrupa Birliği ve Türkiye*. Ankara Üniversitesi Basımevi, Ankara, s.101.
- Henden, H.B. ve Henden R. (2005). Yerel yönetimlerin hizmet sunumlarındaki değişim ve e-belediyecilik. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(14):48-66.
- Henden, H.B. (2005). Katılımcı yerel yönetim anlayışında e-belediyeciliğin yeri ve önemi. [www.insanbilimleri.com/makaleler/](http://www.insanbilimleri.com/makaleler/), (25.05.2006)

- İLSİS projesi nasıl başladı?.(2006). [www.ilsis.meb.gov.tr/content/ilsis.pasp](http://www.ilsis.meb.gov.tr/content/ilsis.pasp), (28.10.2006).
- İLSİS projesi hakkında. (2006). [www.ilsis.meb.gov.tr/content/ilsis.pasp](http://www.ilsis.meb.gov.tr/content/ilsis.pasp), (17.11.2006).
- İLSİS performansı. (2006). [www.ilsis.meb.gov.tr/content/ilsis.pasp](http://www.ilsis.meb.gov.tr/content/ilsis.pasp) , (11.11.2006)
- İLSİS projesinde altyapı tamamlanıyor. (2006). [www.meteksan.com.tr/basin/ocak2001.html](http://www.meteksan.com.tr/basin/ocak2001.html), (5.9.2006).
- İnteraktif sistem ve e-belediyecilik.(2005). [www.aliaga-bl.gov.tr/ebel\\_rapor.html](http://www.aliaga-bl.gov.tr/ebel_rapor.html) (15.02.2005).
- İnce, M. N. (2001). *Elektronik Devlet: Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar*. DPT, Ankara, s.24.
- Karbuç, H. (2003). *Yerel Yönetimler ve Bilgi Teknolojileri*. Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, ss.44-80.
- Kaya, E. (2006). Yerel yönetimlerde etkin kaynak yönetimi. [www.pendik-bld.gov.tr/tr/Tab.aspx?TabID=629](http://www.pendik-bld.gov.tr/tr/Tab.aspx?TabID=629), (11.10.2006)
- Kayalı, İ. (2006). Toplumsal yapılanmalarda teknolojik gelişimin etkisi. [www.tbd.org.tr/sayi\\_72\\_html/makale\\_2.html](http://www.tbd.org.tr/sayi_72_html/makale_2.html), s.4., (15.02.2006)
- Kayalı, C. ve Yereli, A.Y. ( 2002). Türkiye’de bilgi toplumu yaratılması ve e-devlet uygulamalarına genel bir bakış. I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, *Kocaeli Üniversitesi İİBF Yayını* ,s.17.
- Kılıç, Ö. (2006). *E-Devlet Anlayışının Büyükşehir Belediye Yönetimlerinde Uygulanması: Kayseri Büyükşehir Belediyesi Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Hatay, ss.32-44.
- Kösecik, M. ve Karkın, N.(2004). E-devlet: Amaçlar, Sorunlar ve Uygulamalar. *Kamu Yönetimi*, Yılmaz,A. Ökmen,E. (Ed.), Gazi Kitabevi, Ankara, s.99.
- Kuran, H.N. (2005). *E-Devlet: Analiz ve Model Önerisi*. 1.Baskı, İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları, İstanbul, s.28.
- Larrain, C.O. (2005). E-government in developing countries: achievements and prospects, the transition to e-government: the comprehensive strategy of Chile. [www1.worldbank.org/publicsector/egov/orrego\\_keynote.pdf](http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/orrego_keynote.pdf), (03.04.2005)
- Megakent 21.yy modern teknolojisi ile korunuyor. (2007). [www.ibb.gov.tr/tr-TR/HizmetAlanLari/Imar/Imar](http://www.ibb.gov.tr/tr-TR/HizmetAlanLari/Imar/Imar) , (12.01.2007)
- Moon, M.J. (2002). The evolution of e-government among municipalities: Rhetoric or reality?. *Public Administration Review*, 62(4):423-433.



- Nohutçu, A. ve Demirel, D .(2006). Dünya’da e-devlet uygulamaları. [www.nvi.gov.tr/Attached/NVI/makale/makale\\_doc/dunyada\\_edevlet\\_uygulamalari.doc](http://www.nvi.gov.tr/Attached/NVI/makale/makale_doc/dunyada_edevlet_uygulamalari.doc), s.7., (11.06.2006).
- Öğüt, A. (2003). *Bilgi Çağında Yönetim*. Nobel Basımevi, Ankara, s.39.
- Ökmen, M. (2002). Yerel Yönetimlerde Özerklik Eğilimleri, AB ve Türkiye. *AB İle Bütünleşme Sürecinde Türkiye’de Yerel Yönetimler*, Parlak, B. Özgür, H. (Ed.), Alfa Yayınları, İstanbul, s.106.
- Özgören, M.R. (2005).E-Devlet nedir. [www.angelfire.com/hero/e-devlet/alt.htm](http://www.angelfire.com/hero/e-devlet/alt.htm), (11.09.2006).
- Özgüler, V.C. (2006). Yeni ekonomide bilişim iletişim teknolojileri (BİT) ve bilgi işçileri. *Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 6(2), ss:15-55.
- Özsağır, A. ve Küllük, M. (2002). E-devlet yatırımlarının geri dönüşümü ve ekonomik büyümeye etkisi. I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, *Kocaeli Üniv. İİBF Yayını*, İzmit, ss:572-575.
- Özsağır, A. (2007). *Bilgi Ekonomisi*. 1.Baskı, Nobel Yayın Dağıtım, No:1137, Ankara, s.108.
- Pustu, Y. (2005). Yerel yönetimler ve demokrasi. *Sayıştay Dergisi*, Nisan-Haziran 2005, (57):121-132.
- Sağsan, M. (2001). E-devlet toplumların yeni umut ışığı mı?. *Stratejik Analiz Dergisi*, 2(19) : 99-104.
- Saruhan, Ş.C. (2003). Kamu’da e-hizmet anlayışı ve uygulamadan bir örnek: Marmara Üniv. Sosyal Bilimler Enstitüsü. *İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Elektronik Devlet Paneli*, Erdal, M. (Ed.), İstanbul, s.35.
- Şahin, A. vd. (2006). Türkiye’de demokrasiden e-demokrasiye geçiş süreci ve karşılaşılan sorunlar. [www.iibf.ogu.edu.tr/kongre/bildiriler/06-02.pdf](http://www.iibf.ogu.edu.tr/kongre/bildiriler/06-02.pdf), (12.08.2006).
- Şener, M. ve Paşayığıt, A. (2006). E-devlette kalite, güvenlik ve kişisel gizlilik. [www.ituemk.org/ituemos/files/bildiri.doc](http://www.ituemk.org/ituemos/files/bildiri.doc) , s.9. (15.12.2006).
- Şentürk, Ü. (2002). Değişen paradigmlar bağlamında e-devletin bazı toplumsal boyutları. I. Ulusal Bilgi, Ekonomi Ve Yönetim Kongresi, *Kocaeli Üniv. İ.İ.B.F. Yayını*, ss: 50-54.
- Tapscott, D. (1998). *Dijital Economy*. Koç, E. (Çev.), Buğdaycı, A. (Ed.), 1.Baskı, Koç Sistem Yayınları, İstanbul, s.154-156.

