T.C.
ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI

Ahmet Kamil KABAKUŞ

TÜRKİYE'DEKİ BELEDİYE İNTERNET SİTELERİNİN NİCELİK VE NİTELİK BAKIMINDAN İNCELENMESİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

TEZ YÖNETİCİSİ
Yrd. Doç. Dr. Abdullah NARALAN

ERZURUM – 2010

TEZ KABUL TUTANAĞI

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Yrd. Doç. Dr. Abdullah NARALAN danışmanlığında, Ahmet Kamil KABAKUŞ tarafından hazırlanan bu çalışma 17/08/2010 tarihinde aşağıdaki jüri tarafından. İşletme Anabilim Dalı'nda Yüksek Lisans tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan : Yrd. Doç. Dr. Abdullah NARALAN İmza:

Jüri Üyesi : Prof. Dr. Sibkat KAÇTIOĞLU İmza:

Jüri Üyesi : Doç. Dr. Uğur YAVUZ İmza:

Jüri Üyesi : ..... İmza: .....

Jüri Üyesi : ..... İmza: .....

Yukarıdaki imzalar adı geçen öğretim üyelerine aittir. .... /...../.....

Prof. Dr. Mustafa YILDIRIM
Enstitü Müdürü

İÇİNDEKİLER

ÖZET V
ABSTRACT VI
KISALTMALAR DİZİNİ VII
ÇİZELGELER DİZİNİ VIII
ŞEKİLLER DİZİNİ X
ÖNSÖZ XII
GİRİŞ 1

BİRİNCİ BÖLÜM
E-DEVLET

1.1. E-DEVLET KAVRAMI 4
1.2. E-DEVLET BİLEŞENLERİ 6
1.3. E-DEVLETİN NEDENLERİ 7
1.4. E-DEVLET AMAÇLARI 9
1.5. E-DEVLET ETKİ EDEN FAKTÖRLER 10
1.6. E-DEVLET ENGELLERİ 12
1.6.1.Hukuki Altyapı Eksikliği 12
1.6.2.Teknik Altyapı Eksikliği 13
1.6.3.Sayısal Uçurum ve Bilgisayar Okur-Yazarlığındaki Düşüklük 13
1.6.4.Standart Eksikliği 13
1.6.5.Fizibilite Eksikliği ve Geri Dönüşün Ölçülememesi 13
1.6.6.E-Devlet Portalı Eksikliği 13
1.6.7.Yetişmiş Bilgi Teknolojileri Personeli Eksikliği 14
1.6.8.Bilgi Teknolojilerinin Finansmanı sorunu 14

İKİNCİ BÖLÜM
E-DEVLET – E-HAZIRLIK İNDEKSLERİ

2.1.E-DEVLET İNDEKSİ 15
2.1.1.Online Hizmet İndeksi 15
2.1.1.1.Bir Ülkenin Online Varlığını Değerlendirmenin Zorlukları 17
2.1.1.2.Araştırmadaki Yenilikler 18

2.1.2.Telekomünikasyon Altyapı İndeksi 21
2.1.3.İnsan Kaynakları İndeksi 21
2.2.E-KATILIM İNDEKSİ..... 23
2.3.E-HAZIRLIK İNDEKSİ 24
2.4.DÜNYADAKİ E-DEVLET UYGULAMALARI 27
2.4.1.ABD..... 27
2.4.2.Almanya 28
2.4.3.Avustralya 28
2.4.4.Danimarka 28
2.4.5.Finlandiya..... 29
2.4.6.Fransa 29
2.4.7.Güney Kore 30
2.4.8.İngiltere 30
2.4.9.İspanya 30
2.4.10.İsveç 30
2.4.11.İtalya 31
2.4.12.Japonya..... 31
2.4.13.Portekiz..... 31
2.4.14.Singapur 32
2.5.TÜRKİYEDEKİ E-DEVLET UYGULAMALARI 32
2.5.1.Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi 33
2.5.2.Gümrük İşlemleri Modernizasyon Projesi ve Bilge Sistemi..... 36
2.5.3.Vergi Daireleri Otomasyon Projesi..... 39
2.5.4.Ulusal Yargı Ağı Projesi 40
2.5.5.Takbis Tapu Kadastro Bilgi Sistemi..... 43
2.5.6.TCMB EFT – EMKT Sistemi..... 46

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM
YEREL YÖNETİMLER

3.1.YEREL YÖNETİM KAVRAMI 48
3.2.YEREL YÖNETİMLERİN GELİŞİMİ..... 49
3.3.GÜNÜMÜZDE YEREL YÖNETİMLER 51

3.3.1.Merkezi Yönetim İlkesi 51
3.3.2.Yetki Genişliği İlkesi 52
3.3.3.Yerel Yönetimler İlkesi 52
3.4.ANAYASADA YEREL YÖNETİMLER 53
3.5.YEREL YÖNETİM KURULUŞLARI 54
3.5.1.İl Özel İdaresi 55
3.5.2.Köy 57
3.5.3.Belediyeler 58
3.6.E- YEREL YÖNETİM ÇALIŞMALARI 60
3.7.BELEDİYELER VE İNTERNET 60
3.8.E-BELEDİYECİLİK 61

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

TÜRKİYEDE'Kİ BELEDİYE İNTERNET SİTELERİNİN İNCELENMESİ

4.1. KONU HAKKINDA LİTERATÜR ÖZETLERİ 63
4.2. MATERYAL YÖNTEM 64
4.3.BULGULAR 66
4.3.1. Web Sitesi Sahipliği 66
4.3.1.1. Belde Belediyelerin Resmi Web Sitesi Sahipliği 66
4.3.1.2. Büyükşehir Belediyelerin Resmi Web Sitesi Sahipliği 67
4.3.1.3. Büyükşehir İlçe Belediyelerin Resmi Web Sitesi Sahipliği 68
4.3.1.4. İl Merkezi Belediyelerin Resmi Web Sitesi Sahipliği 69
4.3.1.5. İlçe Merkezi Belediyelerin Resmi Web Sitesi Sahipliği 70
4.3.2. Belediye Resmi Web Sitelerinde Başkanın Mesajı 71
4.3.3. Belediye Resmi Web Sitelerinde İletişim Bilgileri 72
4.3.4. Belediye Resmi Web Sitelerinde Bölgenin Resmi 73
4.3.5. Belediye Resmi Web Sitelerinde Bölgenin Krokisi 74
4.3.6. Belediye Resmi Web Sitelerinde Bölgenin Coğrafi Bilgisi 75
4.3.7. Belediye Resmi Web Sitelerinde Bölgenin Nüfusu 76
4.3.8. Belediye Resmi Web Sitelerinde Bölgenin Ulaşım Bilgisi 77
4.3.9. Belediye Resmi Web Sitelerinde Belediyenin İdari Yapısı 78
4.3.10. Belediye Resmi Web Sitelerinde Bölgenin Hava Durumu 79

4.3.11. Belediye Resmi Web Sitelerinde Bilgi Edinme Formu 80
4.3.12. Belediye Resmi Web Sitelerinde Güncelleme Bilgisi..... 81
4.3.13. Belediye Resmi Web Sitelerinde İhale Bilgisi 82
4.3.14. Belediye Resmi Web Sitelerinde Reklam 83
4.3.15. Belediye Resmi Web Sitelerinde Anket 84
4.3.16. Belediye Resmi Web Sitelerinde Bölgesel Haber..... 85
4.3.17. Belediye Resmi Web Sitelerinde Dilek, İstek ve Ziyaretçi Defteri..... 86
4.3.18. Belediye Resmi Web Sitelerinde Web Tasarım Bilgisi 87
4.3.19. Belediye Resmi Web Sitelerinde Dil Seçim Modu 88
4.3.20. Belediye Resmi Web Sitelerinde Kamu Kurumlarına Link..... 89
4.3.21. Belediye Resmi Web Sitelerinde İnteraktif İşlemler..... 90
4.3.22. Belediye Resmi Web Sitelerinde İnteraktif Ödeme..... 91
4.3.23. Belediye Resmi Web Sitelerinde Sıkça Sorulan Sorular 92
4.3.24. Belediye Resmi Web Sitelerinde Site İçi Arama..... 93
4.3.25. Belediye Resmi Web Sitelerinde Canlı Kamera Görüntüleri 94
4.3.26. Belediye Resmi Web Sitelerinde Üye Girişi 95
SONUÇ..... 96
KAYNAKÇA 100
EKLER..... 105
Ek 1: Ülkelerin E-Hazırlık Sıralaması ve Kategori Endeksleri 2010..... 105
ÖZGEÇMİŞ..... 107

ÖZET

YÜKSEK LİSANS TEZİ

TÜRKİYE'DEKİ BELEDİYE İNTERNET SİTELERİNİN

NİCELİK VE NİTELİK BAKIMINDAN İNCELENMESİ

Ahmet Kamil KABAKUŞ

Danışman: Yrd. Doç. Dr. Abdullah NARALAN

2010 - Sayfa: 107+XII

Jüri: Yrd. Doç. Dr. Abdullah NARALAN

Prof. Dr. Sibkat KAÇTIOĞLU

Doç. Dr. Uğur YAVUZ

Yaşadığımız yüzyılda beklentilerin üzerinde meydana gelen teknolojik yenilikler, ekonomik, endüstriyel, politik ve askeri alanlarda çok yeni uygulamalar getirmekte ve bu yeni teknolojiye sahip olan ülkelere büyük üstünlük sağlamaktadır. Devletler elektronik ortamda yeniden yapılanmakta, politikalar geliştirmekte ve projeler üretmektedirler. Bu bağlamda devletler interneti yaygınlaştırma, bilgisayar okur-yazarlığını artırma ve bilgi toplumu olma yolunda birbirleriyle yarış içerisindedirler. Devletler klasik bürokratik yapılarını bir yana bırakarak işlemlerin verimlilik, etkinlik, şeffaflık ve katılımcılık esasına dayalı yeni bir yönetim şekline yönelmişlerdir. Bu yeni yönetim şekli elektronik devlet adıyla anılan "E-Devlet" yapısıdır. E-Devlet dönüşümü bünyesinde yapılan çalışmalarda kamu yönetimi yeniden yapılandırılmakta bu zorunlu değişimin bir gereği olarak belediyeler de e-belediye yapısına dönüşmektedirler. Bu kapsamda AB komisyonu, yerel yönetimlerin vatandaşa en yakın bağımsız kuruluş olduğunu ifade etmektedir. Bu ifadeden yola çıkarak, yerel yönetimlerin kamusal alanda sürdürülen e-devlet çalışmalarının merkezinde yer alması kaçınılmazdır. Belediyelerin kurumsal web sitelerinde yer alan interaktif işlemler sayesinde vatandaşlar belediye hizmetleri için gerekli formlara çevrimiçi olarak ulaşabilmekte ve belediyecilik işlemlerinin çoğunu çevrimiçi olarak gerçekleştirebilmektedirler.

Bu çalışmada, e-devlet ve e-belediye kavramına yer verilip, Türkiye'deki belediyelerin kurumsal web sitesi sahipliği ve içeriği araştırılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Kurumsal web sitesi, E-Devlet, E-Belediye

ABSTRACT

MASTER'S THESIS

THE RESEARCH OF MUNICIPAL WEBSITES

IN TERMS OF QUALITY AND QUANTITY IN TURKEY

Ahmet Kamil KABAKUŞ

Advisor: Assistant Professor Abdullah NARALAN

2010 - Page: 107+XII

Jury: Assist. Prof.Dr. Abdullah NARALAN

Prof. Dr. Sibkat KAÇTIOĞLU

Assoc. Prof. Dr. Uğur YAVUZ

Technological innovations emerging beyond expectations in this century have been bringing along new applications in economical, industrial, political and military space; and providing a considerable superiority to the owner countries. Governments reorganize themselves, make policy and produce projects in electronic environment; and compete with each other in expanding Internet access, increasing computer literacy rate and becoming an information society. They have given up their traditional administrative style and turned towards productivity, transparency and participation-based administrative manner. This type of administration is named "E-Government". Within the scope of E-Government transformation, public administration has being restructured and municipalities have being turned into E-Municipality by force of that forced conversion. EU Commission expressed that local governments are the independent bodies closest to citizen. Based on that, it is appropriate to state that local governments are inevitably on the centre of E-Government studies carried on public space. Through the interactive services offered by the official web-sites of municipalities, citizens can get online forms required for municipal services and can handle many of the municipal works online.

This study covers the E-Government and E-Municipality concepts and explores the ownership and the content of municipalities' official web-sites in Turkey.

Key words: Official web-site, E-Government, E-Municipality

KISALTMALAR DİZİNİ

AB	: Avrupa Birliği
ABD	: Amerika Birleşik Devletleri
BİT	: Bilgi İşlem Teknolojileri
Bkz.	: Bakınız
BM	: Birleşmiş Milletler
BT	: Bilişim Teknolojileri
BTD	: Bilgi Toplumu Dairesi
DPT	: Devlet Planlama Teşkilatı
EFT	: Elektronik Fon Transferi
EMKT	: Elektronik Menkul Kıymet Transferi
E-BELEDİYE	: Elektronik Belediye
E-DEVLET	: Elektronik Devlet
GİMOP	: Gümrük İşlemleri Modernizasyon Projesi ve Bilge Sistemi
IMF	: Uluslararası Para Fonu
IP	: Internet Protokolleri
İMİSİS	: İdari Mali İşler Sistemi
KBS	: Kent Bilgi Sistemi
KGM	: Kanunlar Genel Müdürlüğü
KPS	: Kimlik Paylaşım Sistemi
MERNİS	: Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi
MOBESE	: Mobil Elektronik Sistem Entegrasyonu
ODTÜ	: Orta Doğu Teknik Üniversitesi
POLNET	: Polis Bilgisayar Ağı
STK	: Sivil Toplum Kuruluşları
TAKBİS	: Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi
TBS	: Trafik Bilgi Sistemi
TODAİE	: Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü
TUENA	: Ulusal Enformasyon Altyapı Ana Planı Proje Ofisi
TÜBİTAK	: Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu
UYAP	: Ulusal Yargı Ağı Projesi
vb.	: Ve benzeri
VEDOP	: Vergi Daireleri Otomasyon Projesi
vd.	: Ve diğerleri
YYAEM	: Yerel Yönetimler Araştırma ve Eğitim Merkezi

ÇİZELGELER DİZİNİ

Çizelge 2.1. 2008-2010 Yılı E-Devlet Gelişim Sıralamaları 22

Çizelge 2.2. 2008-2010 Yılı E-Katılım Sıralamaları 24

Çizelge 2.3. Ülkelerin E-Hazırlık Sıralaması ve Kategori İndeksleri 27

Çizelge 3.1. Mevcut Belediyelerin Nüfus Durumu 59

Çizelge 4.1. Resmi Web Sitesi Sahipliği Gelişim 2006-2010 63

Çizelge 4.2. Belediyelerin Tipine Göre Sayıları 65

Çizelge 4.3. Belde Belediyelerinin Web Sitesi Sahipliği 66

Çizelge 4.4. Büyükşehir Belediyelerinin Web Sitesi Sahipliği 67

Çizelge 4.5. Büyükşehir İlçe Belediyelerinin Web Sitesi Sahipliği 68

Çizelge 4.6. İl Merkezi Belediyelerinin Web Sitesi Sahipliği 69

Çizelge 4.7. İlçe Merkezi Belediyelerinin Web Sitesi Sahipliği 70

Çizelge 4.8. Belediye Kurumsal Web Sitelerinde Başkanın Mesajı 71

Çizelge 4.9. Belediye Kurumsal Web Sitelerinde İletişim Bilgileri 72

Çizelge 4.10. Belediye Kurumsal Web Sitelerinde Bölgenin Resmi 73

Çizelge 4.11. Belediye Kurumsal Web Sitelerinde Bölgenin Krokisi 74

Çizelge 4.12. Belediye Kurumsal Web Sitelerinde Bölgenin Coğrafi Bilgisi 75

Çizelge 4.13. Belediye Kurumsal Web Sitelerinde Bölgenin Nüfusu 76

Çizelge 4.14. Belediye Kurumsal Web Sitelerinde Bölgenin Ulaşım Bilgisi 77

Çizelge 4.15. Belediye Kurumsal Web Sitelerinde Belediyenin İdari Yapısı 78

Çizelge 4.16. Belediye Kurumsal Web Sitelerinde Bölgenin Hava Durumu 79

Çizelge 4.17. Belediye Kurumsal Web Sitelerinde Bilgi Edinme Formu 80

Çizelge 4.18. Belediye Kurumsal Web Sitelerinde Güncelleme Bilgisi 81

Çizelge 4.19. Belediye Kurumsal Web Sitelerinde İhale Bilgisi 82

Çizelge 4.20. Belediye Kurumsal Web Sitelerinde Reklam 83

Çizelge 4.21. Belediye Kurumsal Web Sitelerinde Anket 84

Çizelge 4.22. Belediye Kurumsal Web Sitelerinde Bölgesel Haber 85

Çizelge 4.23. Belediye Kurumsal Web Sitelerinde Dilek, İstek ve Ziyaretçi Defteri 86

Çizelge 4.24. Belediye Kurumsal Web Sitelerinde Web Tasarım Bilgisi 87

Çizelge 4.25. Belediye Kurumsal Web Sitelerinde Dil Seçim Modu 88

Çizelge 4.26. Belediye Kurumsal Web Sitelerinde Kamu Kurumlarına Link 89

Çizelge 4.27. Belediye Kurumsal Web Sitelerinde İnteraktif İşlemler 90

Çizelge 4.28. Belediye Kurumsal Web Sitelerinde İnteraktif Ödeme 91

Çizelge 4.29. Belediye Kurumsal Web Sitelerinde Sıkça Sorulan Sorular 92

Çizelge 4.30. Belediye Kurumsal Web Sitelerinde Site İçi Arama 93

Çizelge 4.31. Belediye Kurumsal Web Sitelerinde Canlı Kamera Görüntüleri 94

Çizelge 4.32. Belediye Kurumsal Web Sitelerinde Üye Girişi 95

Çizelge 4.33. Resmi Web Sitesi Sahipliği 96

Çizelge 4.34. 2009 -2010 yılı Karşılaştırma 97

ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 3.1. Şehremaneti Yapısı 50

Şekil 3.2. Türkiye'de Yönetim İlkeleri 51

Şekil 3.3. Yerinden Yönetim İlkesi Teşkilat Şeması 53

Şekil 3.4. Ülkemizdeki Belediyeler 59

Şekil 4.1. Belde Belediyelerinin Web Sitesi Sahipliği 66

Şekil 4.2. Büyükşehir Belediyelerinin Web Sitesi Sahipliği 67

Şekil 4.3. Büyükşehir İlçe Belediyelerinin Web Sitesi Sahipliği 68

Şekil 4.4. İl Merkezi Belediyelerinin Web Sitesi Sahipliği 69

Şekil 4.5. İlçe Merkezi Belediyelerinin Web Sitesi Sahipliği 70

Şekil 4.6. Belediye Kurumsal Web Sitelerinde Başkanın Mesajı 71

Şekil 4.7. Belediye Kurumsal Web Sitelerinde İletişim Bilgileri 72

Şekil 4.8. Belediye Kurumsal Web Sitelerinde Bölgenin Resmi 73

Şekil 4.9. Belediye Kurumsal Web Sitelerinde Bölgenin Krokisi 74

Şekil 4.10. Belediye Kurumsal Web Sitelerinde Bölgenin Coğrafi Bilgisi 75

Şekil 4.11. Belediye Kurumsal Web Sitelerinde Bölgenin Nüfusu 76

Şekil 4.12. Belediye Kurumsal Web Sitelerinde Bölgenin Ulaşım Bilgisi 77

Şekil 4.13. Belediye Kurumsal Web Sitelerinde Belediyenin İdari Yapısı 78

Şekil 4.14. Belediye Kurumsal Web Sitelerinde Bölgenin Hava Durumu 79

Şekil 4.15. Belediye Kurumsal Web Sitelerinde Bilgi Edinme Formu 80

Şekil 4.16. Belediye Kurumsal Web Sitelerinde Güncelleme Bilgisi 81

Şekil 4.17. Belediye Kurumsal Web Sitelerinde İhale Bilgisi 82

Şekil 4.18. Belediye Kurumsal Web Sitelerinde Reklam 83

Şekil 4.19. Belediye Kurumsal Web Sitelerinde Anket 84

Şekil 4.20. Belediye Kurumsal Web Sitelerinde Bölgesel Haber..... 85

Şekil 4.21. Belediye Kurumsal Web Sitelerinde Dilek, İstek ve Ziyaretçi Defteri 86

Şekil 4.22. Belediye Kurumsal Web Sitelerinde Web Tasarım Bilgisi 87

Şekil 4.23. Belediye Kurumsal Web Sitelerinde Dil Seçim Modu..... 88

Şekil 4.24. Belediye Kurumsal Web Sitelerinde Kamu Kurumlarına Link..... 89

Şekil 4.25. Belediye Kurumsal Web Sitelerinde İnteraktif İşlemler 90

Şekil 4.26. Belediye Kurumsal Web Sitelerinde İnteraktif Ödeme 91

Şekil 4.27. Belediye Kurumsal Web Sitelerinde Sıkça Sorulan Sorular 92

Şekil 4.28. Belediye Kurumsal Web Sitelerinde Site İçi Arama 93

Şekil 4.29. Belediye Kurumsal Web Sitelerinde Canlı Kamera Görüntüleri 94

Şekil 4.30. Belediye Kurumsal Web Sitelerinde Üye Girişi..... 95

Şekil 4.31. Kurumsal Web Sitesi Sahipliği..... 96

ÖNSÖZ

Araştırmalarım süresince desteklerini esirgemeyen danışman hocam Sayın Yrd. Doç. Dr. Abdullah NARALAN'a, Prof. Dr. Sibkat KAÇTIOĞLU hocama, Doç. Dr. Uğur YAVUZ hocama ve değerli eşime sabır ve anlayışından ötürü teşekkürlerimi sunarım.

Erzurum - 2010 Ahmet Kamil KABAKUŞ

GİRİŞ

Küreselleşmenin hızla ilerlediği ve ekonomik anlamda sınırların ortadan kalktığı bir dünya ile bilgi ve iletişim teknolojilerindeki hızlı gelişmeler çağımızın öne çıkan özelliklerinden birisi olmuştur. Küreselleşme; ekonomik, siyasal, sosyal ve kültürel değerlerin, bu değerler çerçevesinde oluşmuş birikimlerin ulusal sınırların dışına taşarak dünya geneline yayılmasıdır (Parlak, 2003). Dünyadaki gelişmelere paralel olarak Türkiye'de de bilgi ve iletişim teknolojileri bilinci ve kullanımı giderek yaygınlaşmakta, iktisadi ve sosyal yaşamda, kurumsal yapı ve ilişkilerde değişim süreci hızlanmaktadır. Bu değişim sürecinin bir sonucu olarak ortaya çıkan bilgi toplumu kavramı, dünyada hızla yaygınlaşan yeni bir toplumsal dönüşüm sürecini ifade etmektedir. Bilgi toplumu; cemiyette her türlü bilgiyi üreten, bilgi ağlarına bağlanan, hazır bilgilere erişen, erişilmiş bilgileri kolaylıkla yayabilen ve bilgileri her sektörde kullanan toplum olarak tanımlanmaktadır (Yücel, 2010).

Bilgi toplumlarının gelmiş oldukları nokta artık yeni bir bilgi keşfetmek değil var olan bilgilerin kullanılarak, bu bilgilerden enformasyon oluşturmak, saklamak, analiz etmek ve vatandaşlarına en etkin bir şekilde kullandırmaktır. Teknik alt yapı, kurumsal web sitesi ve sundukları interaktif hizmet olarak gözle görülen bir ilerleme kaydeden toplumlar, dünya sıralamasında üst sıralara tırmanırken vatandaşlarına bu teknolojiyi kullandırma ve güvendirme konusunda geride kalmaktadırlar (UN E-government Survey, 2010). Devletin burada vatandaşını geleneksel devlet anlayışından uzaklaştırıp; bireylerin göstermiş olduğu teknolojik yeniliklere olan direnci kırmayı amaçlaması gerekmektedir. İçgüdüsel olarak değişime karşı çıkan bireylerin kademeli olarak devlet işlemlerini interaktif olarak gerçekleştirmesi sağlanmalıdır. Toplumun direncine karşılık talep oluşturma, bazı hizmetlerin sadece interaktif olarak gerçekleşmesi bireyleri BİT kullanılmasını mecbur bırakmaktadır. Bilimsel düşünceyi bir hayat tarzı haline getiremeyen toplumların 21. yüzyılda enformasyon teknolojisinin insana sağlamış olduğu imkanlarla etkileşimleri çok fazla olacaktır.

Günümüzde ülke ekonomilerinin rekabet gücü, bilgiye dayalı olarak yürütülen faaliyetlerin yoğunluğu ve niteliğine bağımlı hale gelmiştir. Vizyonu uluslararası rekabet gücünü geliştirmek ve ekonomik kalkınmasını sürdürebilir kılmak olan bir ülke, tüm aktörleri ve sektörleri ile bilgiyi üretmek, işlemek, paylaşmak ve geleceğe yönelik

kararlarını sağlıklı bir bilgi temeline dayandırmak, başka bir ifade ile bilgi toplumuna dönüşümü sağlamak olmalıdır.

Teknolojik gelişmeyi bir hayat tarzı olarak algılayan bilgi toplumu ülkelerinde, haberleşme araçlarının yaygınlaşması ile zaman ve mekan boyutları kısalmış, ülke içerisinde olduğu gibi ülkeler arasında da bir bütünleşme sağlanmıştır. Toplumların yaşama seviyeleri kitle haberleşme araçlarındaki ilerlemeler sonucunda birbirlerine intikal etmiş, toplumların siyasi ve sosyal yapıları karşılıklı etkileşme içine girmiştir. Bilgi ve haberleşme teknolojilerindeki gelişmeler ülke içi ve ülkelerarası bilgi iletişimini hızlandırmış ve araştırmalara büyük kolaylıklar sağlamıştır. Ayrıca araştırma-geliştirme faaliyetlerinin milletlerarası platformlarda yürütülmesi çok uluslu kuruluşların yararına olmaya başlamıştır. Bu ihtiyaç giderek globalleşen araştırma ağının gelişmesine neden olmaktadır.

Toplumsal hayatın her alanında etkisi gözlemlenen küreselleşme olgusu, kamu yönetiminde yeni yapı ve süreçlerin geliştirilmesi ve iyi uygulama örneklerinin yaygınlaşması için uygun bir ortam oluşturmuştur. Küreselleşme süreci ulus devlet anlayışını etkilemiş, ulus devletin hakimiyetini azaltmış, ulus devleti yetkilerinin bir kısmını ulus üstü ve ulus altı birimlere devretmeye zorlamıştır. Genel kamu yönetimi ve yerel yönetimler açısından bakıldığında ise uluslararası alanda son yılların en önemli değişme ve gelişme konuları; devletin küçültülmesi, özel sektör ve sivil toplumla işbirliği, katılımcı ve yurttaş odaklı yönetimin güçlendirilmesi için yöntem geliştirme, bürokrasinin azaltılması için adem-i merkezi yöntemlerin özendirilmesi, yerel yönetimlerin yeniden örgütlenmesi; saydam, esnek, denetlenebilir ve hesap verebilir örgüt yapılarının kurgulanması ve son olarak, bu vizyonun başarılabilmesi için özel sektör yöntemlerinden de yararlanarak akılcı bir insan kaynakları yönetiminin geliştirilmesi olarak özetlenebilir (Reichard, 1993).

E-belediyeciliğe geçiş yapmayı hedefleyen yerel yöneticiler, diğer yerel yönetimlerin deneyimlerini inceleyerek kendi yönetim biriminin kapasite ve ihtiyaçlarına en uygun bilgi ve hizmetlere yoğunlaşmalı; hedefleri doğru koymalı, vatandaş-odaklı çalışmalı, fayda-maliyet analizini dikkatli yapmalı, birden tüm bilgi ve hizmetleri sunmaktansa aşamalı olarak, geçmiş deneyimlerden dersler çıkararak ve yeni pilot çalışmalardan deneyim kazanarak hareket etmelidir.

Belediyeler elektronik ortamda hedef kitleleriyle daha yakın, etkin, etkileşimli, karşılıklı yarar sağlayan ilişkiler kurup geliştirebilmektedir. Bu sayede bürokratik engelleri aşmaktadırlar. Kendi iç ağlarında kullanmış oldukları BİT destekli otomasyon yazılımlarını vatandaşın kullanımına kurumsal web sitesi yardımıyla açarak belediye kaynaklarının etkin ve verimli bir şekilde kullanılabilmesine imkan sağlamaktadır.

Bilişim Teknolojilerini kullanarak, Sistem Yaklaşımı yönetim anlayışı ile profesyonel yöneticiler kontrolünde şehirle ilgili tüm bilgilerin toplanması, kaydedilmesi, işlenmesi, planlanması ve tüm resmi, sivil ve özel kurumlar, halk ve özel firmalarla paylaşılmasını ve denetimini sağlayan sisteme Kent Bilişim Sistemi (KBS) denir (Çoruh, 2008).

Coğrafi bilgi sisteminden faydalanılarak geliştirilmiş kent haritaları, imar planları e-belediye hizmetlerinin gelmiş olduğu noktayı göstermekte; e-belediyecilik kapsamında interaktif sorgulama ve ödeme işlemleri entegre olan sistemlerin iyi bir uyum içerisinde çalıştığını göstermektedir.

E-devlet proje uygulamalarının en etkin bir şekilde hissedildiği belediyeler, e-belediye ismi altında vatandaşa en yakın yerel yönetim olarak karşımıza çıkmaktadır.

BİRİNCİ BÖLÜM
E-DEVLET

1.1. E-DEVLET KAVRAMI

"E-devlet kavramı" kısaca elektronik devlet kavramı olarak kullanılmaktadır. Bu kavram çeşitli şekillerde isimlendirilmekte ve tanımlanmaktadır. Akıllı Devlet (smart government) olarak da tanımlanan "elektronik devlet" temel olarak kamunun hizmet verdiği alanlarda bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması yoluyla şeffaf, vatandaşa yakın, daha ucuz ve verimli çalışan bir idari yapı olarak tanımlanabilir (Yanık, 2010). E-devlet tanımı daha çok vatandaşların ve kurumların bilgi, servis ve kurumsal uygulamaları konusunda teknolojik aletlerin yardımıyla bilgi alışverişinde bulunmaları olarak kullanılmaktadır (Aktan, 2003).

En geniş anlamıyla e-devlet; devletin vatandaşa karşı yerine getirmekle yükümlü olduğu hizmetler ile vatandaşların devlete karşı olan görev ve sorumluluklarının karşılıklı olarak elektronik ortamda güvenli ve kesintisiz bir biçimde yürütülmesi olarak algılanmaktadır (Arifoğlu, Körnes, Yazıcı, Akgül ve Ayvalı, 2002).

E-devlet tanımlamaları yapılırken yapılacak sınırlamalar e-devlet'in bizlere sunacağı fırsatların sınırlanması anlamına gelmektedir. Ülkelere özgü kriterlerde değerlendirilerek yapılacak bir tanıma göre; E-devlet, yönetiminde bilişim teknolojilerinin (BT) stratejik kullanımı sayesinde, bilgi toplumunun ihtiyaçlarına cevap verebilecek, vatandaşı ve kurumları (özel ve/veya kamu) ile elektronik ortamda iletişimde bulunarak verimliliği, şeffaflığı ve kalkınmayı sağlayacak bir yeniden yapılanma modelidir (Kuran, 2005).

Elektronik devlet kavramı zaman içinde giderek artan ihtiyaçların yarattığı ve bilgi ve iletişim teknolojileri ile ayakta duracak olan yeni devlet anlayışının bir ifadesidir. Sanal devlet, e-devlet, sayısal (dijital) devlet gibi ifadelerle de anılan elektronik devletle ilgili kabul görmüş birçok tanım bulunmaktadır. Bilindiği gibi 21. yüzyıl "Bilgi ve İletişim Çağı" olarak adlandırılmaktadır. Bu yüzyılda ideal anlamda elektronik devlet;

- Sistem entegrasyonu ve ölçeklenebilirliğin olanakları ve sınırlarını teknolojik, kurumsal ve politik olarak araştırarak, birbiriyle uyumlu çalışabilen güvenli sistemler geliştiren,

- İnternet teknolojileri, devlet bilgisine ulaşım, elektronik oy verme ve elektronik vergilendirme sistemini mümkün kılan, vatandaşların demokratik süreçlere katılması için yöntem ve ölçümlemeler geliştiren ve kendini sürekli yenileyen,
- İnternet kullanımının kamu sektöründe ve halk arasında daha yaygın hale gelmesiyle yeni ve entegre hizmet veren,
- Devlet tarafından verilen hizmetlerin özel girişim ve STK ortaklıkları ile başka kuruluşlar tarafından verildiği,
- Bilginin araştırılması, seçilmesi, analizi ve paylaşımı için geliştirilecek teknolojilerin kamu görevlilerinin karar verme süreçlerini derinden etkilediği, bu teknolojilerin kullanımıyla birlikte, halk katılımı ve açık devlet kavramlarının mümkün kılındığı,
- Kamu sektöründe, elektronik arşivleme ve kayıt yönetiminin gündelik hayatın bir parçası haline geldiği,
- Daha gelişmiş ve sürekli gelişmeleri takip eden bilgi teknolojileri yönetiminin var olduğu,
- Araştırma kaynaklarının kullanılabilir bilgi sağladığı ve uygulanabilir yöntemler geliştirebildiği,
- Devlette gerçekleştirilecek ileri düzeydeki tüm bilişim teknolojileri uygulamalarının, politikalar, süreçler, bilgi ve teknoloji ile bütünleştirildiği, devlettir (Aktan ve Çoban, 2006).

Yukarıda verilen tüm tanımlar tek bir ana fikir etrafında toplanmaktadır. E-devlet, kamu hizmetlerinin elektronik ortama aktarılması faaliyetinin bir sonucu olarak görülmekle birlikte, burada ifade edilmek istenen husus aslında daha derindir. Devletin elektronikleşmesinde bilgi ve iletişim teknolojileri gerçek anlamda bir araçtır. Temel hedef; bilgi ve işleme kapasitesi artırılmış, acil karar alabilen ve ihtiyaçlara hızlı cevap verebilen bir devlet anlayışı oluşturmaktır. Dolayısı ile e-devlet sanıldığı gibi sanal devlet olmayıp, gerçek hayattaki devletin, teknoloji olanaklarını kullanarak çağın gereklerine uygun olarak yeniden yapılandırılmasıdır. Bu yüzden sürekli takip ve denetim isteyen yeni bir yaşam biçimi, yeni bir iş anlayışı olarak ifade edilebilir.

1.2. E-DEVLET BİLEŞENLERİ

E-devlet süreci ya da devletin bilgi ve iletişim teknolojileri temelinde yapılanma adımı, bir kalkınma modeli olarak düşünülmelidir. Bu sürecin tek belirleyicileri sadece "devlet vatandaş ve iş çevreleridir" gibi yalın bir görüşe sahip olmak yanlış olur. Devletler birbirlerinin kopyası olmadıkları gibi ekonomik, sosyal ve kültürel açıdan bir diğerinden farklılık gösterirler. Bu nedenlerle E-devlet yapılanma veya gelişim stratejilerinin oluşumunda ekonomik, sosyal ve kültürel gelişmişlik dereceleri önem taşır. Bunun yanında E-devlet stratejisi ve aktivitesi kısa ve öz biçimde üç ana safhanın tek bir elde toplama yöntemidir.

İlk Safha Altyapı: Halk ve özel sektör arasında bilgi altyapısı oluşumudur. Vatandaşlar, iş çevreleri ve diğer paydaşlar arasında yetki dahilinde hesaplı ve güvenli internet bağlantısı sağlamasıdır.

İkinci Safha Birleştirme (entegrasyon): Halk nezdinde bu yeni bilgi altyapısının daha iyi bilgi paylaşımı (içsel ve dışsal), kullanımı konusunda baskı kurarak diğer hizmet kanallarını ihtiva eden daha verimli vatandaş tabanlı yönetim modelleri sağlanmasıdır.

Üçüncü Safha Dönüşüm: Teknolojik yenilikler, demokratik ve toplumsal açıdan izlenerek (innovasyon) daha verimli daha uyumlu bir şebeke dahilinde daha sistemli, yetki dahilinde devletin çeşitli kademelerinin birbirleriyle ve diğer kurumlarla artırılmış iletişimi (UN E-government Survey, 2008). Bu üç unsur E-devlet'e geçiş aşamasında bir ekonomik plan dahilinde sosyal bir dönüşüm yaşanması gerektiğini belirtir. Bunun için gerekli ekonomik ve sosyal dönüşüm projeleri bu aşamada uygulamaya konulmalıdır. Altyapı yatırımlarını bitiremeden diğer aşamalara sıçramak toplumsal açıdan farklı algılamalar ve dengesizliklere neden olabilir. Bundan dolayı süreçlerin sağlıklı ve uyumlu bir plan dahilinde kalkınma öncelikli yapı olarak irdelenip, buna göre hareket edilmesi daha doğru olur. Geçmişte devletlerarası karşılaştırmalarda ekonomik ve sosyal açıdan devletin bulunduğu yer okuryazarlık oranıyla ele alınırdı. Fakat günümüzde artık bir çıta ötesine geçilerek E-okuryazarlık insani kaynağı endeksi (Human Capital Index) kavramından söz edilmeye başlanmıştır. Aynı şekilde demokratik katılım kavramı da E-katılım kavramı ile yer değiştirerek uygulamaya girmiştir. Burada dikkat etmemiz gereken nokta her şeyin yani ortaya çıkan bütün

unsurların BİT ışığında yeniden bu yapıya uyum sağladığı, yeni düzene uyumlu hale getirilmiş olduğudur. Yani olgular (Devlet vatandaş ve İş çevreleri ekseninde) aynı ama ulaşma, erişim, imkân ve olanakların değişiminden dolayı farklıdır.