- Taylor Nelson Sofres. (2001). Government online 2001 benchmarking study: a nationalperspective. [www.edevlet.net/raporveyayinlar/TNS\\_Turkiye.pdf](http://www.edevlet.net/raporveyayinlar/TNS_Turkiye.pdf) (14.09.2006).
- The five stages of e-government. (2005). [www.aspanet.org/egovernment/stages.htm](http://www.aspanet.org/egovernment/stages.htm), s.2. (12.04.2004)
- Türkiye Bilişim Derneği. (2004). *E-Belediye*. II.Türkiye Bilişim Şurası E-Belediye Raporu. Ankara, s.9.
- Türkiye Bilişim Derneği. (2006). *E-Devlet : Türkiyedeki Gelişmeler*. Çalışma Grubu Raporu, Ankara, s.14.
- Türkiye Bilişim Şurası.(2006). E-devlet. [www.bilimsurasi.org.tr/rapor/edevlet.doc](http://www.bilimsurasi.org.tr/rapor/edevlet.doc) s.6. (24.01.2006).
- Türkiye Bilişim Şurası.(2002). E-devlet yapısı. E-Devlet Çalışma Grubu Raporu, [www.tbd.org.tr/genel/ara.php](http://www.tbd.org.tr/genel/ara.php) , (10.01 2004).
- Türkiye Bilişim Şurası. (2004). E-devlet: Kamuda ortak bilgi-veri paylaşımı. [www.bilimsurasi.org.tr/e-turkiye/e-devlet\\_kamuda\\_ortak\\_veri\\_paylasi\\_mi\\_son.doc](http://www.bilimsurasi.org.tr/e-turkiye/e-devlet_kamuda_ortak_veri_paylasi_mi_son.doc), (04.03.2006).
- Türkiye Bilişim Derneği. (2006). E-Devlet hizmetlerinde talep yaratma modelleri. [www.kamubib.tbd.org.tr/dokumanlar/CG3S.doc](http://www.kamubib.tbd.org.tr/dokumanlar/CG3S.doc), s.26. (14.10.2006).
- Türkiye e-devlet kapısını bekliyor. (2006). [www.infomag.com.tr/v2/content/10-053](http://www.infomag.com.tr/v2/content/10-053), (12.11.2006).
- United Nations. (2003). *World public sector report 2003*. Department of EconomicandSocialAffairs, <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/unpan01733.pdf>, (15.02.2006).
- Uçkan, Ö. (2003). *E-Devlet E-Demokrasi ve Türkiye*. Literatür Yayınları No: 95, İstanbul, ss.40-49.
- Vedop Projesi. (2005). [www.cisco.com/tr/eletters/edevlet/turkiye.htm](http://www.cisco.com/tr/eletters/edevlet/turkiye.htm), (22.03.2005).
- Wickwar, H. (1970). *The Political Theory of Local Government*. University Of South Carolina Press, Carolina, s.76.
- Wimmer, M.A. (2002). A european perspective toward online one-stop government: The e-gov project. *Electronic Commerce Research and Applications*, 1(1):92-103.
- Yerel bilgi projesi:Yerelnet.(2005). [www.duzce.bel.tr/index.php?option=com\\_content&task=view&id=135&Itemid=154](http://www.duzce.bel.tr/index.php?option=com_content&task=view&id=135&Itemid=154) , (14.02.2006).

- Yıldırım, U ve Öner, Ş. (2004). Bilgi toplumu sürecinde yerel yönetimlerde eğitim-bilişim teknolojilerinden faydalanma: Türkiye’de e-belediye uygulamaları. *The Turkish Online Journal of Educational Technology*, 3(1) : 34-65.
- Yıldırım, H. ve Karakurt, E. ( 2005). E-devlet ve uygulamaları . *Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 6(1):5-12.
- Yıldız, M. (2002). Yerel Yönetimlerde İnternet Uygulamaları ve E-Devlet. Parlak,B. Özgür, H. (Ed.), *Avrupa Birliği ile Bütünleşme Sürecinde Türkiye’de Yerel Yönetimler*, Alfa Yayınları, İstanbul, ss. 235-252.
- Yıldız, M. (2003). Elektronik Devlet Kuramı ve Uygulamasına Genel Bir Bakış ve Değerlendirme. *Çağdaş Kamu Yönetimi*, Acar,M. Özgür, H. ( Ed.), Nobel Basımevi, Ankara, s.318.
- Yıldız, M. (2005). Elektronik Devlet kuram ve uygulamasına genel bir bakış ve değerlendirme. [www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl\\_gos.php?nt=536](http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=536), s.10. (01.12.2005).

# **EKLER**

## **EK A. E-DEVLET PROJE VE UYGULAMALARI**

**EK A. E-Devlet proje ve uygulamaları**

<i>Proje Adı :</i>	<i>Ait Olduğu Kurum/Kuruluş:</i>	<i>Ait Olduğu Bakanlık:</i>
-MERNİS ( Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi) -Kimlik Bilgi Paylaşım Sistemi (KPS) ve TC Kimlik Numaralarının Yaygınlaştırılması	Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü <b><i>www.nvi.gov.tr</i></b>	
-YERELNET: Yerel Yönetimler Bilgi Tabanı Projesi -Muhtarlıklar Ortak Sistemi -İl Özel İdareleri Analitik Bütçe ve Muhasebe Sistemi	Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü <b><i>www.mahalli-idareler.gov.tr</i></b>	
-POL-NET Projesi -TBS:Trafik Bilgi Sistemi Projesi - MOBESE :Mobil Elektronik Sistem Entegrasyonu -AFIS (Otomatik Parmak İzi Tanıma) Sistemi ve Mobil AFİS -Yüz ve Avuç içi Tanıma -Karayolları Trafik Denetim ve İzleme -Otomatik Parmak İzi Teşhis Sistemi	Emniyet Genel Müdürlüğü <b><i>www.egm.gov.tr</i></b>	<b>İçişleri Bakanlığı</b> <b><i>www.icisleri.gov.tr</i></b>
-E-Bakanlık Projesi -İLEMOD (İl Envanterinin Modernizasyonu) -E-Dernek Kurumsal Yazılım Projesi		
-SSK Projesi (SSK) -E-Sigorta -E-Bildirge -Geri Ödeme Sistemi	Sosyal Sigortalar Kurumu Genel Müdürlüğü <b><i>www.ssk.gov.tr</i></b>	<b>Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı</b> <b><i>www.calisma.gov.tr</i></b>
-E-Bakanlık -SSK, Bağ-Kur ve Emekli Sandığı projelerinin koordine edilmesi ve bilgi paylaşımının sağlanması -Altyapının emeklilik ve sağlık fonksiyonlarının ayrıştırılması		

<i>Proje Adı :</i>	<i>Ait Olduğu Kurum/Kuruluş:</i>	<i>Ait Olduğu Bakanlık:</i>
-Bağ-Kur Projesi -BEOS : Bağ-Kur Eczane Otomasyon Sistemi -Kardiyovasküler Cerrahi (KVC) ve Hemodiyaliz Otomasyon Projesi (KODS) -Optik Otomasyon Sistemi -On-line Banka Projesi	Bağ-Kur Genel Müdürlüğü <a href="http://www.bagkur.gov.tr">www.bagkur.gov.tr</a>	<b>Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı</b>  <a href="http://www.calisma.gov.tr">www.calisma.gov.tr</a>
- Türkiye İş Kurumu web sitesi	Türkiye İş Kurumu Genel Müdürlüğü <a href="http://www.iskur.gov.tr">www.iskur.gov.tr</a>	
-Devlet Ana Kapısı Sistemi	E-Dönüşüm İcra Kurulu <a href="http://www.bilgitoplumu.gov.tr">www.bilgitoplumu.gov.tr</a>	
-Devlet Arşivleri Katalog Tarama	Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü <a href="http://www.devletarsivleri.gov.tr">www.devletarsivleri.gov.tr</a>	
-GİMOP: Gümrük İdaresinin Modernizasyonu Projesi -BİLGE: Bilgisayarlı Gümrük Etkinlikleri -GÜVAS: Gümrük Veri Ambarı Sistemi -GÜMSİS: Gümrük Kapıları Güvenlik Sistemleri -Dış Ticarete e-Belge Proje	Gümrük Müsteşarlığı <a href="http://www.gumruk.gov.tr">www.gumruk.gov.tr</a>	<b>Başbakanlık</b>
-Kamu Yatırımları Bilgi Sistemi -Doküman Yönetimi ve İş Akış Sistemi	Devlet Planlama Teşkilatı <a href="http://www.dpt.gov.tr">www.dpt.gov.tr</a>	
- Kamu Finansmanı Bilgi Sistemleri - İş Akışı ve Evrak Yönetimi Sistemi	Hazine Müsteşarlığı <a href="http://www.hazine.gov.tr">www.hazine.gov.tr</a>	
- TBGTYBS: Türk Boğazları Gemi Trafik Yönetim Bilgi Sistemi	Denizcilik Müsteşarlığı <a href="http://www.denizcilik.gov.tr">www.denizcilik.gov.tr</a>	
- TUİK Bilgi ve İletişim Altyapısının İyileştirilmesi - Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sistemi	Türkiye İstatistik Kurumu <a href="http://www.tuik.gov.tr">www.tuik.gov.tr</a>	