E-devlet kavramı devlet kavramını açıklarken bahsedilen üç unsur teorisinden ana bağlamda farklı olmamakla beraber üç unsur teorisinin üç öğesinin birbirleriyle geçişini, etkileşim mekanizmasını olumlu yönde etkileyerek aslında birbirinden kopuk olmayan geleneksel yönetim kalıplarıyla kopuk ve etkisiz hale gelen bu mekanizmanın çalışmasını ve birlikteliğini sağlamıştır. Bu mekanizma ile bu öğeler arasında geçiş ve uyum ile küreselleşme ve diğer devletlerde uygulanan yönetim modelleri ışığında yeniden sorgulanmaya başlanarak yeniden yapılanma sürecine girilmiştir. E-devlet kavramı aslında BİT'nin aracılığıyla bu öğelerin birbirleri arasında kopukluğun giderilmesi neticesinde çarklardan birinin işlevini hızlı ve çabuk olarak yapamaması özelinde çıkmıştır. Bütünleşik sistem dahilinde hareket eden yapı içerisinde kendini yenileme imkanı bilgi ve teknolojik alanda yaşanan gelişmeler sonucunda hayat bulmuştur. Hızlandırıcı bir rol oynayarak yapılanma sürecini başlatmıştır. Burada unutulmaması gereken bahsedilen bu unsurlar temelinde E-devlet kavramının başka bir aracı veya hızlandırıcı veya katalizör eşliğinde yeni bir sürecin başlamasına ön ayak olacağıdır. Aslında E-devlet bir gelişim aracıdır. BİT desteğinde gelişim gösteren, hayat bulan bir kavramdır. Fakat dikkat etmemiz gereken husus, bu üç unsurun toprak, insan ve egemenlik geçmişte olduğu gibi baki olacağıdır.

1.3. E-DEVLETİN NEDENLERİ

Küreselleşmenin hızla ilerlediği, ekonomik anlamda sınırların kalktığı ve teknolojinin bu kadar hızlı gelişmeler kaydettiği bir ortamda e-devlet oluşumu artık ihtiyaçtan çok, bir zorunluluk olmuştur. Ülkemizin gelişmiş ülkelerle olan açığını kapatarak dünya ile bütünleşmesi ve bilgi toplumu durumuna gelebilmesi için yüksek teknolojiyi kullanarak vatandaşlarına hizmeti ön plana çıkaran bir yapılanmaya gitmesi gerekmektedir.

Burada şu soruların cevabi araştırılmaktadır; Gerçekten e-devlet neden bu kadar popülerdir ve neden devletler bu yeni anlayışın peşinden koşmakta bu kadar isteklilerdir? ve E-Devlet neden bu kadar önemlidir?

Bu soruların en genel cevabı, öncelikle gelişen teknolojiye ayak uydurmak

ve hızla ilerleyen gelişmiş toplumlarla aynı çağda eşit düzeyde yaşayabilmek için olabilir. Daha sonra devletin görevini eksiksiz bir şekilde yerine getirebilmesi için kamu alanında her türlü istatistiğin tutulabilmesi ve açık kamu bilgilerine kolayca erişimin sağlanabilmesi için e-devlet gerekliğidir (Sağsan, 2001). Neden e-devlet isteniyor sorusunun kamu kurumları, vatandaş ve tüzel kişiler açısından çok boyutlu yanıtları vardır. Vatandaş neden e-devlet istiyor sorusunun cevabı; özel sektörün hizmet anlayışını gören vatandaşlar, aynı hizmet anlayışını devletten de beklemekteler. 7 gün, 24 saat (7x24) kesintisiz hizmet dünyasının artık hayal olmaktan çıktığı, bu nedenle de vatandaşın devletle daha nitelikli etkileşime girebileceği beklentisi yeni yöntem arayışlarını beraberinde getirmiştir. İnternet aracılığı ile kamu kütüphaneleri ve kamu kuruluşları, çağrı merkezleri, etkileşimli dijital TV'ler gibi yeni yaygın sunum kanallarının kullanılması vatandaşların önündeki seçenek sayılarını artırırken, vatandaşlar her zaman ve her yerden kamu hizmetlerine daha rahat ulaşabileceklerdir. Hizmetlerin tek bir kapıdan sunulması vatandaşların bir devlet dairesinden diğerine koşturmasını engelleyecek tek yoldur. Birçok kurumu ilgilendiren ve belki birkaç gün alabilecek bir iş, 3-5 dakika içinde internet veya herhangi bir bağlanma kanalından yapılabilecektir.

Vatandaş açısından bakıldığında hem maddi hem de zaman ve emek yönünden tasarruf sağlayacak, resmi işlerini yorulmadan ve doğrudan yapabileceği başka bir imkan ve seçenek nerdeyse yoktur.

E-Devlet uygulamalarında klasik yönetimdeki yüz yüze iletişimin yerini elektronik iletişim almaktadır. Dolayısıyla rüşvet, yolsuzluk ve bürokrasinin olumsuz yanlarından vatandaş uzak durabilmektedir. Vatandaş devletten bu manada açıklık, eşitlik ve saydamlık beklemektedir. Devlet açısından bakıldığında, devletin e-dönüşüme olan isteği vatandaş ve işletmelerden daha fazladır. Yıllardır söylene gelen reform, kamu reformu ve yeniden yapılanma gibi değişimleri ifade eden sözcükler çok sık kullanılmasına rağmen çok mesafe alınamaması, adeta değişimi arzu eden makamlar için e-devlet (e-dönüşüm) bir can simidi olmuştur.

E-Devlet uygulamalarıyla yönetim basitleşecek, işlem ve onay gerektiren kağıt formlar azalacak, mükerrer işlemler önlenecek, kağıt tabanlı işlemlerin yol açtığı maliyetler azalacak, buradan yapılan tasarruflar daha verimli alanlara ayrılabilecek,

memurların asli işlerine ayıracakları zaman artacak yolsuzluk ve rüşvet gibi mali kayıplar en aza indirgenebilecektir. E-Devlet uygulamalarıyla elde edilen veri ve bilgiler olacaktır.

E-Devlet vatandaşı ve işletmeleri paydaşlar olarak görmektedir. Paydaşlar hem uygulamalardan faydalanırlar hem de uygulamalara birtakım girdiler sağlarlar. E-Devlet, devlet için de hizmetlerin sunumu yanında vatandaşın katıldığı uygulamalar, forumlar ve geri bildirimlerle birtakım girdiler sağladığı bir yönetişim tarzıdır.

1.4. E-DEVLET AMAÇLARI

E-Devlet uygulamasının başlıca amaçları şunlardır (Evren, 2003)

- **Harcamalarda Tasarruf Sağlanması**: Her yıl devlet üzerinde yük oluşturan harcamalar, e-devlet sisteminin benimsenmesiyle beraber çok büyük oranda düşürülebilecektir.

- **Kağıt İşlemlerinin Kontrol Altına Alınması:** E-devlet anlayışının yerleşmesiyle beraber, kağıt üzerinden yapılan; oy verme, sağlık, vergi, nüfus ve gümrük işlemleri, belediye hizmetleri gibi her türlü işlem elektronik ortama aktarılacak ve her türlü analize imkan tanıyacaktır.

- **Şeffaflık:** Her türlü bilgiye Internet ortamından ulaşılması "şeffaf devlet" anlayışını da beraberinde getirecek ve devlet-vatandaş ilişkilerini farklı bir boyuta taşıyarak "halk için var olan devlet" kavramının yerleşmesini sağlayacaktır. Şeffaflık, yapılan işlerle ve hizmetlerle ilgili olarak gizlilik sınırlamalarını mümkün olan en alt düzeylere indirmekle beraber, bilgi edinme hak ve özgürlüğünün önünün açılmasını da kolaylaştırır (Kösecik ve Karkın, 2004).

- **Hizmet Kalitesi:** Internet ortamından gerçekleştirilmeye başlanacak olan servisler hizmet anlayışının belli bir kalite düzeyinde ve standartlaştırılmış olarak vatandaşlara ulaştırılmasını sağlayacaktır.

- **7 Gün 24 Saat Kamu Hizmeti:** Artan hizmet kalitesinin yanı sıra devlet vatandaşlara "bir tık" kadar yakın olacak ve 7 gün 24 saat hizmete açık olacaktır.

- **Katılımın Artırılması:** Devlet hizmetlerinden yararlanacak vatandaş sayısı artacaktır. Çünkü temel düşünce, vatandaşlara ne kadar çok hak tanınırsa o kadar etkileşimli bir devlet yaratılabileceğidir.

- **Kolay, Hızlı ve Rahat Erişim İmkanı:** Internet teknolojisinin kamu hizmetlerini sağlamada kullanılmaya başlamasıyla birlikte "devlet kapısı" bir "e- devlet portalı"na dönüşecek, yeni teknolojinin rahatlığından herkesin yararlanacak olması eşitlik kavramını doğurup ülkede eşit kalitede servisi yaygınlaştıracaktır.

E-devlette çalışma yöntemlerinin optimizasyonu, hata oranının en aza indirilmesi, dijital demokrasiye geçişin hızlandırılması, ekonomik arz ve talebin sağlanması karar verme süreçlerinin geliştirilmesi ve hızlandırılması katma değerinin yüksek üretimlere zemin oluşturulması, güvenli, üreten, devletiyle barışık mutlu bir toplum yaratması gibi amaçlarda güdülmektedir.

1.5. E-DEVLET ETKİ EDEN FAKTÖRLER

E-devlet geçiş sürecinde devletlerin karşılaştığı ve e-devlete etki eden faktörler şunlardır;

- **Altyapının Hazırlanması**

Başarılı e-devlet uygulamaları için ilk olarak altyapının hazırlanması gereklidir. Bu bağlamda gerek hukuksal gerekse teknolojik altyapı yatırımları çok önemlidir. İnteraktif hizmetlere geçerken, gerekli hukuksal düzenlemeler ve teknolojik altyapı tasarımları gerçekleştirilmeli ve uygulama planı hızla oluşturulmalıdır.

- **İnsan**

Toplumun öngörülen sistemlere adaptasyonu için gerekli eğitimler sağlanmalı, değişim yönetimi gerçekleştirilmelidir.

- **E-Devletin Finansmanı**

E-Devlet çok ciddi finans kaynakların yatırıma dönüştürülmesini gerektirdiği için, finansman için klasik bütçe hazırlama usullerinin dışında yeni modeller oluşturulmalıdır. E-Devlet yatırımları bilgi işlem bütçelerinin dışındaki tüm birimleri de ilgilendiren bir yaklaşım gerektirir.

- **Hizmet Altyapısını Oluşturulması**

Kullanıcıların en verimli şekilde hizmet alabileceği teknolojiler belirlenmeli ve gerekli altyapı oluşturulmalıdır.

- **Hizmet Mekanizmasının Oluşturulması**

Servis mekanizmasını oluşturmak, sistem bileşenlerinin bir arada çalışma prensiplerini belirlemeyi gerektirir. Bilgiye ulaşma, saklama, paylaşma prensipleri servis mekanizması tarafından belirlenir. E-Devlette tüm birimler arasında etkin bir veri paylaşım sistemi oluşturulmalı ve içerik meydana getirilmelidir.

- **Güvenlik ve Gizlilik**

E-Devlet hizmetleri kullanıcılarının, bilgilerini güvenli bir ortamda saklamalı, kullanıcılar gizlilik prensiplerinin uygulandığından emin olmalıdırlar.

- **Kritik Başarı Faktörlerinin Belirlenmesi**

E-Devlete geçişte performans değerlendirmesi yapabilmek için kritik başarı faktörlerinin belirlenmesi gerekmektedir.

E-Devlete geçerken gerçekleştirilmesi gereken öncelikli adımları belirtildikten sonra, başarılı e-devlet uygulamaları için yapılması gereken temel kriterler ise aşağıdaki şekilde sıralanır (Erdal, 2002).

- Öncelikle e-devlet alanında gelişim için devletin katkısı şarttır.
- Kamu kurum ve kuruluşlarında etkinlik ve verimlilik için e-devlet projeleri tüm ilgili taraflarca sahiplenilmelidir.
- Bilişim alanında uzun dönemli politikaların sürdürülmesinde siyasi liderlik ve vizyon gerekmektedir.
- Bilişim teknolojileri için ihtiyaç duyulan finansal kaynaklar sağlanmalıdır.
- Kamu kurum ve kuruluşlarında hizmet veren personelin bilgi ve becerileri artırılmalı, e-kültür yaygınlaştırılmalıdır.
- Kamu birimleri arasında koordinasyon ve eşgüdüm sağlanmalıdır.
- E-Devlet konusunda yasal altyapı oluşturulmalıdır.

- Ülkenin bilgi ve iletişim teknoloji altyapısı kuvvetlendirilmelidir.
- Vatandaşlar e-devlet uygulamalarına destek vermeli ve katkıda bulunmalıdır.
- İnsan kaynaklarına uzun dönemli yatırım yapılmalıdır.
- Vatandaş, işletme ve sivil toplum örgütleri ile sürekli işbirliği içerisinde olmalıdır.
- E-Devlet proje uygulamaları izlenmeli ve değerlendirilmelidir.
- E-Devlet uygulamalarının başarısı için güvenlik ve gizlilik esastır.
- E-Kültürün ve dolayısı ile e-devlet uygulamalarının toplum içerisinde yaygınlaştırılabilmesi için internet ve haberleşme maliyetleri ucuzlatılmalıdır.

1.6. E-DEVLET ENGELLERİ

Türkiye'de e-devlet konusunda bir takım konularda eksiklik veya engeller bulunduğu görülmektedir. Bu eksikliklerin bir kısmı kısa vadede bir kısmı ise ancak uzun vadede giderilebilecektir. Uzun vadede çözülebilecek eksiklikler dahi planlı ve sistematik bir yaklaşım ile daha kısa sürede çözülebilir. Eksikliklerin giderilmesi için ekonomik, siyasi ve idari anlamda yeni düzenlemelere ve yatırımlara ihtiyaç vardır.

1.6.1. Hukuki Altyapı Eksikliği

E-devletten beklenen faydaların gerçekleşmesi için, e-hizmetlerin kullanılması ve kağıt tabanlı hizmetlerin hacminin azaltılması gereklidir. Bu da devletin, kullanımı kolay e-hizmetler geliştirmesini, avantajlarını göstermesini ve e-hizmetleri aktif olarak teşvik etmesini gerektirir. Elektronik iletişim ve işlemlerin geçerli olması ve hukuki sonuçlar doğurabilmesi için, uygun kanuni bir dayanak oluşturulmalıdır (OECD, 2003). Ayrıca ıslak imza ve kağıt tabanlı işlemleri düzenleyen mevcut kanunların elektronik işlemleri de kapsayacak şekilde değiştirilmesi gerekmektedir. Elektronik ortamdaki kişisel verilerin gizliliğini sağlamak ve sahteciliği önlenmek için yeni kanunlara da gereksinim vardır. E-devlet kullanımını da etkileyen elektronik işlemler ile ilgili olarak yasal düzenlemeler yapılmıştır. Ancak çok önemli olan kişisel verilerin korunması ile ilgili kanun hala tasarı aşamasında olup henüz çıkartılamamıştır(KGM, 2008). "Kişisel verilerin korunması" yasal olarak düzenlenmediği sürece, kullanıcıların e-hizmetleri kullanma konusunda tereddüt ve endişeleri her zaman bulunacaktır.

1.6.2. Teknik Altyapı Eksikliği

E-devlet hizmetleri için elektronik bir iletişim kanalına ve bu iletişime aracılık edecek bir donanıma ihtiyaç vardır. Kısaca bilgisayar ve internet e-devletin temel bileşenleridir. Türkiye'nin iletişim altyapısı yaklaşık 19 milyon abonesi olan sabit telefon şebekesi olup, internete çevirmeli ağ, DSL veya kablo ile bağlanılmaktadır.

1.6.3. Sayısal Uçurum ve Bilgisayar Okuryazarlığındaki Düşüklük

Bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanmada, bireylerin, işletmelerin bölge ve demografik değişkenler arasındaki sayısal farklılık *sayısal uçurum* olarak, bilgi ve iletişim teknolojilerini etkili bir şekilde kullanabilme becerisi ise *bilgisayar okuryazarlığı* olarak tanımlanmaktadır (OECD, 2001).

1.6.4. Standart Eksikliği

Kurumların birbirinden farklı sistemlere, farklı veri yapılarına, farklı ara yüzlere, farklı denetleme mekanizmalarına, farklı yazılımlara ve farklı belge biçimlerine sahip olmaları, ortak çalışmalarına engel oluşturan önemli bir sorundur. Bu sorunlar nedeniyle kurumlar arası yatay ve dikey entegrasyonda ciddi sıkıntılar yaşanmaktadır.

1.6.5. Fizibilite Eksikliği ve Geri Dönüşün Ölçülememesi

E-devlet yatırımları oldukça pahalı, geniş kapsamlı, zaman alan, hızlı gelişen teknoloji karşısında çabuk eskiyen ve demode olan yatırımlardır. Bu nedenle iyi bir fizibilite ve etüt çalışması yapılması, kaynakların optimal kullanımı açısından zorunludur. Kurumsal amaçların ve önceliklerin ortaya konulmasından sonra yatırımların değerlendirilmesi ve fayda maliyet analizlerinin yapılması gerekir. Türkiye'de ulusal ve büyük ölçekliler dışındaki e-devlet projeleri kurumlar tarafından geliştirilmektedir.