<i>Proje Adı :</i>	<i>Ait Olduğu Kurum/Kuruluş:</i>	<i>Ait Olduğu Bakanlık:</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dış Ticaret Bilgi Sistemi</li> <li>- Dahilde İşleme İzin Belgeleri</li> <li>- Yurt Dışı Müteahhitlik Hizmetleri</li> <li>- Dış Talepler Bülteni ve Duyurular</li> <li>- Türk İhracatçılar Rehberi</li> <li>- E-Ticaret Bilgi Havuzu ve E-Ticaret Bilgi ve İşbirliği Portalı</li> <li>- Dış Ticaret Müsteşarlığı Uzaktan Eğitim Projesi</li> <li>- Dış Ticaret Müsteşarlığı Müşavirlik İnternet Siteleri Projesi</li> <li>- Ürün Güvenliği Sistemi</li> <li>- Doküman Yönetimi ve İş Akış Sistemi</li> </ul>	<p>Dış Ticaret Müsteşarlığı <a href="http://www.foreigntrade.gov.tr">www.foreigntrade.gov.tr</a></p>	<b>Başbakanlık</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vakıf Taşınmazlarının Envanterlerinin Çıkarılması</li> <li>- Vakıflarla İlgili Belgelerin Derlenip Bilgisayar Ortamına Alınması Projesi</li> <li>- Vakıflar Genel Müdürlüğü Otomasyon Projesi</li> </ul>	<p>Vakıflar Genel Müdürlüğü <a href="http://www.vgm.gov.tr">www.vgm.gov.tr</a></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>-StandardFlow: Türk Standartlarının Elektronik Ortamda Hazırlanması Projesi</li> <li>-StandardNet: Türk Standartlarının Elektronik Ortamda Temini Projesi</li> <li>-TSE LabNet: TSE Laboratuvarlar Enformasyon Projesi</li> <li>-TSE BelgeNet: TSE Belgelendirme Enformasyon Projesi</li> <li>-TSE KaliteNet: TSE Kalite Enformasyon Projesi</li> </ul>	<p>Türk Standartları Enstitüsü <a href="http://www.tse.org.tr">www.tse.org.tr</a></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Ticari Enformasyon Hizmeti</li> <li>- e-TİKA Portal ve Otomasyon Sistemi</li> </ul>	<p>Türk İşbirliği ve Kalkınma İdaresi Başkanlığı <a href="http://www.tika.gov.tr">www.tika.gov.tr</a></p>	



<i>Proje Adı :</i>	<i>Ait Olduğu Kurum/Kuruluş:</i>	<i>Ait Olduğu Bakanlık:</i>
-ARBİS: Araştırmacı Bilgi Sistemi -TARABİS:Tübitak Ulusal Araştırma Altyapısı Bilgi Sistemi -TTS: Transfer Takip Sistemi	Türkiye Bilimsel ve Teknik Araştırma Kurumu <a href="http://www.tubitak.gov.tr">www.tubitak.gov.tr</a>	<b>Başbakanlık</b>
-YerelNet: Yerel Yönetimler Portalı	Türkiye ve Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü <a href="http://www.todaie.gov.tr">www.todaie.gov.tr</a>	
-Ulusal Özürlüler Veri Tabanı -Ulusal İşitme Taraması ve Özürlüler İnternet Portalı	Özürlüler İdaresi Başkanlığı <a href="http://www.ozida.gov.tr">www.ozida.gov.tr</a>	
-TKBYS: Toplu Konut Bilgi Yönetim Sistemi -TOKİ Arşiv ve Doküman Yönetim Sistemi	Toplu Konut İdaresi Başkanlığı <a href="http://www.konut.gov.tr">www.konut.gov.tr</a>	
- e-MPM Kurumsal Portal Uygulaması	Milli Prodüktivite Merkezi <a href="http://www.mpm.org.tr">www.mpm.org.tr</a>	
- Adli Sicil Projesi	Adli Sicil ve İstatistik Genel Müdürlüğü <a href="http://www.adli-sicil.gov.tr">www.adli-sicil.gov.tr</a>	<b>Adalet Bakanlığı</b> <a href="http://www.adalet.gov.tr">www.adalet.gov.tr</a>
-Cumhuriyet Savcılıkları -Yargıtay -UYAP: Ulusal Yargı Ağı Projesi		
- EMP: Eğitimde Modernizasyon Projesi - Etkileşimli Uzaktan Eğitim Kablo Yayıncılığı Uygulamaları Projesi - Açık Öğretim Lisesi Projesi	Eğitim Teknolojileri Genel Müdürlüğü <a href="http://www.egitek.meb.gov.tr">www.egitek.meb.gov.tr</a>	<b>Milli Eğitim Bakanlığı</b> <a href="http://www.meb.gov.tr">www.meb.gov.tr</a>
- Kredi ve Yurtlar Kurumu Bilgi Yönetim Sistemi	Yüksek Öğrenim Kredi ve Yurtlar Kurumu <a href="http://www.kyk.gov.tr">www.kyk.gov.tr</a>	

<i>Proje Adı :</i>	<i>Ait Olduğu Kurum/Kuruluş:</i>	<i>Ait Olduğu Bakanlık:</i>
-Çiftçi Kayıt Sistemi -Tarım Projelerinin Desteklenmesi ve Kalkındırılması -TUYAP:Tarımsal Uygulama, Araştırma, Yayım Projesi)	<b>Tarım Bakanlığı Merkez ve Taşra Teşkilatları</b>	<b>Tarım ve Köy İşleri Bakanlığı</b>  <i>www.tarim.gov.tr</i>
- EBYS: Evrak Bilişim Yönetim Sistemi	Devlet Meteoroloji İşleri Genel Müdürlüğü <i>www.meteor.gov.tr</i>	<b>Çevre ve Orman Bakanlığı</b> <i>www.cevreorman.gov.tr</i>
-Orman Envanteri -Orman Köyleri Takip ve Destekleme Projesi		
-VEDOP I: Vergi Daireleri Otomasyon Projesi - VEDOP II - GELNET: Gelirler Projesi	Gelir İdaresi Başkanlığı <i>www.gib.gov.tr</i>	<b>Maliye Bakanlığı</b> <i>www.maliye.gov.tr</i>
-Say 2000i : Saymanlık Projesi	Muhasebat Genel Müdürlüğü <i>www.muhasibat.gov.tr</i>	
- MEOP: Milli Emlak Otomasyon Projesi	Milli Emlak Genel Müdürlüğü <i>www.milliemlak.gov.tr</i>	
-Hukuk Bilişim Sistemi Projesi -METOP : Merkez Erişimli Taşra Otomasyonu Projesi	Baş Hukuk Müşavirliği ve Muhakemat Genel Müdürlüğü	
- TBS: Tasiş Bilgi Sistemi	Tasfiye İşleri Döner Sermaye İşletmeleri Genel Müdürlüğü	
- Sağlık Harcamaları Denetim Projesi - Alo Emekli İşlemleri (Telefon ile Hizmet) - Görüntülü İşlem Uygulamaları - Çevrimiçi Ödeme İşlemleri - On-line İşlem	Emekli Sandığı Genel Müdürlüğü <i>www.emekli.gov.tr</i>	
- Elektronik Satış Projesi	Devlet Malzeme Ofisi Genel Müdürlüğü <i>www.dmo.gov.tr</i>	

<i>Proje Adı :</i>	<i>Ait Olduğu Kurum/Kuruluş:</i>	<i>Ait Olduğu Bakanlık:</i>
-TAKBİS : Tapu Kadastro Bilişim Sistemi Projesi - Tapu Net - ARIP : Tarım reformu Uygulama Projesi	Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü <a href="http://www.tapu.gov.tr">www.tapu.gov.tr</a>	<b>Bayındırlık ve İskan Bakanlığı</b> <a href="http://www.bayindirlik.gov.tr">www.bayindirlik.gov.tr</a>
-Vakıflar Genel Müdürlüğü -MIS Projesi	Vakıflar Genel Müdürlüğü <a href="http://www.vgm.gov.tr">www.vgm.gov.tr</a>	<b>Devlet Bakanlığı</b>
- Bilgi Yönetimi Projesi -Korsanlıkla Mücadele Kapsamında Fikri Mülkiyet Sisteminin Güçlendirilmesi Projesi	Telif Hakları ve Sinema Genel Müdürlüğü <a href="http://www.telifhaklari.gov.tr">www.telifhaklari.gov.tr</a>	<b>Kültür ve Turizm Bakanlığı</b> <a href="http://www.kulturturizm.gov.tr">www.kulturturizm.gov.tr</a>
- E –Kütüphane Projesi	Kütüphaneler ve Yayınlar Genel Müdürlüğü <a href="http://www.kygm.kulturturizm.gov.tr">www.kygm.kulturturizm.gov.tr</a>	
- Elektronik Belge Yönetimi, Arşiv Projesi - Türkiye Fikir ve Sanat Eserleri Yönetim Portalı Projesi	Milli Kütüphane Başkanlığı <a href="http://www.mkutup.gov.tr">www.mkutup.gov.tr</a>	
- Kültür-Turizm Türkiye Projesi -Destinasyonlar Projesi - İnternet Portalı Üzerinden Sanal Mağaza Projesi		
-EPDK Takibinde Olan Projeler -Üretim, İletim, Dağıtım , Ticaret YBS Sistemleri - ENEBA : Enerji Bakanlığı Bilgisayar Ağı Destek Projesi -BOTAŞ YBS Sisteminin Tamamlanması		<b>Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı</b> <a href="http://www.enerji.gov.tr">www.enerji.gov.tr</a>
- Digital Arşiv Projesi	Radyo ve Televizyon Üst Kurulu <a href="http://www.rtuk.org.tr">www.rtuk.org.tr</a>	<b>Devlet Bakanlığı</b>
- Türk Savunma Sanayi Stratejik Bilgi Tabanı	Savunma Sanayi Müsteşarlığı <a href="http://www.ssm.gov.tr">www.ssm.gov.tr</a>	<b>Milli Savunma Bakanlığı</b> <a href="http://www.msb.gov.tr">www.msb.gov.tr</a>

<i>Proje Adı :</i>	<i>Ait Olduğu Kurum/Kuruluş:</i>	<i>Ait Olduğu Bakanlık:</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Türk Patent Enstitüsü Projeleri</li> <li>- Türk Akreditasyon Kurumu Projeleri</li> <li>-TOBB Projeleri</li> <li>-Borsalararası Bilgi Ağı Projesi</li> <li>-Odalararası Bilgi Ağı Projesi</li> <li>-Ticaret Sicil Gazetesi Otomasyonu</li> <li>-SanayiNet</li> <li>- KOBİNET: Küçük ve Ortaboy İşletmeleri Bilgi Ağı</li> </ul>	<p><b><i>www.turkpatent.gov.tr</i></b></p> <p><b><i>www.tobb.org.tr</i></b></p>	<p><b>Sanayi ve Ticaret Bakanlığı</b> <b><i>www.sanayi.gov.tr</i></b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- TSİM: Temel sağlık İstatistikleri Modulu</li> <li>- e-Sağlık : Türkiye Sağlık bilgi Sistemi</li> <li>-Malzeme kodlama ve sınıflandırma</li> <li>-Merkezi satınalmanın sağlanması için altyapı projesi</li> <li>-Hasta bilgileri (SSK, Bağkur, Emekli Sandığı , Yeşil Kart) standartları</li> <li>-Veri modeli</li> <li>-Sağlık Hizmeti Sunucuları Entegrasyon Projesi</li> <li>-Sağlık Finansmanı Sunucuları</li> <li>-TCMKS: Tıbbi Cihaz ve Malzeme Kayıt Sistemi</li> <li>- Merkezi Elektronik Hasta Kaydı</li> <li>- SBİBS: Sağlık Bakanlığı İhale Bilgi Sistemi</li> <li>- SABİM: Sağlık Bakanlığı İletişim Merkezi</li> <li>- Evrak Takip Sistemi</li> </ul>		<p><b>Sağlık Bakanlığı</b> <b><i>www.saglik.gov.tr</i></b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Konsolosluk Otomasyon Projesi</li> <li>- Belge Arşiv Sistemi</li> </ul>		<p><b>Dış İşleri Bakanlığı</b> <b><i>www.mfa.gov.tr</i></b></p>