1.6.6. E-Devlet Portalı Eksikliği

Devletin internet üzerinden verdiği hizmetlerin tümünün kategorize edilerek toplandığı site "*e-devlet portalı*" olarak adlandırılır. E-devlet portalları kurumların Internet adreslerini barındıran bir site olmayıp hizmetin verildiği bir sitedir. E-devlet portalları, aslında kurumların sundukları bilgilere erişimi organize eden, kullanıcının almak istediği hizmete kolaylıkla ulaşmasını sağlayan yapılardır. Bu kadar sitenin ismini akılda tutmak imkansız olduğu gibi hangi sitenin nasıl bir hizmet verdiğini

bilmek de mümkün değildir. Günden güne artan bu siteler içinden kullanıcıların bilgi ve hizmet alması son derece zordur. Bu durum, vatandaş odaklı e-devlet hizmetlerinin verilmesi ve gelişimi açısından bir eksikliktir.

1.6.7. Yetişmiş Bilgi Teknolojileri Personeli Eksikliği

E-devlet projelerinin hazırlanması ve uygulanmasında önemli başarı faktörlerinden birisi de, bilgi teknolojileri ve yönetimi konusunda yetişmiş personelin olmasıdır. Merkezi yönetime yakın kurumlar genellikle kendi bünyelerinde bilgi işlem birimi ve yetişmiş teknik elemanlara sahiptir.

1.6.8. Bilgi Teknolojilerinin Finansmanı Sorunu

Gelişmiş ve ekonomisi sağlam kaynaklara dayalı ülkelerde bilgi teknolojilerine dayalı e-devlet projeleri yüksek tutarlı ve uzun yılları kapsayacak şekilde planlanmaktadır. Ancak gelişmekte olan ülkelerde finansal kaynaklar kısıtlı olduğundan ekonomi üzerinde doğrudan olumlu etki yapacak yatırımlara öncelik verilmektedir. Dolaylı etkiye sahip olan yatırımlar ise yeterli kaynak bulunduğu takdirde yapılmaktadır.

İKİNCİ BÖLÜM
E-DEVLET - E-HAZIRLIK İNDEKSLERİ

2.1. E-DEVLET İNDEKSİ

Birleşmiş Milletler E-Devlet Gelişim İndeksi (EGDI), ulusal yönetimlerin hükümet işlerinde interaktif ve taşınabilir teknolojiyi kullanma kapasiteleri ve istekliliğini gösteren kapsamlı bir değerdir. 192 üye ülkenin interaktif olarak doldurduğu, geniş çaplı anketin sonuçlarına dayanır. Sonuçlar tablo haline getirilir ve bir ülkenin bilgi toplumuna katılım kapasitesini gösteren bir takım göstergeler ile birleştirilir.

E-Devlet gelişim indeksi, bir hükümetin e-devlet gelişimini mutlak bir şekilde ortaya koymak için tasarlanmamıştır. İndeks, hükümetlerin performanslarını birbirlerine oranlar. En büyük değer 1, en küçük değer ise 0'dır. Temel model sabit kalsa da, bu rakamların tam anlamları, e-devlet şartları değiştikçe ve teknoloji geliştikçe bir anketten diğerine çeşitlilik gösterir.

Matematiksel olarak EDGI, e-devletin en önemli üç boyutuna; interaktif hizmetlerin kapsamı ve kalitesi, telekomünikasyon alt yapısı ve insan kaynaklarına dair skorların ağırlıklı ortalamasıdır. Bu indekslerden her biri, kendi içinde genişletilip çözümlenebilen, bileşik ölçümlerdir.

$$\text{EDGI} = \frac{\begin{array}{l}(0.34\text{x online hizmet indeksi}) \\ +\ (0.33\text{x telekomünikasyon indeksi}) \\ +\ (0.33\text{x insan kaynakları})\end{array}}{\text{Birleşmiş Milletler e-hükümet gelişim indeksi}}$$

2.1.1. Online Hizmet İndeksi

Araştırma ekibi, online hizmet indeksi değerini elde etmek için her ülkenin milli eğitim, çalışma, sosyal hizmetler, sağlık ve finans sitelerinin yanında ulusal web sitesini de incelemiştir. İlgili portallar ve ikincil siteler, asıl sitenin parçaları olarak ele alınmış ve anket cevaplarına değer verilirken göz önünde bulundurulmuştur. Ayrıca, ulusal sitelerin içerik ulaşılabilirliği, W3 Konsorsiyumu'nun Web İçeriği Ulaşılabilirlik Kılavuzu'nda tanımlanan şekliyle değerlendirmiştir.

Anket, e-hükümet gelişiminin dört aşamasına karşılık gelen dört bölüme sahiptir. İlk bölüm online varlığın gelişen, ikinci bölüm gelişmiş, üçüncü bölüm etkileşimsel, dördüncü bölüm ise bağlı oluşuna dair tipik sayılabilecek özellikler ile ilgili sorular içermektedir. Anketteki tüm sorular evet veya hayır şeklinde cevaplanır; "evet" bir (1) puan, "hayır" ise sıfır (0) puandır. Mevcut e-hizmetlerin ve usullerin sayısına dair veri toplamayı hedefleyen istisnai birkaç soru vardır. Bu soruların her biri ise on (10) puandır.

Bir ülkenin değeri, ankette aldığı puandan en az puanı alan ülkenin puanının çıkarılması, ardından da en yüksek puandan en düşük puanın çıkarılması ile elde edilen sayıya bölünmesi ile oluşan değerdir.

Örneğin "x" ülkesinin 233 puanı var ise, en düşük değer 20, en yüksek değer de 403 ise, "x" in puanı şu şekilde hesaplanır:

$$\textit{Online hizmet indeksi ("x" ülkesinin)} = \frac{(233\text{-}20)}{(403\text{-}20)} = 0.5561$$

Araştırma ekibi, online hizmetleri vatandaş merkezli bir yaklaşım ile değerlendirmiş ve kendini ortalama bir kullanıcı yerine koymuştur. Bu yüzden cevaplar, ilgili özelliğin gerçek anlamda bulunup bulunmadığına değil, bulunabilirliği ve ulaşılabilirliğine dayalıdır. Ulusal sitelerin sayısı arttıkça bunun önemi de artmaktadır. Bir hükümetin sitesini tüm içeriği ve özellikleri ile titizlikle incelemek mümkündür fakat bu yaklaşım, bilgi ve hizmetlerin istenen faydalanıcılar tarafından kolaylıkla keşfedilebilir ve kullanılabilir olup olmadığı noktasını kaçırmaktadır.

Araştırma ekibinin bir ülke için harcadığı zaman, online varlığın türüne, sitenin kullanım rahatlığına ve sunulan içeriğe göre değişiklik göstermektedir. Bir araştırmacı günde bir ya da iki ülkeyi değerlendirmiştir. Değerlendirmenin geçerliği, şüphe duyduğunda ekip liderine danışacak olan üst düzey bir araştırmacı tarafından denetlenmiştir. Önceki yılın eğilimleri ile uyuşmayan sonuçlara sahip olan ülkeler yeniden değerlendirilmiştir. Her site, en az iki araştırmacı tarafından değerlendirilmiştir. Bu araştırmacıların en az biri de kamu sektöründe online hizmetleri değerlendirmede uzun süreli deneyim sahibidir.

2.1.1.1. Bir Ülkenin Online Varlığını Değerlendirmenin Zorlukları

- **Ulusal web Sitesinin Belirlenmesi**

Araştırma ekibi başlangıç olarak tüm üye ülkelerden üst-düzey ulusal sitelerin ve bakanlık sitelerinin adreslerini istemiştir. Cevaplar posta, e-posta, faks ile yada online olarak gönderilebilmektedir. Üye ülkelerin yaklaşık %30'u yapılan çağrıya cevap vermiştir. Cevap alınmayan ülkelerin sitelerine ulaşmak için çeşitli arama motorları kullanılmıştır.

Bir ülke için birden fazla site mevcutsa araştırma ekibi ilgili her siteyi değerlendirmektedir. Ulusal site olarak nitelendirilebilecek bir site bulunamadıysa da ilgili sorulara sıfır puan verilmektedir. Bu durumla 2003'te yapılan anket çalışmasından beri giderek daha az sıklıkla karşılaşılmaktadır.

Bazı ülkeler belli kamu hizmetlerini federal düzeyde değil de bölgesel düzeyde sunarlar. Açıkça belirtilmelidir ki, hiçbir ülke hizmetlerini federal değil de bölgesel düzeyde sunduğu için cezalandırılmamalıdır. Araştırmacılar böyle bir durumla karşılaştıklarında, bilgi ve/veya hizmet ulusal düzeyde ulaşılabilir olduğu sürece, hizmetleri değerlendirmelerine dahil etme eğiliminde olurlar.

Tek bir hizmetin ulusal düzeyde olduğu durumda değil, tüm yönetimsel işlevlerin ulusal düzeyde olmadığı durumlarda daha önemli bir sorun ortaya çıkmaktadır. Eğer araştırmacılar bir hizmeti yukarıda belirtilen yöntemle bulamıyorlarsa son adım, bahsi geçen ülkenin ulusal düzeyde böyle bir hizmeti olup olmadığını ya da işlevlerin yerel olarak yürütülüp yürütülmediğini araştırmaktır.

- **Bakanlık sitelerinin belirlenmesi**

Küçük de olsa bir diğer ikilem, bir ya da daha fazla bakanlığın tek bir birimde toplandığı ülkeler de ortaya çıkmaktadır. En çok dikkat çeken nokta, çok sayıda ülkenin sağlık ve sosyal yardım bakanlığına veya benzer bir kurumsal düzenlemeye sahip olduğudur. Bu durumlarda bakanlık her zamanki gibi değerlendirilir; puanı, içine aldığı her bir bakanlığın sayısı katına çıkarılır. Benzer bir biçimde, üç bakanlığı, örneğin çalışma, sosyal ve sağlık bakanlığını birleştiren birkaç ülke vardır. Bu durumda puan, üç katına çıkarılır.

Geçmişte bakanlık düzeyindeki siteleri bulmak ve seçmek kolay bir işti çünkü çoğu ulusal site bakanlıkların sitelerine başlık veya alt bölüm şeklinde açık bağlantılar vermekteydi. Fakat internet kullanımının yaygınlaşması ile hükümet siteleri, özellikle de program siteleri genişlemiştir. Araştırmacılar bu yıl program ve konuya özgü sitelerin sayısında önemli bir artış olduğunu fark etmişlerdir. Bu bağımsız siteler resmi bakanlık sitelerine entegre edilirse belli özellikler açısından puanlanmakta, entegre edilmezlerse değerlendirmeye dahil olamamaktadır.

- **Dil sorunu**

Araştırma ekibi Birleşmiş Milletlerin altı resmi diline Arapça, Çince, İngilizce, Fransızca, Rusça ve İspanyolcaya hakimdir. Fakat önceki anket çalışmalarında ekip her ülkeyi kendi resmi dili yada sitedeki başka bir dil ile değerlendirme çabasına girmiştir ki bu imkansızdır. Bu noktada çevirmenler gereken desteği sağlamışlardır. Çok dilli sitelerde dilsel denklik yeterince sağlanmadığından puanlamada zaman zaman hatalar yapılmış olabilir.

2.1.1.2. Araştırmadaki Yenilikler

Birleşmiş Milletler e-hükümet gelişim indeksi için oluşturulan yöntemsel çerçeve, tutarlılığını korumaktadır. Fakat anket sorularında e-hükümetin iyi uygulamalarını, gelişen teknolojiyi ve diğer etmenleri yansıtmak üzere uyarlamalar yapılmış; veri toplama yöntemleri de periyodik olarak geliştirilmiştir.

Son çalışmada ankete yirmi beş soru eklenmiş; anketteki yirmi dokuz soru değiştirilmiş; on altı soru da anketten çıkarılmıştır. Online hizmetlere ve e-katılıma, sunulan hizmetin türünü de içeren sorular aracılığıyla geçen yıllara kıyasla daha fazla vurgu yapılmıştır. Bu sorular mobil uygulamaların ve web 2.0 araçlarının olup olmadığı, online hizmetlerin vatandaş tarafından kullanımını ve hükümetlerin idari işlemleri bütünleştirme derecelerini belirlemektedir. Sonuç olarak, ülkelerin e-hükümet gelişiminin seviye farklılıklarını daha iyi yansıtan, geniş dağılımlı, gelişmiş bir anket aracı ortaya çıkmıştır.

- **Anket Aralığının Uzatılması**

2003 ve 2005 yıllarının anket aralığı altmış gündür. 2008 yılında bu süre, o zaman dilimine ait, anlık verileri elde etmek için otuz güne düşürülmüştür. Bu durumun

uygulamada güçlük yarattığı iki sebebe dayandırılarak kanıtlanmıştır. İlki, çalışmayı bu şekilde sıkıştırarak ülkelerin durumu veya bölgesel ve küresel eğilimler hakkında yeterince fazla veri elde edilmemesidir. Araştırmacılara ilgili hükümet sitelerini iki farklı tarihte incelemeleri söylenmiştir. Bunun sebebi de vatandaş merkezli bir yaklaşımla ulaşılabilirliğe dair daha kapsamlı bir tablo elde etmektir. İkincisi, zamanı kısaltmanın araştırma ekibinin planlama, araştırma ve geçerlilik çalışmalarını güçleştirmesidir. Bu yüzden, hem kalite güvencesi amacı ile hem de pratik sebeplerle anket süresi yetmiş beş güne uzatılmıştır.

- **Vatandaş Merkezli Yaklaşımın Geliştirilmesi**

Araştırma ekibi, vatandaş merkezli yaklaşımı önceki çalışmalara kıyasla daha titizlikle uygulamaları konusunda bilgilendirilmiştir. Eğer sitedeki özellikler kolaylıkla bulunamıyorsa sitenin puanlaması düşük olacaktır. Araştırmacılar bilgi ve hizmetleri bulmak için olağanüstü çaba göstermeyecektir. Yukarıda da belirtildiği gibi asıl soru, "Bu bilgi sitede bir yerlerde mi?" yerine "Kullanıcı bunu kolayca bulabilir mi?" olmalıdır.

- **Değerlendirilecek Sitenin Belirlenmesi**

Değerlendirilecek ulusal sitenin ve bakanlık sitesinin belirlenmesi, araştırma ekiplerinin karşılaştığı en zor işlerden biridir. Araştırmacılar, anket çalışması süresince 1.000'den fazla üst-düzey web sitesini ve bu sitelerin alt sitelerini değerlendirirler. Geçmiş yıllarda ekip, web adreslerini bulmak ve doğrulamak için çok fazla zaman harcamaktaydı. Bu kez Birleşmiş Milletler Ekonomik ve Sosyal İşler Dairesi, üye ülkelere ankete dahil olması gereken ulusal siteler ve bakanlık sitelerini belirtmeleri için çağrıda bulunmuştur. Üye ülkelerin hepsinden cevap alınmamasına rağmen, bu uygulamanın hem üye ülkelere hem de sekreterliğe faydalı olduğu gerekçesi ile-ilerleyen çalışmalarda da devam ettirilmesine karar verilmiştir.

- **Sitelerin Daha Ayrıntılı İncelenmesi**

Araştırmacılar, siteleri geçmiş yıllara kıyasla daha ayrıntılı incelemeleri ve vatandaş merkezli yaklaşımı sürdürmeleri konusunda bilgilendirilip eğitilmişlerdir. Son çalışmadan itibaren değerlendirilecek site sayısında, sitelerden erişilen bilgi miktarında ve hizmet sayısında ve de sitelerin kapsamlılık derecesinde büyük bir artış olmuştur.

Şüphesiz ki bu artış, hem kamu yönetimi reformunda e-hükümetin değerini hem de bilgi ve iletişim teknolojisindeki hızlı gelişimi yansıtmaktadır. Bunun yanında ekip, özellikle kötü tasarlanmış fakat gelişen sitelere sahip ülkeleri değerlendirirken, en güvenilir puanları elde edebilmek için derinlemesine araştırma ve kullanılabilirliğin gözetilmesi arasında dikkatli bir denge kurmak zorundadır.

- **Etkileşimli, Transaksiyonel Ve Entegre Hizmetlerin Vurgulanması**

Sayısal uçurumu daraltmak ve kapsamı arttırmak için katılımcı ve entegre, transaksiyonel hizmetlere geçmişte olduğundan daha fazla ağırlık verilmektedir. İnternete giriş oranı %50 ve daha fazla olan ülkeler, blogların, tartışma forumlarının, online sohbet özelliklerinin, ilan panolarının ve sosyal paylaşım araçlarının, online oylama ve dilekçelerin, e-katılım etkinlik takvimlerinin kullanımı için 25 puana kadar ek puan alabilirken, kullanım oranı %30 ile %50 arasında olan ülkeler 10 puana kadar ek puan alabilmektedirler. Kullanım oranı %30'un altında olan ülkeler ise entegre transaksiyonel hizmetleri ulusal portal aracılığı ile sunmak koşulunu karşılıyorlarsa 5 puan alabilmektedirler.

- **Uluslararası Araştırma Ekibi**

Uluslar arası araştırma ekibi, anket çalışmasını yönetmek ve sonuçları izlemek için web tabanlı bir bilgi yönetim sistemi kullanmıştır. Ekip lideri araştırmacılara online eğitim sağlamış, sanal yardım seansları düzenlemiş, kaliteli sonuçlar elde etmek için ülke araştırmacıları ve dil uzmanları ile birlikte çalışmıştır. Puanlamada tutarlılığı sağlamak için ekibe eleman alım sürecinde, birden fazla dilde uzmanlığı olanlara prim verileceği belirtilmiştir. Ekibin küçük olması ve online olarak yönetilebilmesi, üst düzey araştırmacıların süreci yakından takip etmesini sağlamış ve veri toplama standartlarına uyumu arttırmıştır. Birleşmiş Milletler Ekonomik ve Sosyal İşler Dairesi bir kalite güvence ekibi de sonuçların geçerliliğini bir dizi rastgele kontrol ile denetlemiş, beklenen aralığın dışında kalan değerlerin doğrulamasını yapmıştır.

- **Kalite güvencesinin arttırılması**

İlk araştırma ekibi tarafından toplanan verilerin geçerliği, maksimum nesnellik ve kesinlik elde etmek amacıyla ikinci bir güvence ekibi tarafından denetlenmiştir. Kalite güvencesi çalışması, puanların birkaç ülkeye uyarlanması ile sonlandırılmıştır.

Birleşmiş Milletler Ekonomik ve Sosyal İşler Dairesi, kendini anket yöntemlerinde tarafsızlığı ve titizliği sağlamaya adamıştır; gelecekte de kalite güvencesi işlemlerini yürütmeye devam edecektir.

2.1.2.Telekomünikasyon Altyapı İndeksi

Telekomünikasyon altyapı indeksi, şu beş göstergenin bileşimidir: her 100 kişi için kişisel bilgisayar sayısı, İnternet kullanıcı sayısı, telefon hattı sayısı, cep telefonu abonesi sayısı, sabit geniş bant abonesi sayısı. Uluslar arası Telekomünikasyon Birliği bu veriler için ilk kaynaktır.