<i>Proje Adı :</i>	<i>Ait Olduğu Kurum/Kuruluş:</i>	<i>Ait Olduğu Bakanlık:</i>
- ULAŞNET - Kara Taşımacılığı Otomasyon Sistemleri	Kara Ulaştırma Genel Müdürlüğü <a href="http://www.kugm.gov.tr">www.kugm.gov.tr</a>	<b>Ulaştırma Bakanlığı</b> <a href="http://www.ubak.gov.tr">www.ubak.gov.tr</a>
PTT Projeleri - PTT Bank - Kayıtlı Posta - Kurye Taşıma	PTT Genel Müdürlüğü <a href="http://www.ptt.gov.tr">www.ptt.gov.tr</a>	
- THY Projeleri	THY Genel Müdürlüğü <a href="http://www.thy.com.tr">www.thy.com.tr</a>	
- TCDD Bilgisayarlı Bilet Satışı ve Yer Rezervasyonu - TCDD Elektronik Doküman / Arşiv Yönetim Sistemi - TCDD Kurumsal Kaynak Yönetimi	Türkiye Cumhuriyeti Devlet Demir Yolları İşletmesi Genel Müdürlüğü <a href="http://www.tcdd.gov.tr">www.tcdd.gov.tr</a>	
- DBBKES: Danıştay Bilgi Bankası Karar Erişim Sistemi - Genel Evrak Bilgi Sistemi		<b>Danıştay Başkanlığı</b> <a href="http://www.danistay.gov.tr">www.danistay.gov.tr</a>
- E-devlet Kapısı - İnternet Data Center ( IDC ) - İnternet ve Bilgi Sistemleri Güvenliği Projesi		<b>Türk Telekomünikasyon A.Ş</b> <a href="http://www.turktelekom.com.tr">www.turktelekom.com.tr</a>
- İL-SİS: İller Bankası Bilgi Sistemi		<b>İller Bankası Genel Müdürlüğü</b> <a href="http://www.ilbank.gov.tr">www.ilbank.gov.tr</a>
- İMKB'ye Uzaktan Erişim Projesi		<b>İstanbul Menkul Kıymetler Borsası</b> <a href="http://www.imkb.gov.tr">www.imkb.gov.tr</a>
- REKBİLSİS: Rekabet Bilgi Sistemi		<b>Rekabet Kurumu</b> <a href="http://www.rekabet.gov.tr">www.rekabet.gov.tr</a>
- İhale Kontrol Sistemi		<b>Kamu İhale Kurumu</b> <a href="http://www.kik.gov.tr">www.kik.gov.tr</a>
- EFT: Elektronik Fon Transfer Sistemi - EVDS: Elektronik Veri Dağıtım Sistemi		<b>Merkez Bankası</b> <a href="http://www.tcmb.gov.tr">www.tcmb.gov.tr</a>

<i>Proje Adı :</i>	<i>Ait Olduğu Kurum/Kuruluş:</i>	<i>Ait Olduğu Bakanlık:</i>
- Evrak Kayıt ve Takip Sistemi - E-Fatura ve E-tahsilat - E-Beyanname Sistemi - Meclis Takip Sistemi - Trafik Görüntüleme ve Bilgi Sistemi		<b>İstanbul Büyükşehir Belediyesi</b> <i>www.ibb.gov.tr</i>
- E-İski Sistemi - İstanbul Su ve Kanalizasyon Altyapı Bilgi sistemi - Uzaktan Algılama - İSKİ SCADA Merkezi Kumanda ve Bilgi Toplama Sistemi	İstanbul Su ve Kanalizasyon İdaresi (İSKİ) <i>www.iski.gov.tr</i>	
- İETT: İstanbul Elektrikli Tramvay ve Tünel İşletmeleri	İstanbul Elektrikli Tramvay ve Tünel İşletmeleri Genel Müdürlüğü (İETT) <i>www.iETT.gov.tr</i>	
- İstanbul Gaz Dağıtım Bilgi ve İşlem sistemi	İstanbul Gaz Dağıtım Sanayi ve Ticaret A.Ş. (İGDAŞ) <i>www.igdas.com.tr</i>	
- Ankara Su ve Kanalizasyon İdaresi Altyapı Bilgi Sistemi - EGO Genel Müdürlüğü - E-Fatura ve E-Ödeme		<b>Ankara Büyükşehir Belediyesi</b> <i>www.ankara-bel.gov.tr</i>
- İzmir Su ve Kanalizasyon İdaresi - ESHOT Genel Müdürlüğü		<b>İzmir Büyükşehir Belediyesi</b> <i>www.izmir.bel.tr</i>

**EK B. ANKET ÖRNEĞİ**





### İNTERNET VE BİLGİSAYAR KULLANIMI İLE İLGİLİ SORULAR

**8. Bilgisayar ve interneti ne derecede kullanabiliyorsunuz ?**

- ( ) Yalnızca bilgisayar kullanabiliyorum ( ) Bilgisayar ve interneti kullanmasını bilmiyorum  
( ) Bilgisayar ve interneti çok iyi kullanabiliyorum ( ) Bilgisayar ve interneti kullanabiliyorum

**9. Günde ortalama kaç saat bilgisayar kullanıyorsunuz?**

- ( ) 0-1 ( ) 2-3 ( ) 4-5 ( ) 6 saat ve üzeri ( ) Hiç kullanmıyorum

**10. Günde ortalama kaç saat internete bağlıyorsunuz?**

- ( ) 0-1 ( ) 2-3 ( ) 4-5 ( ) 6 saat ve üzeri ( ) Hiç kullanmıyorum

**11. Belediyenizde kurum içi (birimler arası) ağ paylaşımı var mı?**

- ( ) Evet ( ) Hayır ( ) Şu an yok ama çalışmalar devam ediyor

**Bilgisayar ve internet ile kullanımı ilgili bilgiler.**

<i>Lütfen her soruyu dikkatlice okuyarak, cümlede verilen ifadeye ne derecede katılıp katılmadığınızı ilgili kutuya ( X ) ile işaretleyiniz.</i>	Tamamen Katılıyorum	Katılıyorum	Kısmen	Katılmıyorum	Hiç Katılmıyorum
<b>12. İnternet Kullanım Amaçları</b>					
Araştırma yapmak ve bilgi toplamak için kullanıyorum					
Kamusal hizmet sunmak için kullanıyorum (Vatadaşa internetten üzerinden cevap vermek , belge ve/veya bilgi sunmak için )					
Kurum içi hizmet sunmak için kullanıyorum (Kurum içerisinde göreviniz gereği yapmanız gereken işlem, yazışma, rapor, evrak takibi vs. gibi)					
Başka bir kurumdan bilgi almak için kullanıyorum					
Kendi alanımla ilgili yasa ve yönetmelikleri incelemek için kullanıyorum					
Alış – Veriş yapmak için kullanıyorum					
İletişim, sohbet, müzik ve diğer amaçlar için kullanıyorum					
( 11. soruya cevabınız “hayır” ise lütfen bir sonraki soruya atlayınız )					
<b>13. İnternet<sup>164</sup> ve/veya Ağ Bağlantısı gibi Teknolojilerle Gerçekleştirilen Hizmet Türleri Nelerdir ?</b>					
Vatadaştan gelen talepleri ilgili birime aktarmak için kullanıyoruz					
Kendi birimlerimiz içerisindeki evrakları takip etmek için kullanıyoruz					
Belediyenin, başka bir kurumla olan yazışmalarını takip etmek için kullanıyoruz					
İnternet ve/veya Ağ Teknolojimiz var fakat şu an pek kullanmıyoruz					

### E-BELEDİYE HİZMETLERİNİN SEVİYESİ VE BELEDİYE PERSONELİNİN BAKIS ACISINI ÖLÇMEYE YÖNELİK SORULAR

**14. Elektronik Devlet (E-Devlet) veya E-Belediye hakkında şimdiye kadar kaç yazı (rapor, makele, araştırma, kitap vs.) okudunuz?**

- ( ) 1-3 ( ) 4-7 ( ) 8-11 ( ) 12 ve üstü ( ) Hiç okudum

<sup>164</sup> **İnternet** : Sadece belirli bir kurumdaki bilgisayarları birbirine bağlayan, kurum içindeki bilgi ve işlemleri paylaşmak için oluşturulan ağ dır.

**15. Belediye içerisinde personelinize bilgisayar ve internet uygulamalarına yönelik bir eğitim veriliyor mu? (Yöneticiler tarafından cevaplandırılacaktır)**

- ( ) Evet tüm personele düzenli olarak eğitim veriliyor ( ) Hayır şu an verilmiyor  
 ( ) Sadece gerekli görülen birim personeline veriliyor ( ) Böyle bir eğitim planlıyoruz

**Gaziantep Büyükşehir Belediyesindeki, E-Belediyecilik Uygulamaları ile İlgili Bilgiler**

<i>Lütfen her soruyu dikkatlice okuyarak, cümlede verilen ifadeye ne derecede katılıp katılmadığınızı ilgili kutuya ( X ) ile işaretleyiniz.</i>	Tamamen Katılmıyorum	Katılıyorum	Kısmen	Katılmıyorum	Hiç Katılmıyorum
<b>16. Belediyenizdeki, E-belediyecilik Hizmetlerinin Hangi Seviyededir?</b>					
İnternet sitemiz şu an için sadece bilgilendirme ve tanıtım amaçlıdır					
Bilgilendirme ve uygulamaya yönelik hizmetlerimiz mevcuttur					
Vatandaşımız belediyemizle olan her türlü işlemini internet ortamında gerçekleştirebilmektedir					
<b>17. Uygulanmakta Olan E-Belediyecilik Hizmetleri Nelerdir?</b>					
Şu anda internet üzerinden verilen interaktif hizmetimiz yoktur					
Vatandaş evrak takibini internet üzerinden yapabiliyor					
Personelle ilgili işlemler elektronik ortamda yapılmaktadır					
Emekli Sandığı ve SSK e-hizmetlerini kullanarak personel ile ilgili işlemler takip edilmektedir					
İhalelerle ilgili her türlü bilgi internet üzerinden sunulmaktadır					
İhale başvuruları internet üzerinden de yapılabilir					
İnternet üzerinden borç sorgulaması; su veya vergi borcu gibi bilgiler sunulmaktadır					
Vergi mükelleflerimiz internet üzerinden beyanname (e-beyanname) verebilmektedir					
İnternet üzerinden çeşitli vergiler (belediye vergi, resim ve harçları) kredi kartı veya EFT ile yapılmaktadır					
GASKİ web sitesi üzerinden su abonelik başvuruları kabul edilmektedir					
GASKİ web sitesi üzerinden su sorunları ve kesintileri ile ilgili bilgiler kayıtlı kullanıcılara e-mail ile bildirilmektedir					
GASKİ web sitesi üzerinden su faturaları, kredi kartı veya EFT ile yapılabilir					
Zabıta hizmetleri ile ilgili dilek, şikayet ve ihbarlar internet üzerinden yapılabilir					
Zabıta birimlerine yapılan ihbarların neticesi internet üzerinden öğrenilebilir					
İnternet üzerinden nikah başvuruları yapılmaktadır					
İnternet üzerinden şikayet ve sorunlar bildirilmektedir					
Belediyede, birimler arası yazışmalar internet üzerinden yapılmaktadır					
Kent bilgi sistemi ve coğrafi sistem ile ilgili bilgi sunumu yapılmaktadır					
İmar ve Ruhsat ile ilgili bilgi sunumu ve başvuru kabulü yapılmaktadır					
Arsa metre kare fiyatları güncellenerek internet üzerinden sunulmaktadır					
İnşaat maliyetleri ve aşınma oranları internet üzerinden verilmektedir					
Adres bilgi sistemi internet üzerinden sunulmaktadır					