Bir ülkenin değeri, ankette aldığı puandan en az puanı alan ülkenin puanının çıkarılması, ardından da en yüksek puandan en düşük puanın çıkarılması ile elde edilen sayıya bölünmesi ile standartlaştırılır. Örneğin "x" ülkesinde her 100 kişiden 36.39'u internet kullanıcısı ise, en düşük değeri alan ülkenin puanı 0, en yüksek değeri alan ülkenin puanı ise 88.87 ise, bu ülkenin bu gösterge için standartlaştırılmış değeri şu şekilde hesaplanır:

$$\textit{İnternet kullanım oranı ("x" ülkesi için)} = \frac{(36.69-0)}{(88.87-0)} = 0.4129$$

"X" ülkesinin telekomünikasyon altyapı indeksi, her bir göstergenin standartlaştırılmış değerlerinin aritmetik ortalamasıdır:

Telekomünikasyon altyapı hizmeti =

Ortalama (kişisel bilgisayar indeksi
\+ *Internet kullanıcı indeksi*
\+ *telefon hattı indeksi*
\+ *mobil abonelik indeksi*
\+ *sabit geniş bant indeksi*

2.1.3. İnsan Kaynakları İndeksi

İnsan kaynakları indeksi iki göstergenin okur-yazar yetişkin oranı ve birincil, ikincil ve üçüncül kayıt oranı bileşimidir. Her iki gösterge için de asıl kaynak, Birleşmiş

Milletler Eğitim, Bilim ve Kültür Organizasyonu'dur. Verilerdeki boşluklar 2009 UNDP İnsani Gelişim Raporu verileri kullanılarak mümkün olduğunca doldurulmuştur.

İki göstergeye ait değerler, bahsi geçen ülkenin değerinden en düşük değerin çıkarılması, ardından da en yüksek değer ve en düşük değerin farkına bölünmesi ile standartlaştırılmıştır. Örneğin "x" ülkesinin yetişkin okur yazarlık oranı 100 kişide 66.8 ise, en düşük oran 28.7, en yüksek oran ise 99.5 ise, "x" ülkesinin bu gösterge için standart değeri şu şekilde hesaplanır:

$$\textit{Yetişkin okur yazarlık oranı ("x" ülkesi için)} = \frac{(66.8-28.7)}{(99.5-28.7)} = 0.5381$$

"X" ülkesinin insan kaynakları indeksi, iki standart değerin aritmetik ortalamalarının okur yazarlık oranı için 0.6667 ile, kayıt oranı için de 0.3333 ağırlıkları ile alınması sonucunda elde edilir.

İnsan kaynakları indeksi = 2/3 x okur yazarlık indeksi

+ 1/3 x toplam kayıt indeksi

Çizelge 2.1. 2008-2010 Yılı E-Devlet Gelişim Sıralamaları

2010	**E-devlet Sıralaması İlk 10 ülke, Türkiye ve Son 5 ülke**		**2008 -2010**	**2008**
	Ülkeler	*İndeks*		
1	Kore Cumhuriyeti	0.8785	+5	6
2	ABD	0.8510	+2	4
3	Kanada	0.8448	+4	7
4	İngiltere ve Kuzey İrlanda	0.8147	+15	19
5	Hollanda	0.8097	0	5
6	Norveç	0.8020	-3	3
7	Danimarka	0.7872	-5	2
8	Avustralya	0.7863	0	8
9	İspanya	0.7516	+11	20
10	Fransa	0.7510	-1	9
68	Brunei Sultanlığı	0.4796	+19	87
69	**Türkiye**	**0.4780**	**+7**	**76**
70	Venezüella	0.4774	-8	62
179	Gine Bissau Cumhuriyeti	0.1561	-2	177
180	Gine Cumhuriyeti	0.1426	0	180
181	Merkezi Afrika Cumh.	0.1399	-2	179
182	Çad	0.1235	0	182
183	Nijer	0.1098	-2	181

Kaynak: United Nations, 2010:114-115

184. sırayı diğer 9 ülke 0 puanla paylaşmaktadır. Ülkemiz 2010 yılı sonuçlarına göre 7 sıra yükselerek 69. sıraya yükselmiştir.

2.2. E-KATILIM İNDEKSİ

E- katılım soruları e-hükümete bağlı kalınma kalitesini vurgulayarak anketi genişletmektedir. Bu sorular, hükümetin vatandaşa sunduğu bilgileri edinmede internet kullanımına (e-bilgi paylaşımı), paydaşlarla iletişime (e-konsültasyon) ve karar alma süreçlerine katılıma (e-karar alma) odaklanmaktadır. Bir ülkenin e-katılım indeks değeri, bu özelliklerin ne kadar faydalı olduğunu ve hükümetlerin bu özellikleri uygulama derecelerini yansıtmaktadır. Bu ölçeğin amacı, belli bir uygulama önermek değil, farklı ülkelerde hem vatandaşlar arası hem de hükümet ve vatandaşlar arası iletişimi artırmak için online araçların nasıl kullandığına dair bir iç görü sunmaktır.

Bir ülkenin e-katılım indeksi değeri, o ülkenin değerinden anket çalışmasında edinilen en düşük değerin çıkarılması, ardından da en yüksek değer ve en düşük değerin farkına bölünmesi ile standartlaştırılır. Örneğin herhangi bir "x" ülkesinin e-katılım değeri 30, en düşük değer 0, en yüksek değer ise 45 ise, standart indeks şu şekilde hesaplanır:

$$\textit{E-katılım indeksi ("x" ülkesi için)} = \frac{(30-0)}{(45-0)} = 0.6667$$

Birleşmiş Milletlerin 2010 yılı için 192 ülke üzerinde yaptığı E-Hazırlık araştırmasına ait verilerden e-hazırlık sıralamasının ilk ve son sıralarındaki ülkeler Tablo 2.2'deki gibidir.

Çizelge 2.2. 2008-2010 Yılı E-Katılım Sıralamaları

2010	**E–Katılım Sıralaması İlk 20 Ülke ve Türkiye**		**2008 -2010**	**2008**
	Ülkeler	*İndeks*		
1	Kore Cumhuriyeti	1.0000	+1	2
2	Avustralya	0.9143	+3	5
3	İspanya	0.8286	+31	34
4	Yeni Zellanda	0.7714	+2	6
5	İngiltere ve Kuzey İrlanda	0.7714	+44	49
6	Japonya	0.7571	+6	12
7	ABD	0.7571	-6	1
8	Kanada	0.7286	+3	11
9	Estonya	0.6857	-1	8
10	Singapur	0.6857	0	10
11	Bahreyn	0.6714	+25	36
12	Malezya	0.6571	+29	41
13	Danimarka	0.6429	-10	3
14	Almanya	0.6143	+60	74
15	Fransa	0.6000	-12	3
16	Hollanda	0.6000	0	16
17	Belçika	0.5857	+11	28
18	Kazakistan	0.5571	+80	98
19	Litvanya	0.5286	+1	20
20	Slovenya	0.5143	+35	55
55	**Türkiye**	**0.2143**	**+23**	**78**

Kaynak: United Nations, 2010:124

2008 ve 2010 yıllarında BM'in yaptığı araştırmalar karşılaştırıldığında 2008 yılında e-hazırlık sıralamasında ilk sırada olan A.B.D. 2010 sonuçlarına göre 6 sıra gerileyerek 7. olmuştur. Ülkelerin 2008 – 2010 yılları arasındaki gelişimleri göz önüne alındığında ilk 20 içerisinde olan ülkeler arasında 80 sıra yükselerek 18. sıraya gelen Kazakistan'dır. Yine aynı periyotlar içerisinde 12 sıra gerileyen 2008 yılında 3. Sırada olan Fransa'dır. Ülkemiz ise 2008 yılında 78. sırada iken 23 sıra yükselerek 55. sıraya gelmiştir.

2.3. E-HAZIRLIK İNDEKSİ

Ülkeler bilgi toplumu olma yolunda birbirleriyle kıyasıya bir rekabet içerisine girmişlerdir. Ülkelerin mevcut durumlarını ifade indeksler geliştirilmiş, yıllar itibariyle bu değerler karşılaştırılmıştır. E-hazırlık ile ilgili çeşitli tanımlar vardır. Bunlardan iki tanesi şöyledir. E-Hazırlık; devletlerin, iş dünyasına ve vatandaşlarına sunduğu bilgi ve iletişim teknoloji altyapılarını ve bunlardan yararlanılma derecelerini dikkate alarak hazırlanan, bilgi toplumuna hazırlık seviyesini gösteren bir endekstir (Naralan, 2008). E-hazırlık endeksi, ülkelerin; sosyal, siyasal, ekonomik ve teknolojik çeşitli göstergeleri

ile ilgili çok sayıdaki kalitatif ve kantitatif kriterler dikkate alınarak hesaplanmaktadır (The Economist, 2010).

Ülkelerin e-devlete hazır olma düzeyleri kuşkusuz aynı değildir. Dünya genelinde düzenli olarak e-hazırlık endeksi araştırması yapan iki önemli organizasyon vardır. Bunlardan birisi "The Economist Intelligence Unit", diğeri ise "Birleşmiş Milletler"dir.

The Economist Grubu, e-hazırlık endeksinin hesaplanmasında, farklı ağırlıklarda 6 farklı kategori ve her kategori için de çok sayıda kriter kullanır. Bu kategoriler,

1. Bağlanılabilirlik ve teknolojik altyapı,
2. İş çevresi,
3. Sosyal ve kültürel çevre,
4. Yasal çevre,
5. Devlet politikası ve vizyonu,
6. İşletme ve diğer kullanıcılara uygunluk

tur. E-hazırlık sıralamasının belirlenmesinde bu kategorilerin belirli ağırlıkları vardır. Bu kategorilerdeki endekslerin hesaplanmasında da çeşitli göstergeler kullanılmaktadır. Evrensel anlamda kabul gören bu göstergelere ait veriler, kategorilere ait endeksleri oluşturmaktadır (The Economist, 2010: 18-20).

- **Bağlanılabilirlik ve Teknolojik Altyapı *(*Endeks içindeki ağırlığı %20)**

Kişilerin ve işletmelerin mobil aygıtlar ile internet'e ve iletişim ağlarına erişebilmeleri, toplam nüfus içinde geniş bant Internet kullanıcıları ve kablosuz Internet sahipliği, bağlanılabilirlik kategorisinde değerlendirilir. Bu kategori için belirlenen kriterler; geniş bant Internet, mobil telefon, kişisel bilgisayar ve kablosuz Internet yaygınlığı ile Internet güvenliği ve dijital kimlik sahipliğidir.

- **İş Çevresi (Endeks içindeki ağırlığı %15)**

Genel anlamda iş dünyası ve yapısı ile ilgili olarak, ekonominin güçlülüğü, politik istikrar, vergilendirme ve rekabet politikası, yatırım ve emek hareketlilikleri bu kategori içinde incelenerek endeks oluşturulur. Bu kategori için incelenen kriterler;

politik ve makroekonomik çevre, özel ve yabancı yatırımlar ile ilgili politikalar, vergilendirme ve işgücü piyasası rejimleridir.

- **Sosyal ve Kültürel Çevre (Endeks içindeki ağırlığı %15)**

Okuryazarlık ve temel eğitim seviyesi Internet'ten yararlanabilmenin temel şartıdır. Ayrıca bu kategori, toplumun işgünün teknik kabiliyetini gösteren bilgisayar okuryazarlığını da kapsamaktadır. Bu kategori için kriterler; toplumun eğitim ve okuryazarlık seviyesi, Internet okuryazarlığı düzeyi, işgücünün teknik becerisi, girişimcilik ve yenilikçilik düzeyidir.

- **Yasal Çevre (Endeks içindeki ağırlığı %10):**

E-işletmeciliğin gelişimi, ülkedeki genel yasal çerçeveye ve özel olarak da Internet kullanımını düzenleyen yasalara bağlıdır. Devletler, elektronik ortamda gerçekleşen ticari işlemlerin geçerliliği ile sayısal-fikri mülkiyet haklarının korunmasına yönelik olarak yasal düzenlemeler yapmak zorundadır. Bu kategoride; geleneksel yasal çerçevenin etkinliği, Internet ile ilgili yasal düzenlemeler, yeni bir işletmenin kayıt altına alınma kolaylığı gibi kriterler dikkate alınmaktadır.

- **Devlet Politikası ve Vizyonu (Endeks içindeki ağırlığı %15)**

E-devlete hazır olan ülkeler, vatandaşlarının ve kurumlarının teknolojiye uyum sağlamaları için bir yol belirleyip bu teknolojilerin kullanımlarına önderlik ederek örnek olurlar. The Economist Grubu da, devletlerin bu kategorideki faaliyetlerini değerlendirirken, "ülkeler, teknolojiyi kullanarak düşük bir yatırım ile kamu hizmeti sağlayıp vatandaşlara kullandırabiliyorlar mı?" sorusunu sorar. Bu kategoride kriter olarak gayri safi yurtiçi hasıladan bilgi ve iletişim teknolojilerine ayrılan pay, dijital gelişim stratejileri, e-devlet stratejileri ve online tedarik imkanlarının olup olmadığı dikkate alınır.

- **İşletme ve Diğer Kullanıcılara Uygunluk (Endeks içindeki ağırlığı %25)**

Bağlanılabilirlik, toplumsal uyum, yasal ve politik çerçeve, e-hazırlık için gerekli altyapılar iken, işletmelerin ve vatandaşların elektronik işlemlerden yarar sağlaması başarılı bir uygulamanın ölçüsüdür. The Economist Grubu, bu kategoride değerlendirme yaparken, işletmelerin ve tüketicilerin e-ticarete uyum seviyelerine ve bilgi teknolojileri hizmetlerine ulaşmak için harcama miktarlarına bakmakta ve

ülkelerin devlet hizmetlerine elektronik ortamda erişebilme imkanını da dikkate almaktadır. Bu kategorinin değerlendirilmesinde dikkate alınan kriterler ise kişi başına bilgi iletişim teknolojileri harcamaları, e-ticaretin ve e-işletmeciliğin gelişim düzeyi ile vatandaşların ve işletmelerin devlet hizmetlerini online alabilme imkanlarıdır.

The Economist Grup'un 2010 yılı için 70 ülke üzerinde yaptığı e-hazırlık araştırmasına ait veriler EK1'de verilmiştir. 2010 yılı için e-hazırlık sıralamasının ilk ve son sıralarındaki ülkeler Tablo 2.3'deki gibidir.

Çizelge 2.3. Ülkelerin E-Hazırlık Sıralaması ve Kategori Endeksleri (2010)

Sıra	**Kategori ve Ağırlıkları** / **Ülkeler**	E-Hazırlık	Bağlanılabilirlik ve Teknolojik Altyapı **%20**	İş Çevresi **%15**	Sosyal ve Kültürel Çevre **%15**	Yasal Çevre **%10**	Devlet Politikası ve Vizyonu **%15**	İşletme ve Diğer Kullanıcılara Uygunluk **%25**
1	İsveç	8.49	8.20	8.13	8.53	8.25	8.90	8.75
2	Danimarka	8.41	7.85	8.18	8.47	8.10	8.70	8.90
3	ABD	8.41	7.35	7.85	9.00	8.70	9.25	8.60
4	Finlandiya	8.36	8.00	8.30	8.47	8.35	8.00	8.85
5	Hollanda	8.36	8.05	8.05	8.07	8.45	8.25	9.00
--								
42	Brezilya	5.27	3.60	6.66	5.73	6.10	5.70	4.93
43	Türkiye	5.24	4.20	6.11	5.80	5.45	5.50	4.98
44	Jamaika	5.21	4.75	5.67	5.33	6.65	4.90	4.83
--								
66	Pakistan	3.55	2.35	5.31	2.80	5.90	4.30	2.51
67	Kazakistan	3.44	3.15	5.26	3.93	3.45	3.93	1.98
68	Cezayir	3.31	2.90	4.74	3.87	3.30	2.65	2.83
69	Iran	3.24	3.20	4.14	4.90	3.00	2.40	2.33
70	Azerbaycan	3.00	2.85	4.93	3.17	3.40	2.55	1.98

Kaynak: The Economist, 2010: 21-22

2.4. DÜNYADAKİ E-DEVLET UYGULAMALARI

E-Devlet uygulamalarına geçen ülkelerden bazıları aşağıdaki şekilde örneklendirilebilir.

2.4.1. ABD

ABD'de internet, vatandaşlar ve devlet arasında bir bağ işlevi görmektedir. Örneğin internetten telefon başvurusu yapılabilmektedir. Ülkede işlenen trafik suçları, merkezi bir veri tabanında saklanmaktadır. Bu sayede sigorta şirketleri başvuru sahibinin ne zaman ne hata yaptığını ilgiliye sormadan öğrenebilmekte ve prim miktarını belirleyebilmektedir. Son günlerin en popüler e-devlet uygulaması ise arabalara plaka çıkartılma hizmetidir. Normalde bu hizmetin devlete maliyeti 100 dolar

iken bu hizmeti internete taşımakla, maliyet 18 sente düşürülmüştür. İsteyen herkes arabasına plaka çıkartabilmekte ve plakalar evlere teslim edilmektedir. ABD'de internet üzerinden bu örneklere benzer yüzlerce uygulama gerçekleştirilmektedir.

2003 – 2005 yılları arasında bilişim yatırımları her yıl % 34,5 oranında artarak devam etmiştir. Mevcut durumda birçok eyalette e-hizmetler verilmekte ve sadece satın alma işlemlerinin otomasyonu sayesinde ilk yılda yatırımın % 300 oranını aşan (Return on Investment) bir mali kazanç sağlanmıştır.

Elektronik Federal Vergi Ödeme Sistemi (EFTPS-Elektronic Fedaral Tax Payment System) ile vergi hizmetleri kurumlara elektronik ortamda verilmektedir. Yıllık vergi yükümlülüğü 200.000 USD'nin üzerinde olan kurumların bu sistemi kullanması yasal olarak zorunludur (Arifoğlu vd., 2002).

2.4.2. Almanya

Alman Hükümeti, vatandaş, şirketler ve devlet kurumları arasındaki bilgi akışını sağlayacak standartları belirlemek ve mümkün olduğunca çok elektronik hizmeti tek bir yapı kapsamında kullanılabilir hale getirmek için SAGA (E-Devlet Mimarisi ve Uygulama Standartları) isimli ortak standartları içeren bir doküman hazırlamıştır.

Almanya, 2005 yılı itibariyle tüm kamu servislerini internet tabanlı hale getirerek; her vatandaşa eşit olarak yeni teknolojilere erişim imkanı sağlamayı hedeflemektedir. Bu konuda gerekli eğitimleri de vermektedir.

2.4.3. Avustralya

Ülkede tüm kamu hizmetlerinin interaktif sunulabilmesi hedefine ulaşmak için 2001'de kapsamlı e-devlet politikaları oluşturmuştur. Avustralya vergi, istihdam, işletmelere hizmet sunma konularında en iyi e-devlet uygulamalarını gerçekleştiren ülke örneklerinden biridir. Ülkede çoğu eyalet ve bölge yönetimi de bir çok interaktif hizmet sunmaktadır. Viktorya Eyaleti elektronik ihale yöntemini uygulayarak Kasım 1998' de hizmet sunumuna başladığından beri (1 Avustralya Doları: 1,39TL) 1,3 milyar Avustralya Doları tasarruf sağlanmıştır.

2.4.4. Danimarka

Danimarka' da Ocak 2002' de "E-devlete doğru: Danimarka'da kamu kesimine

yönelik vizyon ve stratejiler" başlıklı belge kamuoyuna açıklanarak e-devlet konusunda büyük bir adım atılmıştır. Hükümet e-devlet vizyonunu "Hizmet kalitesini ve etkinliğini artırmak, iş süreçlerini ve organizasyonları dönüştürmek ve yeni düşünme tarzları hakkında bilgi vermek için dijital teknolojililerin sistematik kullanımı" olarak tanımlamış, amacının vatandaşlar için daha etkili ve esnek bir kamu yönetimi tesis edecek olan e-toplum potansiyelini harekete geçirmek olarak benimsemiş bir takım hedef ve öncelikler ortaya koymuştur.

Yapılan e-devlet çalışmaları ile interaktif hizmet sunumları kurumlar arası operasyonel etkinliği %30 artırmıştır. Danimarka e-devlet olma yolunda kişi başına düşen 320 Euro'luk bilişim harcaması ile Avrupa'da ilk sırada yer almaktadır.

2.4.5. Finlandiya

Aralık 1999 yılından itibaren vatandaşlar elektronik kimlik kartları kullanarak e-hizmetlere ulaşabilmekteler. Kartın üzerinde Finlandiya Nüfus İdaresi tarafından verilen e-kod bulunmakta ve bu kart, kişilere internet üzerinde dijital imza olanağı sağlamaktadır.

Finlandiya e-devletin gereği olan rekabetçi bir toplumu yaratma amacını gerçekleştirmede başarı sağlamış bir ülkedir. Bu başarı ulusal karakteristiklere dayandırılmaktadır. Fin toplumunun temel değerlerini koruyarak aynı zamanda hem kalite hem de verimlilik artışı sağlanması, kamu hizmetlerinin sunumunda kamu yönetimi reformu için bilgi ve iletişim teknolojilerini sömürücü bir lider olmuştur (OECD, 2003).

İyi gelişmiş bilgi altyapısı, yüksek nitelikli iş gücü, etkin politika uygulamaları, uzmanlaşmış BİT uygulamalarının kullanılmasına imkan vermektedir. "Tretotupa" (Bilgi Merkezleri) gibi bölgesel programlarla internet ve diğer teknolojilere erişim yaygınlaştırılmaya çalışılmaktadır. Tüm okullarda internet erişimi vardır (Demirel, 2006).

Ayrıca, Başbakanlık bünyesinde oluşturulan Lotus Notes tabanlı e-posta altyapısı oluşturulmuştur. Adalet Bakanlığı, davaların yönetimini yine bu sistem üzerinden gerçekleştirmekte ve dava sonuçlandığında ise ceza/hüküm duyuruları gazete yerine web üzerinden yayınlanmaktadır.

2.4.6. Fransa

Fransa'da kamu servislerinin %50'si internet tabanlı hale getirilmiştir. Aynı zamanda e-devlet projesiyle birlikte vatandaş devlet ilişkilerinde internetin bir kanal olarak kullanılması sağlanmaktadır.

2.4.7. Güney Kore

Devlet, elektronik tedarik sistemi (GePs) ile şeffaflığın artırılmasını hedeflemiş ve devletten şirketlere (G2B) ihalelerin tüm süreçleri ve açık artırmaları, ihale sunumundan son ödemeye kadar interaktif yapılmaya başlanarak Geps sistemi ile Kore yıllık ortalama 56 milyar dolar kâra ulaşmıştır. (TURKSAT, 2008)

2.4.8. İngiltere

İngiltere e-devlet konusunda, 1994 yılının Ağustos ayında oluşturduğu ve 35.000 kullanıcıya ulaşarak haftada 14.000 kişiye hizmet verdiği sitesiyle başlamıştır. Devletin elektronik ortamda halka verebileceği hizmetlerin geliştirebilmesi ve işleyişte çıkabilecek sorunların ortadan kaldırılması amacıyla, 2000 yılı Mayıs ayında kabul edilen "Elektronik İletişim Kanunu" ile anayasada değişikler yapılmıştır.

İngiltere'de 2005 yılının sonuna kadar tüm devlet hizmetlerinin internet ortamında gerçekleştirilmesi hedeflenmiştir. Sağlık, turizm, tüketici koruma konularında interaktif danışma hizmeti veren sitesinde tüm hizmetler alfabetik sırayla düzenlenmiştir. Ülkede web sitesinin yanı sıra internet erişimi olmayan vatandaşların telefonları ile ulaşarak devlet hizmetleri hakkında bilgi alıp yönlendirilecekleri çağrı merkezleri bulunmaktadır.

2.4.9. İspanya

İspanya'daki e-devlet uygulamaları Bakanlar Kurulu tarafından "Toplum ve Yeni Teknolojiler" isimli oluşum için yaratılmıştır. Toplum ve Yeni Teknolojiler 1999 yılında devletin e-devlet uygulamaları ile ilgili vizyonunu oluşturmak için kurulmuştur (Kırçova, 2003). Tek bir noktadan verilen e-devlet hizmetleriyle vatandaşlar diledikleri hizmete elektronik ortamdan ulaşabilmektedirler.

2.4.10. İsveç

İsveç'te herkes için bilgi toplumu planı ile tüm ülkede geniş bant erişiminin

sağlanması amaçlanmaktadır. 1998'de kamu idaresi BİT aracılığıyla modernizasyonu sağlamayı amaçlayan "Kamu Hizmetlerinde Merkezi İdare Yönetimi" adlı strateji tanıtılmış, 1999'da İsveç'i bilgi toplumunun lideri yapmaya yönelik "Bilgi Toplumu Girişimi" hükümetçe benimsenmiş yine 1999 baharında hükümet "Demokrasinin Hizmetinde Bir Kamu Yönetimi" başlıklı eylem planını kabul etmiştir.

Bu çerçevede, "E-Link Projesi" ile tüm kamu kurumlarını birbirine entegre edecek sistemin ana yapısı oluşturulmuş ve tek bir noktadan verilecek olan hizmetler teker teker sisteme eklenmektedir. 2004 yılında başlayan çalışmaların geliştirme süreci devam etmektedir.

2.4.11. İtalya

2001 yılı içerisinde Napoli'de gerçekleştirilen e-devlet forumunda İtalya'nın elektronik kimlik kartının tanıtımı yapılmıştır. Üzerinde hem kişisel detaylar hem de kişilerin vergi numaraları bulunduran elektronik kimlik kartları ile kamu hizmetleri verilmektedir.

2.4.12. Japonya

Japonya'da, 2004 yılından itibaren kamudaki işlemlerin kağıtsız ofis ortamlarında gerçekleştirilmesini hedeflemektedir. Bu amaçla da tüm yönetimsel organlar, devlet ve vatandaş arasındaki etkileşimlerin internet aracılığı ile yapılabilmesi için gerekli altyapının hazırlanması ile yakından ilgilenmiştir.

1996 yılında yürürlüğe giren "Bilim ve Teknolojileri Ana Kanun ve Planı" çerçevesinde bilimsel yaratıcılığı artırıcı yeni bir milli yöneliş sağlayarak bilim ve politika hedefleri çizilmiştir. Kasım 2000'de Bilgi Teknolojileri Stratejisi oluşturulmuş, BT devrimini gerçekleştirmek için ulusal bir strateji olarak e-Japonya stratejisi formüle edilmiştir. E-Japonya stratejisi özel sektörün gücünü etkili bir şekilde kullanmasını ve beş yıl içinde Japonya'nın dünyada öncü bir bilgi teknolojisi toplumu olmasını sağlamak için piyasa kurallarına dayalı bir ortam yaratmayı amaçlamaktadır (Nohutçu ve Demirel, 2004).

2.4.13. Portekiz

Portekiz'de e-devlet sitesinden kamu yönetiminin her kademesindeki isim, adres ve telefonlara, Portekiz Parlamentosu'nun yasama bilgilerine, Bakanlar

Kurulu'nun resmi belgelerine, yürürlükte olan tüm Portekiz Mevzuatına, yıllık bütçeye, vergiler, sosyal güvenlik, şirket kuruluşu, ve ülke coğrafyası ile ilişkin bilgilere erişmek mümkündür.

Vergi mükelleflerinin işlemlerini kolaylaştırmak ve kağıt üzerindeki işlemleri azaltmak amacıyla mükelleflerin vergi ödemeleriyle ilgili bilgilerini öğrenebilecekleri ve ödeme yapabilecekleri smart kart sistemine geçildi. 100.000 kullanıcı ile pilot uygulamaya başlayan sistemde ödemeler smart kartlar kullanılarak ATM'lerden de yapılabilmekte.

2.4.14. Singapur

Singapur, e-devlet uygulamasında ilk sıralarda yer alan ve ileri teknolojiyi kullanmayı bilen ülkeler arasındadır. Singapur'da e-devlete geçiş süreci Kamu Hizmeti Bilgisayarlaştırma Programıyla (CSCP) 1980'lerin başlarında başlamış, 1990'ların sonunda Bilgi Teknolojileri ve Telekomünikasyon kavramları arasındaki yakınlaşma, kamu hizmetlerinde de yeni bir değişimi gerekli kıldı ve ilk e-devlet eylem planı 2000'de uygulamaya konuldu. Bu plan kamu hizmetlerinin sunumunda müşteri merkezli bir yaklaşımı benimseyerek e-devlet planı II'nin de (EGAP II) temelini oluşturdu (Demirel, 2006).

Singapur'un e-devlet uygulamalarındaki amacı, her tür kamu işlemini bürokrasiyi ortadan kaldırarak internet üzerinden gerçekleştirmektir. Hükümet tarafından tasarlanan ve özel sektör idaresinde çalışan Singapur-One adlı iletişim ağı sayesinde hemen hemen tüm konulara yüksek hızda internet bağlantısı sağlanmıştır. Okullarda internet eğitimini öne çıkarma çalışmaları yapılmış, yaşlı, işsiz ve özürlülere bedava internet eğitimleri sağlanmış ve 5 yaşın üzerindeki her vatandaşa ücretsiz elektronik posta adresleri verilmiştir.

2.5. TÜRKİYEDE'Kİ E-DEVLET UYGULAMALARI

Türkiye'de bilim ve teknolojinin belirli bir politika çerçevesinde ele alınışı planlı dönemle birlikte başlamış, 1963 yılında TÜBİTAK'ın kurulmasıyla bu konuda ilk kez üniversiteler dışında bir kurumsal yapı oluşturulmuştur. Türkiye 12 Nisan 1993 tarihinde ODTÜ'den Ankara-Washington arasında kiralık hat kurularak sağlanan bağlantı sayesinde internetle tanışmış olmasına rağmen kronolojik olarak incelendiğinde e-devlet ile ilgili çalışmaların 1998 yılında başladığı belirtilebilir. Ülkemizde kamu

kesiminin bilgisayarlarla tanışması ilk olarak maaş bordroları ile gerçekleşmiş, daha sonra bu uygulamayı personel bilgi sistemleri izlemiştir. Proje bazlı çalışmalardan ilki 1997'de başlatılan "Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı (TUENA)" projesidir. Ulaştırma Bakanlığı'nın koordinatörlüğünde ve TÜBİTAK – BİLTEN sekreter-yasında yürütülen proje dünyadaki eğilimlere göre altyapı planlaması yapmayı amaçlamıştır (Bulut, 2004).

2.5.1. Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi

Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi (MERNİS), Projeye 1 Eylül 1974 tarih ve 1587 sayılı Nüfus Kanunu ile başlandı. Proje 1976 yılında DPT tarafından projelendirildi ve 1980 yılında ODTÜ'ye ihale edildi. 1982 yılında proje uygulama çalışmalarına başlandı. 1982 – 1996 yılları arasında proje çalışmalarına devam edildi. 1997 – 1999 yılları arasında ise merkez ve ilçe nüfus müdürlüklerinin altyapısı tamamlandı ve ilçelere bilgisayar donanımı alındı. İlçe Nüfus Müdürlükleri personeline bilgisayar eğitimi verilerek Genel Müdürlük çağrı merkezi kuruldu (Kızıltan, 2002).

Mernis Projesi tüm kimlik bilgilerini elektronik ortama aktaran ve kimlik bilgilerinde meydana gelen her tür değişikliğin ülkenin her tarafına dağılmış 957 merkezden anlık güncellenmesini ve bir ağ üzerinden güvenle paylaşımını sağlayan bir projedir. Proje, Türkiye'de yer alan kamu kurumlarının vatandaşı tanımlamakta ve kimliğini doğrulamakta yaşadığı sıkıntıyı çözmüş devlet, vatandaşını tanıma ve tanıtma, vatandaşa kendini belgeleme olanağını çağdaş bir sistem içinde sağlamıştır. Proje dünyada ilk e-devlet projelerinden olup ülkemizdeki ve Avrupa'daki tüm projelere de ilham olmuştur. Proje ile bilgilerin güvenli paylaşımı, bilgilerin hızlı güncellenmesi ve vatandaşa verilen hizmetteki hızın ve verimin de artması amaçlanmıştır. Proje kapsamında ülkemizde kurumların vatandaşlarımız için kullandığı farklı numaralar da tekleştirilmiş ve vatandaşlarımızın her kurumda kullandıkları farklı numara ve işaretler de sona erdirilmiştir. Proje güvenilir bilgi desteği ile devletin iş ve işlemlerinde hızın artmasını sağladığı gibi uyguladıkları elektronik devlet projelerinin de giriş anahtarı olmuştur. Bu kapsamda Mernis Projesinin genel anlamıyla sağladığı hizmetler şunlardır;

- Nüfus kayıtlarının bilgisayar ortamına aktarılarak ilçe nüfus veri tabanlarının oluşturulması ve hizmetin modernizasyonu sağlamak,

- Nüfus hizmetlerinin ilçelerde bilişim teknolojileri kullanılarak verilmesini; ilçe nüfus veri tabanlarını Merkezde bütünleştirilerek Merkezi Nüfus Veri Tabanını kurulmasını gerçekleştirmek,
- Türkiye Cumhuriyeti vatandaşlarına birer kimlik numarası verilmesini sağlamak,
- Kimlik numaraları aracılığıyla, kamu ve özel kesim bilişim projeleri arası kişi bilgileri alışverişinin, kişilerin biricik tanımlandığı bir alt yapı üzerinde interaktif olarak yürütülmesini sağlamak.
- Nüfus istatistiklerinin bilişim teknolojileri ile daha sağlıklı elde edilmesini sağlamak.
- Kimlik bilgilerini kamu kurum ve kuruluşları ile kamu hizmeti veren kurumlarla paylaşarak hizmet akışını hızlandırmak, güvenilir hale getirmek ve vatandaşlarımızın hizmetlerini kolay, hızlı ve güvenilir olarak almasını sağlamak,
- Bürokrasiyi azaltıcı, devletle vatandaşı yakınlaştırıcı bir hizmet güvenliği sağlamak (MERNİS).

Bu kapsamda projenin devamı niteliğinde olan Kimlik Paylaşım Sistemi Projesi ile birlikte de bilgileri kurumların kullanımına açarak güvenilir, hızlı, verimli bir hizmetin yanı sıra kırtasiyeciliğin önlenmesi de sağlanmıştır. Proje, kamu kurum ve kuruluşlarınca vatandaşların elektronik ortamdaki kimlik bilgilerine ihtiyaç duyulduğunda, doğrudan ve hızlı bir biçimde erişimlerin sağlanması için tasarlanmıştır. KPS ile kamu görevi yapan kurum ve kuruluşlara internet üzerinden, MERNİS veritabanına erişim imkanı sağlanacaktır. Sistem ayrı bir veri tabanı üzerinden MERNİS veri tabanından bağımsız olarak çalışacak (KPS Veri tabanı), ancak yeterli sıklıkta güncelleme yapılacaktır (Kuran, 2005).

MERNİS projesinin faydaları: (DPT, 2005).

- Nüfus İdareleri Yönünden: Çevrimiçi sistemin devreye girmesi ile nüfus olayları

kişinin kayıtlı olduğu ilçe müdürlüğü yerine kişinin ikamet ettiği ilçe müdürlüğünden yapılabilmektedir. Böylece posta ve kırtasiye işlemleri tamamen kalkmış durumdadır.

Merkezi veri tabanının kurulması ile beraber nüfus ve hayat istatistikleri en son güncellenmiş haliyle birlikte anında alınabilmekte ve ilgili kurumlara gönderilmektedir.

Nüfus işlemlerinde yapılması gereken hukuki denetimler bilgisayar ortamında otomatik olarak yapılmakta ve bilgi tutarsızlıkları önlenmektedir. Ayrıca yapılan tüm işlemler anında merkezden izlenebilmekte ve hatalı işlemler konusunda ilçeler uyarılmaktadır.

- Vatandaş Yönünden: Tüm nüfus işlemlerinin elektronik ortamda gerçekleştirilmesinden dolayı zaman kaybı minimize edilmiş olup, üretilen dokümanlardaki bilgi hatası sıfırlanmıştır. Vatandaşlar nüfus kayıt örnekleri ve nüfus cüzdanlarını anında ikamet ettiği ilçe nüfus idaresinden alabilmektedir. Daha önce elle yazılan nüfus cüzdanları bilgisayardan yazdırılmakta ve elle yapılan hatalar önlenmiş bulunmaktadır.

- Kimlik Paylaşım Sisteminin kullanımının yaygınlaşması ile birlikte vatandaşın kamu kuruluşlarındaki işlemleri ayrıca belge istenmeden otomatik olarak gerçekleşecektir.

- Kamu Kuruluşları Yönünden: Kamu kuruluşları vatandaşlarla ilgili işlemleri en kısa zamanda ve etkili şekilde gerçekleştirebileceklerdir. Kamu kuruluşlarının Kimlik Paylaşım Sistemini kullanmaları sonucunda elde edecekleri faydalardan bir kısmı aşağıda belirtilmiştir:

- Ekonomik ve Mali Yönden: Vergi tahsilatı ve denetimi kolaylaşacak, kayıt dışı ekonomi kontrol altına alınabilecektir. Diğer taraftan, noter, tapu ve banka işlemlerinde kişi bilgilerine ilişkin sahtecilik kalkacaktır.