<i>Lütfen her soruyu dikkatlice okuyarak, cümlede verilen ifadeye ne derecede katılıp katılmadığınızı ilgili kutuya ( X ) ile işaretleyiniz.</i>	Tamamen Katılmıyorum	Katılıyorum	Kısmen Katılıyorum	Hiç Katılmıyorum
<b>18.Belediyenizi, Mevcut Durumu ve Alt yapısı ile E-Belediye Uygulamalarına Hazırlık Yönünden Nasıl Değerlendiriyorsunuz?</b>				
E-belediye yapısına hazırdır				
E-belediye yapısına hazırdır ve kısmen uygulanmaktadır				
E-belediye hizmetlerinin büyük bir kısmı uygulanmaktadır				
Personel ve Teknik Altyapı hazır olmadığından zamana ihtiyaç vardır				
Bilgisayar ve diğer teknolojik imkanlar hazır olmadığından zamana ihtiyaç vardır				
<b>19. Sizce E-belediye Uygulamalarının Önündeki En Büyük Engeller Neler Olabilir?</b>				
Bilgisayar ve diğer teknolojik alt yapı yetersizliği engel olabilir				
Bu alanda uygun ve yetişmiş personel eksikliği engel olabilir				
Maddi imkan yetersizliği engel olabilir				
Kurum içerisindeki bürokratik direnç engel olabilir				
Yasal yönden eksiklikler engel olabilir				
E-belediyecilik hizmetlerindeki güvenlik engel olabilir				
Vatandaşların, E-belediyecilik hizmetlerine olan uyumu engel olabilir				
Belediye birimleri arasında eşgüdüm yokluğu engel olabilir				
<b>20. E-Belediye Uygulamalarının Kurumsal Hizmetlerin Sunulmasına Nasıl Bir Faydası Olabilir ?</b>				
Vatandaşa hizmet sunulmasında etkinliği ve hızı artırır				
İstihdam fazlası ve bürokrasinin artmasıyla kilitlenen hizmetler, e-belediye uygulamaları ile daha çabuk ve kaliteli olarak sunulabilir				
Kurum içerisinde birimler arası eşgüdümü sağlar				
E-Belediye hizmetleri sayesinde, belediye'ye olan güven artar				
Vatandaşla olan etkileşimi artırarak katılımcı demokrasiyi güçlendirir				
Yönetimi daha şeffaf hale getirerek yolsuzlukları ve görevi kötüye kullanma gibi olumsuz durumları azaltmaya fayda sağlar				
Bürokrasiyi, kırtasiye masraflarını ve fazla personel maliyetlerini azaltarak kaynakların daha etkin ve verimli kullanılmasını sağlar				
Personel üzerindeki yükü hafifletir				
E-Belediye hizmetleri ile vatandaşlar tarafından daha önce işlevselleştirilen, kendi adamına işlem yaptırma çok azaltılabilir				
Halkın seçtiği belediye yöneticileriyle daha iyi iletişim kurmasını sağlar				

## 21. Eklemek İstedığınız Görüşleriniz

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

GÖSTEDİĞİNİZ İLGİDEN DOLAYI TEŞEKKÜR EDERİZ.!

## ÖZGEÇMİŞ

Reşit FİSTİKÇİOĞLU, 1981 yılında Gaziantep’de doğdu. İlk, Orta ve Lise öğrenimlerini Gaziantep’te tamamladı. 2004 yılında, Gaziantep Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İktisat Bölümü’nden mezun oldu. 1 yıl Türkiye Elektrik Dağıtım A.Ş. Gaziantep İl Müdürlüğü, Personel Müdürlüğü’nde sözleşmeli olarak görev yaptı. 2005 yılında İstanbul Büyükşehir Belediyesi’nde memur olarak göreve başladı. İstanbul Büyükşehir Belediyesi’nde ve çeşitli üniversitelerde e-devlet ve e-belediye uygulamaları yönünde araştırmalarda bulunmuştur. 2007 yılında Gaziantep Büyükşehir Belediyesi’ne naklen atanmıştır. Reşit Fıstıkçioğlu orta derecede İngilizce bilmekte, iyi derecede de bilgisayar kullanabilmektedir. Gaziantep 4. Santraç Klubü yedek oyuncusudur. Halen Gaziantep Büyükşehir Belediyesi İnsan Kaynakları ve Eğitim Daire Başkanlığı’nda memur olarak çalışmaktadır.

## VITAE

Reşit FİSTİKÇİOĞLU was born in Gaziantep in 1981. He completed his primary, middle and high school educations in Gaziantep. He was graduated from the Department of Economics, Faculty of Economic and Administrative Sciences at Gaziantep University in 2004. After 1 year work in Turkey Electricity Board Gaziantep Provincial Directorate, Personel Department. He started as a member of the staff in İstanbul Metropolitan Municipality in 2005. He studied about e-government and e-municipalities applications in İstanbul Metropolitan Municipality and different universities. He was appointed to Gaziantep Metropolitan Municipality in 2007. Reşit Fıstıkçioğlu speaks working knowledge of English in middle level and has a quite beter knowledge of computer use. He is also the fourth player of Gaziantep chess club. He is still working in Human Resources and Training Department in Gaziantep Metropolitan Municipality.