- Yatırım ve Planlama Yönünden: Yatırımcı kuruluşlar, gelecek için yapacağı yatırım ve planlarda MERNİS veri tabanından bilgileri (istatistikleri) alarak, gerçek bilgiler ışığında doğru planlamalar yapabileceklerdir.

- Güvenlik Yönünden: Can ve mal güvenliğini tehlikeye sokan kişilerin takibi ve yakalanmasında kolaylık sağlanacak, MERNİS veri tabanından kişi kimlik bilgileri tespit edilerek doğru kişiye daha hızlı ulaşılabilecektir.

- Askerlik Yönünden: Askerlik çağına gelen kişilerin listeleri sağlıklı ve hızlı bir şekilde MERNİS veri tabanından alınarak askere alma ve asker kaçaklarının takibi kolaylaşacaktır. Ayrıca, yas gruplarına göre erkek nüfus bilgileri MERNİS veri tabanından elde edilerek, gelecek yıllardaki asker ihtiyacı daha doğru planlanabilecektir.

- Sağlık Yönünden: Her vatandaş için sağlık kuruluşlarında açılan dosyalar, T.C. Kimlik Numarası esasına göre açılacağından, kişinin birden fazla sağlık dosyası olmayacak ve sağlık bilgilerinin birleştirilmesi kolaylaşacaktır.

- Eğitim Yönünden: Her türlü istatistiki bilgiler alınabileceğinden, planlamalar ve politikalar daha sağlıklı bir biçimde belirlenebilecektir.

- Sosyal Güvenlik Yönünden: Vatandaş; Emekli Sandığı, SSK veya Bağ-Kur'lu olduğunda, tek numara taşıyacağından bunların takibi ve sosyal güvenlik kuruluşları arasında geçişlerde hizmetlerin birleştirilmesi kolaylaşacaktır. Sosyal sigorta kurumları MERNİS veritabanına bağlanarak, elektronik ortamda kişiye ilişkin bilgileri hızlı ve sağlıklı bir şekilde alabilecek, kişilere ilişkin bilgi eksikliğinden dolayı vatandaşın mağduriyeti önlenebilecek, kurumlar arası yazışmalar azalacaktır.

- Adalet Yönünden: Davaların mahkemelerde görülmesi sırasında yapılan kimlik tespitleri MERNİS veri tabanından alınabilecek, böylelikle davaların daha hızlı bir şekilde görülmesi sağlanacaktır.

- Seçmen Kütükleri Yönünden: Seçme ve seçilme yasında bulunan vatandaşların listeleri her an çıkartılabileceğinden, seçmen kütüklerinin düzenlenmesinde kolaylık sağlanacaktır.

2.5.2. Gümrük İşlemleri Modernizasyon Projesi ve Bilge Sistemi

Gümrük İşlemleri Modernizasyon Projesi (GİMOP), Gümrük Müsteşarlığının mevzuatı dahilinde yükümlülerin Elektronik Veri Değişimi (EDI) adı verilen yöntemle gümrüğe gelmeksizin kendi bürolarından elektronik ortamda Birleşmiş Milletlerce belirlenen UN/EDIFACT standardında beyanname tescil etmeleri sağlanmıştır (Erdal, 2004).

Elektronik imzanın uygulamaya geçmesi ile birlikte, yükümlülerin gümrük idaresine gelmeden ve gümrük personeli ile görüşmesine gerek kalmadan işlemlerini gerçekleştirmeleri de mümkün olacaktır (Kuran, 2005).

Uluslararası ticarette anahtar rol oynayan gümrük idareleri, ticaret hacminde son yıllarda meydana gelen artış, malların çabuk taşınma ve dağıtımı zorunluluğu nedenleriyle değişim için büyük baskı altında kalmıştır. İşlevlerini geleneksel yöntemlerle sürdüren idareler ülke ekonomilerine büyük masraflar yüklemenin yanında

uluslararası ticarete de engel teşkil eder duruma gelmiştir. Bu projeyle maksimum hız ve minimum dokümanla malların elektronik ortamda gümrüklenmesi hedeflenmiştir. Bilgisayar ve iletişim teknolojisinden yararlanan gümrük idareleri işlemlerini hızlı yaparak, malları mümkün olan en kısa sürede teslim etmektedirler.

Dış ticaret yapan firmalar özet beyan veya genel beyan bilgilerini gümrük veri giriş salonlarında, kiralık hat veya dial-up bağlantı üzerinden EDI yoluyla veya direk internet üzerinden ilgili web sitesine girerek beyanname bilgilerini gümrüğe sunarak gerekli onay işlemlerini yaptırabilmektedirler. Sisteme ithalatçı, ihracatçı veya taşıyıcı firmalar tarafından beyan bilgileri girilince sistem her beyanname için otomatik olarak bir tescil numarası vermektedir ve böylece beyannamenin tescili online olarak yapılmaktadır. Daha sonra yazıcıya boş beyanname yerleştirilerek ilgili beyannamenin bilgisayar çıktısı alınmaktadır. Bu beyannameye diğer gerekli belgelerde eklenerek gümrük idaresinde malların ihracatı ve ithalatı için gerekli diğer işlemler yerine getirilmektedir (Kalaycı, 2004).

Gümrük Müsteşarlığı tarafından yürütülen modern bir gümrük idaresi kurma yolunda bir adım atarak 1996 yılında “Gümrük İdaresinin Modernizasyonu Projesi” ni başlatmıştır. Proje Dünya Bankası tarafından finanse edilen “Kamu Mali Yönetimi” Projesinin bir alt projesi olarak başlatılmış ve 2000-2002 yılları arasında birinci bölümü tamamlanmıştır. Dünya Bankası tarafından finanse edilen Projenin Otomasyon bölümünde 2000 yılı Mayıs – 2001 Ekim ayı arasında 55 gümrük idaresinin otomasyona geçmesi hedeflenmiş ve 2002 yılı sonunda yapılan ilaveler ile 62 Gümrük İdaresinde işlemlerin % 97’si elektronik ortamda yapılır hale gelmiştir.

Diğer taraftan geliştirilen ve BİLGE adı verilen gümrük otomasyon yazılımı ile eşyanın gümrük sahasına gelişinden ithalat veya ihracat işlemleri tamamlanıncaya kadar geçen tüm aşamalarda işlemlerin gerçek zamanlı olarak bilgisayar ortamında yapılması sağlanmıştır. Bu uygulama ile ;

- Gümrüklü sahaya eşyaların gelişi ile ithalatçı ve ihracatçılar beyanlarını hızlı bir şekilde gümrük idaresine verebilmekte ve gümrük idaresi beyanı ve gerekirse eşyayı minimum gecikme ile kontrol etmekte,

- Gümrük beyannameleri, gümrük idaresinin bilgisayarına yeniden veri girişi yapılmadan aktarılmakta ve vergiler sistem tarafından hesaplandıktan sonra rahatlıkla kontrol edilebilmekte,
- Daha gerçekçi istatistikler alınabilmekte,
- İşlemler basitleştirilmekte,
- Gümrük Müdürlüklerinde her gün iş takip eden yüzlerce firma görevlisi sayısı EDI uygulaması ile süratle azalarak, gümrük personeli üzerindeki fiziki iş yükü de azalmaktadır.

Projede ulaşılmaya çalışılan hedeflerden biri de merkezi karar destek sistemine yardımcı olacak şekilde kaçakçılık, kıymet ve tarife bilgilerini de kapsayan "Veri Ambarı" adı verilen yazlımın devreye sokulmasıdır.

2001 yılı sonunda tamamlanan bu yazılım ile hem merkez hem de taşra idarelerinin ihtiyaçları olan bilgilere kısa sürede ulaşmaları imkanı tanınmıştır. Bu sayede kontrol hizmetlerinin daha etkin yapılabilmesi mümkün olmaktadır.

Bilgisayarlı uygulama ile risk analizi yöntemlerinin de etkin şekilde kullanılabilmesi mümkün bulunmaktadır. Risk analizi yöntemleriyle tespit edilen ve menşe, tarife, firma, taşıyıcı, yükümlü bakımında riskli olarak öngörülen alanlara gümrük kontrollerinde daha fazla ağırlık verilecek, böylece gümrük kontrollerinin etkinleştirilmesi sağlanacaktır.

Proje kapsamında Türkiye'ye giriş-çıkış yapan yolcu taşıtları ile TIR taşıtlarının da takibine yönelik Taşıt Takip ve TIR Transit Takip yazılımlarının uygulamasına geçilmiştir. Bu yazılımlar ile Türkiye'ye giriş-çıkış yapan araçlar ile transit taşımacılığın takibi interaktif olarak etkin bir şekilde yapılabilmektedir.

AB teknik yardımı kapsamında geliştirilen AB projeleri ile mevcut Modernizasyon Projesi alt yapısını geliştirmek ve aynı zamanda AB Müktesebatının bir parçası olarak yazılımları BİLGE-WEB yazılımına entegre etmek amaçlanmıştır. AB tarafından öngörülen ve üye ülkelerde kullanılmakta olan NCTS (Bilgisayarlı Ortak Transit Sistemi) ve ITMS (AB tarife sistemi) yazılımları ile entegrasyonun sağlanması amaçlanmaktadır.

2006 yılında başlatılıp 2007 yılı sonunda tamamlanan projenin 1. aşamasında;

1- Mevcut BİLGE sisteminin analizi ve dokümante edilmesi çalışmaları,

2- ITMS yazılımın geliştirilmesi için gerekli olan ön analiz çalışmaları yapılmıştır.

2009 yılı içinde gerçekleştirilecek 2. aşama çalışmalarda;

1- BILGE sisteminin web tabanlı mimariye dayalı merkezileştirilmiş yeni versiyonunun geliştirilmesinin tamamlanması,

2- Elektronik ve mobil imza kullanımı ile kâğıtsız beyanname uygulamasının başlatılması,

3- NCTS ve ITMS yazılımlarının geliştirilerek, BİLGE yazılımına entegre edilmesi sağlanacaktır (GİMOP).

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 gelmiş ve sürekli güncel dış ticaret istatistiklerine ulaşabilmek mümkün olmuştur (DPT, 2005).

2.5.3. Vergi Daireleri Otomasyon Projesi

Ülkemizde vergi gelirlerinin toplanması, takip altına alınması ve vergi kaçaklarının önlenmesi işlevini yerine getirebilmek için Maliye Bakanlığı tarafından 1998 yılında Vergi Dairesi Otomasyon Projesi oluşturulmuştur (Odabaş, 2009).

Projeyle evrak girişlerinden 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 gerçekleşmiştir (DPT, 2005).

E-devlet yapılanması kapsamında, alt kuruluşları ile birlikte Maliye Bakanlığı büyük projeleri koordine etmektedir. Bu projeler adım adım gerçekleştirilen, Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Bakanlığı'nca yürütülen (Vergi Daireleri Otomasyon Projesi) VEDOP I, VEDOP II ve VEDOP III projeleridir. http://www.gelirler.gov.tr adresinden hizmet vermekte olan kurum, VEDOP I projesi ile bütün vergi dairesi işlemlerinin bilgisayar ortamında izlenmesini gerçekleştirmektedir. VEDOP I, 22 il merkezinde ve 155 vergi dairesinde uygulamaya geçirilmiştir. VEDOP II projesi ile de vatandaşların

vergi ile ilgili işlemlerini elektronik ortamda yapabilmelerinin sağlanması amaçlanmaktadır. Bu çerçevede 81 ilde en az bir tane olmak üzere toplam 300 Vergi Dairesinin otomasyonu tamamlanmıştır. Proje kapsamındaki beyannamelerin internet üzerinden alınması (e-Beyanname) uygulamasına 2004 yılı Ekim ayı içerisinde başlanmıştır. VEDOP hali hazırda kullanımda olan ve yoğun bir kitle tarafından kullanılan bir otomasyon projesidir (Nohutçu ve Demirel, 2005).

Vergi dairelerinin web tabanlı interaktif çalışmasını sağlayacak VEDOP–III projesi ile Türkiye genelindeki vergi dairesi ile mal müdürlükleri gelir servisi yeniden yapılandırılarak otomasyona geçecektir. Uygulama ile vergi dairelerinin 24 saat 365 gün hizmet vermeleri sağlanarak internet vergi dairesinin işlevi daha etkin hale gelecektir. VEDOP-III projesinin uygulamaya başlaması ile interaktif olarak hizmet verecek olan vergi daireleri vergi, ceza ve gecikme zamlarını, elektronik ortamda tahsil edilecek. (E-Tahsilat) Mükelleflerin vergi borç ve alacakları banka hesaplarında olduğu gibi tek kalemde görülebilecek. (Mükellef Cari Hesabı) Devlet vadesi geçen vergi alacaklarının tahsili için elektronik ortamda haciz işlemi gerçekleştirilebilecek. (E-Haciz) Pilot uygulaması devam eden E-Fatura sisteminde belgelerin elektronik ortamda düzenlenmesi sağlanacak (E-Fatura) bütün veriler aynı anda arşive de yüklenecek. Güncel olmayan veriler, burada depolanacak. (Otomatik Arşiv Sistemi) Dokümantasyon yönetimi ve iş akış sisteminin internet ortamına alınmasıyla tüm yazışmalar elektronik ortamda yapılacak. Ayrıca VEDOP-III ile birlikte bilgi işlem merkezindeki "LOG Kayıt Sistemi" güçlendirilecek. Yeni sistemde sorgulama yapanlar ve yapılanlar, anında sistemde görülecek.

Proje kapsamında “e-imza” uygulaması da devreye girecek. Böylece bütün işlemler internet üzerinden gerçekleştirilebilecek. VEDOP-III Projesinin hayata geçirilmesinden sonra defter ve belgelerin elektronik ortamda tutulması uygulaması başlatılacaktır. Ayrıca Vedop Projesi içerisinde yer alan e-beyanname sistemi ile vergi beyannameleri elektronik ortamda işlenebilecek ve bu yolla her yıl 3 milyon ABD Doları’na denk gelen 6.000 ton kağıt tüketiminin önüne geçilebilecektir (Odabaş, 2009).

2.5.4. Ulusal Yargı Ağı Projesi

Adalet Bakanlığı olarak “e-devlet” sisteminin bir parçası olacak olan “e-adalet” sisteminin kurulması için, Yüksek yargı organları ve yargı için bilgi temininde

vazgeçilmez özellikte bulunan kurumlar da sisteme dahil edilerek, Adalet Bakanlığı Merkez teşkilatı ile birlikte tüm mahkemeler, cumhuriyet başsavcılıkları, adli tıp ve icra dairelerini içine alacak şekilde bilgisayar ağı kurma bu sayede bakanlık 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(Örneğin; mahkemelerin ihtiyaç duyduğu nüfus bilgilerinin MERNİS'ten veya soruşturma dosyalarının POLNET'ten alınması gibi.), gibi hedeflerle UYAP'nin gerçekleştirilmesi çalışmaları başlatılmıştır.

UYAP'ın ana amacı, zaman kaybetmeden adaletin yerine getirilerek vatandaşın mağdur olmasını engellemek, Türkiye Cumhuriyeti Adli Sisteminin işleyişinin güvenirliğini ve doğruluğunu koruyarak sisteme hız kazandırmaktır. Yargıtay Bilgi Sisteminin de UYAP kapsamına alınmasıyla, adliyelerde başlayan süreç kesintiye uğramadan ve zaman kaybedilmeden devam edecek, böylece teknoloji adaletin hizmetinde olacaktır.

Bu kapsamda UYAP, Adalet Bakanlığı ve bağlı kuruluşları bünyesinde yürütülen faaliyetlerin ve yargı sistemi ile ilgili işlevlerin bilgisayar yardımıyla tam entegre bir şekilde otomasyona geçirilmesidir.

Program, içinde yargının hızlanması için "Karar Destek Sistemi" ve "Bilgi Bankası" barındıracak şekilde tasarlanmıştır. Karar destek sisteminde; hakimin karar verebilmesi için gerekli her türlü dokümanın en kısa sürede sağlanması, usul hatalarından kaynaklanan bozmalarının önüne geçilerek yargının hızlanması hedeflenmektedir. Bu suretle yargı hak ettiği seviyeye kavuşacaktır.

UYAP ile yargının işleyişine sürat ve güven kazandırmak sureti ile devletimizin Avrupa İnsan Hakları Mahkemesi önünde yargının işleyişinden kaynaklanan tazminatlara mahkum olmasına son verilecektir. Bu şekilde devletimizin uluslararası platformda itibarı sarsılmayacak ve Avrupa Birliğine girme yolunda Adalet Bakanlığı olarak üzerimize düşen görevi yerine getirmiş olacağız.

Proje kapsamının ve mevcut ihtiyaçların tespiti amacıyla öncelikle fizibilite çalışmaları yapılmış, çalışmalar sonunda düzenlenen rapora göre, projenin kısa bir sürede bitirilmesinin mümkün olmadığı anlaşılmış, yıllara sari olarak, merkez ve taşra

olmak üzere iki aşamada gerçekleştirilmesi gerektiği kanaatine varılmıştır. Merkez aşaması UYAP I ve taşra aşaması UYAP II olarak adlandırılmıştır.

UYAP I, 2000 yılında Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığımız tarafından, projenin temelini oluşturacak donanım, yapısal kablolama ve yazılım teknik şartnameleri hazırlanması üzerine, 20 Ağustos 2000 tarihinde Adalet Bakanlığı ile HAVELSAN A.Ş. arasında yapılan sözleşme ile UYAP I çalışmalarına başlanmıştır.

UYAP I'in amacı; Merkez teşkilat birimlerinde günlük çalışmaların bilgisayar yardımı ile yapılması ve tüm verilerin merkezi veri tabanında tutulup bilgisayar ağı (network) kurularak izlenmeye başlanması olarak özetlenebilir.

UYAP I'in Geldiği Son Durum

- Uygulama yazılımları ve Doküman Yönetim Sistemi'nin hazırlanması ve entegrasyon çalışmaları tamamlanmış, tüm birimlerde kullanıma hazır hâle getirilmiştir.
- Kullanıcıların ve yetkilerinin belirlenmesi, sisteme tanımlanması gerçekleştirilmiştir.
- Birim kodlarının oluşturulması ve aktarımı çalışmaları tamamlanmıştır.
- Mevcut verilerin aktarımı tamamlanmıştır.
- Birimlerde programlar işletime alınmıştır.

UYAP II, taşra birimlerinin otomasyona geçirilmesini hedeflemektedir. Kurulacak geniş alan ağı ve yerel alan ağları vasıtasıyla taşra birimleri merkezde tutulacak bilgilere doğrudan erişim sağlayacak, tüm faaliyetler kağıtsız ortam prensibine göre elektronik ortamda yürütülecek, Bakanlık personeli dışında avukatlar ve vatandaşlar da bu sistemden faydalanacaktır.

Yazılım ve donanım, yapısal kablolama, kesintisiz güç kaynağı teknik şartnameleri bilgi işlem dairesi başkanlığı tarafından hazırlanarak, 10 Ağustos 2001 ve 26 Temmuz 2002 tarihlerinde Adalet Bakanlığı ile Havelsan A.Ş. arasında imzalanan protokoller ile UYAP II çalışmaları başlatılmıştır.

2004 yılı başından itibaren pilot ve test birimlerde 344 mahkemede testlere başlandı. İçinde Ankara, İstanbul gibi fiziksel olarak en büyük ve iş yoğunluğu en fazla olan adliyelerimizde gerçek ortamda yoğun yük altında bütün testlerden başarıyla geçti.

2005 yılı itibariyle ülke geneline yaygınlaştırılmaya başlandı. 2005 yılında 507 mahkeme, 2006 yılında 1.147 mahkeme işletime alındı.

UYAP yazılımları, 2003 yılı Eylül ayında tamamlandı. Yazılım geliştirimi tamamlandıktan sonra sahadaki uzman kullanıcıların geliştirme ortamında kullanımına ve eleştirilerine açıldı. Gerçek kullanıcılarla laboratuvar ortamında 2004 yılı başına kadar yoğun testlerden geçirildi. Bu testlerde tamamlandıktan sonra pilot ve test birimlerinde gerçek ortamda 1 yıllık teste tabi tutuldu.

Bu arada kullanıcılardan gelen her talep ve eleştiri değerlendirilip yeni bir versiyonla sisteme katıldı. Başlangıçta versiyon çıkarma süresi iki günde bir iken, daha sonra haftada bire, daha sonra on beş günde bire şimdi ise gelen taleplerin azalmasından ve yazılımın stabilitesi yeterince sağlanmış olmasından dolayı ayda bire çekilmiştir. Bu kapsamda tarafımıza iletilmiş hata, istek ve iyileştirme talebi 9.000'i aşmıştır.

UYAP elektronik imza altyapısı üzerine kurulmuştur. Bilgi ve belgelerin son hali, değişmez ve güvenli bir şekilde veri tabanında saklanmakta, yetkisiz erişimlere izin verilmemektedir.

Dosyalardaki tüm belge ve evraklar, elektronik ortama aktarıldığından dosyaların arşivlemesi elektronik ortamda yapılmakta, hâkim ve Cumhuriyet savcılarının arşivdeki dosyalara erişimi daha hızlı, kolay ve güvenli bir şekilde olmaktadır. Güvenlik ve gizlilik ilkesi doğrultusunda bu dosyaların sadece ilgili personel tarafından görülmesi sağlanmaktadır.

Buna göre Uyap II projesi ile, Adalet Bakanlığı ile dış sistemler arasında veri alış verişi hizmetlerinin ve kurumlar arası entegrasyonun tamamlanması; her türlü yazışma ve haberleşmenin elektronik ortam üzerinde yapılması; hazırlık evresinden sonuçlanmasına kadar büyün davaların elektronik ortamda yürütülmesi amaçlanmaktadır (DPT, 2005).

2.5.5. Takbis Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi (TAKBİS)

Türkiye sınırları içindeki toprakların paylaşımının, sahiplerinin ve kullanım amaçlarının doğru olarak saptanmasına yönelik olarak hazırlanan diğer bir proje Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi Projesi'dir. Bireysel, kurumsal ve devlete ait arazilerin ayrıştırılması, sınırlarının doğru olarak belirlenmesi bu konuda yaşanan olumsuzlukların

ortadan kaldırılmasını sağlayacaktır. Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü'nün sorumluluğunda 2001 yılında hayata geçirilen Takbis Projesinin temel amaçları, güvenilir arazi bilgilerini oluşturmak, tapu ve kadastro hizmetlerinin elektronik ortamlar üzerinde daha güvenilir ve hızlı bir biçimde yapılmasını sağlamak, tapu sicil kayıtlarının ve kadastro haritalarının önce sayısal sonra da Takbis veritabanlarına aktarılarak merkez ve taşra teşkilatı ile bütün kurum ve kuruluşların kullanıma açmaktır(Odabaş, 2009).

Ayrıca Takbis; (TAKBİS)

- Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğünün tapu ve kadastro tekniği ile ilgili işlemlerini standartlaştırarak Tapu Sicil ve Kadastro Müdürlüklerinde (Şeflikler dahil) yürütülen işlemlerin mevzuata uygun bir şekilde ve bilgisayar ortamında yürütülmesini sağlayan,
- Geliştirilen uygulama yazılımlarına dahil edilen kontrol ve uyarı mekanizmaları ile memurun yaptığı işlemle ilgili riskini minimize eden veya ortadan kaldıran,
- İlgili memura ekranı üzerinden yaptığı işlemle ilgili en son mevzuat desteği sağlayan, yapılan işlemle ilgili açıklayıcı bilgi sağlayarak kendi ekranı üzerinden Bilgisayar Destekli Eğitim imkanı getiren,
- Üretilen verilerin Genel Müdürlükte kurulacak sisteme akmasıyla entegre bir yapı oluşturan, mevzuat değişikliği yapılması halinde vatandaşın satış benzeri işlemleri Türkiye'nin herhangi bir yerinden yapabilmesini sağlayan,
- Müdürlüklerin ve müdürlük personelinin performansının üst hiyerarşi tarafından izlenebilmesini sağlayan,
- Memur insiyatifini ortadan kaldırarak işlemlerin yasal mevzuata uygunluğunu, vatandaşa en kısa sürede ve doğru sonuç sağlayarak, devletle vatandaş arasında zaman içinde yıpranan güven duygusunu geliştirecek,
- Merkezde oluşan bilgileri kullanarak Bölge Müdürlükleri ve Genel Müdürlük merkez birimleri için Karar Destek fonksiyonları ve raporları üreten,
- Herhangi bir kamu kuruluşu için taşınmaz ile ilgili stratejik konularda anlık istatistiki sonuçlar üretecek,

- Milli Güvenlik açısından gereken yabancı mülkiyetindeki taşınmazlar ve yabancıların hangi yörelerde taşınmaz hareketinde bulundukları, yoğunlaştıkları hususu merkezden ve kolaylıkla izlenebilecek,

- Tarım bilgi sistemine ve Doğrudan Gelir Desteğine esas Çiftçi Kayıt Sistemine doğru ve güncel bilgi altlığı oluşturan,

- Mali suç araştırmaları ve mal varlığı sorgulamalarını tek bir merkezden yaparak, mali suçlarla ilgili sorgulamaları en kısa sürede sonuçlandırılarak, rüşvet ve yolsuzlukla mücadelede devletin etkin denetimi sağlanacak, ve tüm bu işlemleri Coğrafi Bilgi Sistemi/Arazi Bilgi Sistemi mantığında gerçekleştiren bir ”Entegre Bilgi Sistemi”dir.

Takbis Projesinin en önemli yararı, Türkiye'nin taşınmaz mal envanterinin, mülkiyet ve kadastro bilgilerinin, coğrafi bilgi sistemi mantığı içinde bilgisayar ortamına aktarılmasıyla vatandaşa daha hızlı ve güvenilir hizmet sunulması ve Tapu Kadastro'nun sahip olduğu verileri diğer kurum ve kuruluşlarla paylaşmasıdır.

Takbis'in yaygınlaştırılmasıyla, hazine arazileri başta olmak üzere, tüm taşınmazların konumları duyarlılıkla belirlenebilecek, hissedarları, hisse oranları, rayiç bedelleri, taşınmaz hareketleri, hazine arazilerinin envanteri, orman alanları, tarihi, turistik, sit alanları, mera alanları doğru biçimde belirlenmiş olacaktır (Tetik, 2006).

Takbis Projesi üç aşama olarak modellenmiştir.

I. Aşama : 26 Aralık 2000 tarihinde Havelsan A.Ş. İmzalanan sözleşme ile öncelikle mevcut işleyişin analizi ve bu doğrultuda sistem tasarımı yapılmıştır. Tasarımlara göre kodlanan yazılımlar, model bir sistem üzerinde merkez birimlerimiz, 1 bölge müdürlüğü, 6 tapu sicil müdürlüğü, 1 kadastro müdürlüğü ile 1 kadastro şefliğinde deneme amaçlı uygulamalar yapılmıştır. 2005 yılında projenin kesin kabulü yapılmıştır.

II. Aşama : Pilot aşamadan elde edilen başarı ve deneyim sonrasında, pilot aşamanın kesin kabullerini takiben, 12 Eylül 2005 tarihinde Havelsan A.Ş. İle 3 yıllığına imzalanan sözleşmeyle TAKBİS'in yaygınlaştırılmasına geçilmiştir. Bu süreç içerisinde, Ülkemizde hizmet vermekte olan 957 tapu sicil müdürlüğünden 224 müdürlük ile 325 kadastro müdürlüğünde 29 müdürlük ve bağlı 3 şeflik, TAKBİS kapsamında çalışmaya başlamıştır.

Yine aynı süreçte tasarruf sağlanması amacı ile 175 müdürlüğümüzün veri girişi ve işletime alma faaliyetleri kurum çalışanlarımız tarafından yapılmıştır,

III. Aşama : TÜRKSAT ile 30.06.2010 tarihinde imzalanan sözleşme ile, geriye kalan tapu sicil müdürlüklerinin sistem kapsamında işletime alınması ile yaygınlaştırma sürecinin tamamlanması, mevcut yazılımların idamesi için gerekli desteğin sağlanması, yeni bir sistem merkezinin kurulması, DPT tarafından hazırlanan Eylem Planları doğrultusunda veri yedekliliği hizmetinin sağlanmasıdır.

Proje kapsamında 4 ana yazılım geliştirilmiştir. Bunlar;

- Tapu Sicil Uygulama Yazılımı
- Kadastro Uygulama Yazılımı
- Proje Takip Yazılımı
- Kaynak Yönetimi (Ofis Otomasyon) Yazılımı

Söz konusu yazılımlar, kurumun hiyerarşik yapısına ve bu yapıdaki birimlerin görev ve sorumluluklarına uygun olarak, sistem yöneticileri tarafından yapılacak rol ve bu rollere uygun fonksiyonlara göre çalışabilecektir

2.5.6. TCM EFT-EMKT Sistemi

EFT sistemi yurt içinde Türk Lirası ödemelerinin bankalar arasında elektronik ortamda, gerçek zamanlı olarak aktarılmasını ve birebir mutabakatını sağlayan sistemdir. EMKT Sistemi ise bir bankadan diğerine devlet tahvili ve hazine bonosu gibi menkul kıymetlerin aktarılmasını sağlayan sistemdir. Her iki sistem de gerçek zamanlı olarak çalışır, yani işlemler anında yapılır.

EFT ve EMKT Sistemleri, resmi tatil günleri dışında hafta içi her gün çalışır. Sistemler pazartesi günü ve resmi tatilleri izleyen günlerde saat 08.00'de açılır. Her işgününde katılımcıların en geç saat 09.00'da oturum açma işlemini gerçekleştirmesi gerekir. Sistemlerin kapanış saati tam işgünlerinde 17.30, yarım işgünlerinde 13.00 olmakla birlikte, bu saat iş yoğunluğu ve olağanüstü durumlar göz önüne alınarak TCMB tarafından değiştirilebilir. Katılımcılar tarafında her işgünü sonunda gün sonu işlemleri yapılır. Hesap uygunluğu çalışmaları sürdüğü sürece sistem mesaj alışverişine kapatılır. Hesap uygunluğu çalışmaları tamamlandıktan sonra sistem ertesi işgününün

tarihi ile mesaj alışverişine açılır. Cuma günü ve ardılı tatil olan günlerde günsonu işlemleri yapıldıktan sonra gelecek işgünü saat 08.00'e kadar sistem mesaj alışverişine kapalı tutulur. EMKT Sistemi EFT Sisteminden önce kapanır. EMKT bileşeni kapandıktan sonra depo hesap devirlerine ilişkin herhangi bir işlem yapılamaz. Sistemlerin aşamalı günsonu yapma olanağı bulunmakta olup, çeşitli işlemler işgünü boyunca farklı saatlerde sonlandırılabilir. Aşamalı günsonuna ilişkin düzenlemeler TCMB tarafından yapılarak katılımcılara duyurulur (TCMB).

Sistemler sadece TL cinsinden ödemeler ile menkul kıymetlerin aktarılmasını ve hesapların mutabakatını (kesinleştirilmesini) sağlamakla kalmaz; çeşitli raporların alınmasına ve ihale teklifi, genel duyuru gibi haber nitelikli mesajların kullanılmasına da olanak verir. EFT ve EMKT sistemleri birbirleriyle tümleşik olarak çalıştıklarından ve ortak bir arayüz üzerinden erişildiklerinden genellikle tek sistem olarak EFT-EMKT Sistemi olarak adlandırılırlar.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM
YEREL YÖNETİMLER

3.1.YEREL YÖNETİM KAVRAMI

Yerel yönetimler, Anayasa gereğince, özerk yönetim birimleridir; merkezi yönetimin hiyerarşik denetimi altında değil, *vesayet denetimi* altında iş görürler. Merkezi yönetimin bu birimler üzerindeki vesayetinin içeriği ve sınırları yasa ile açıkça belirlenmek zorundadır. Merkezi yönetim ile yerel yönetimler arasındaki ilişkide politika geliştirme – planlama – eşgüdüm – rehberlik ana ekseni oluşturur. Ülke yüzeyine dağılmış çok sayıda yerel yönetim biriminin hukuka uygun, bir örnek, dengeli, eşit ve verimli kamu hizmeti sunmasını sağlamak, merkezi yönetimin başlıca görevlerinden biridir.

Yerel yönetimler; yöre halkının ihtiyaçlarını etkin bir biçimde karşılamak üzere, yerel topluluğa kamu hizmeti sağlayan ve yerel halkın kendi seçtiği organlarca yönetilen; yönetsel, siyasal ve toplumsal kurumlardır (Ulusoy, 2002). Varlık nedenleri, halkın güven ve desteğini sağlayarak, katılımcı, demokratik, halkın dilek, istek ve önerilerine dayalı hizmet sunmaktır (Nadaroğlu, 1986).

Kamu yönetiminde egemen olan "organizasyon ve yöntem" anlayışı, yerini giderek "toplam kalite" ve "müşteri memnuniyeti" hedefleriyle iş gören ve paydaşların katılımına dayanan verimlilik yönetimi anlayışına bırakmış; yönetim üzerinde giderek daha çok rol oynayan ve beklentileri artan yurttaş, memnuniyeti hedeflenen "müşteri" olarak görülmeye; kamu idarelerinin faaliyetleri de kalite standartları sürekli yükseltilmesi gereken "hizmetler" olarak kabul edilmeye başlanmıştır (Uçkan, 2003).

Birey, hayata yerel olarak nitelendirilen somut ve toplumsal bir ortamda başlamakta, orada hayatı öğrenmekte ve yaşamaktadır. Ancak merkez yönetimin kararları ya da küresel olaylar bireyin yaşadığı yöredeki hayatına etki etmektedir. Bireyi topluluğa ait kılan bilinç ve duygu yerel yönetimler aracılığı ile oluşmaktadır. Birey kişisel, sosyal ve politik yaşamının tümünü burada yaşamakta, kendine özgü kimliklerini edinmekte ve yaşatmaktadır. Bu ölçekteki mekânların, dünyanın yeni ekonomik ve toplumsal yapısının ana referans noktalarını oluşturmaya başladığının da altı sıkça çizilmektedir (Yıldız, 1996).

3.2. YEREL YÖNETİMLERİN GELİŞİMİ

Ülkemizde yerel yönetimler köklü bir yönetim geleneğine sahip değildir. Bizdeki yerel yönetimlerin güçsüzlüğü, Batı'da olduğu gibi böyle bir tarihi temelden yoksun oluşuna bağlanabilir. Batı demokrasilerinde yerel yönetimler, 12. Yüzyıldan başlayarak günümüze kadar uzanan tarihi gelişmenin ürünüdür. Merkezi hükümet karşısında bir bölgenin ya da bir kentin, mali ve idari alanda özerklik elde edip güçlenmesiyle Batı'da yerel yönetimler ortaya çıkmıştır (Eryılmaz, 2010).

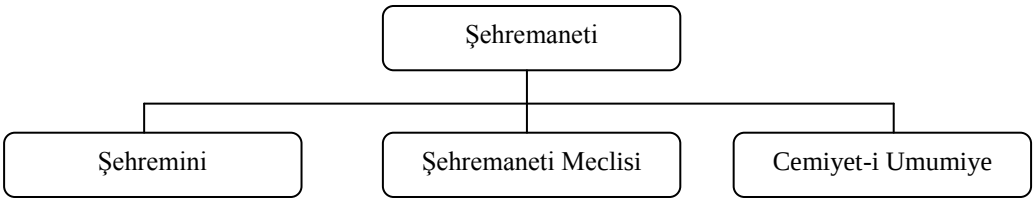
Eryılmaz (2010), yerel yönetimleri ortaya çıkaran kavramı merkezi yönetime karşı olan bölgesel muhalefet ile yakından ilişkilendirmiştir. Ülkemizin idari ve siyasi tarihinde; merkezi otoritenin birliğini, bütünlüğünü korumak ve güçlendirmek yönünde hakim bir görüş ve uygulama süregelmiştir. Bu nedenle ülkemizde muhalefet kavramına Tanzimat'a kadar pek hoş görü ile bakılmamıştır. Bunun sebebi ülkeyi yöneten padişahın şahsında tüm yetkilerin toplanması ve sultanın halife sıfatıyla sahip olduğu dini kişiliği olmuştur. Padişahın yetki ve otoritesi tartışma açık değildi. Merkezi idare kendi dışında oluşabilecek bir hareketi dinen ve siyaseten gayrı meşru görüyordu. Merkezi yönetime karşı tutumlar ve davranışlar, "asilik" ve "hainlikle" suçlanıyordu. Osmanlı siyasi kültürü bu bakımdan "muhalefet" kurumunu meşrulaştıramadı ve dolayısıyla Tanzimat'a kadar da batı tipi yerel yönetimlere gerek duyulmadı.

Osmanlı Devletinde Tanzimat Dönemi'ne kadar şehirler; kadılar, vakıflar, loncalar ve mahallelerin faaliyetleri ile ortak gereksinimlerin karşılandığı yerleşim birimleri olmuşlardır (Kaya, 2003). Osmanlı Devleti'nin batı ülkeleri ile artan ilişkileri sonunda ilk olarak 1855 yılında İstanbul'da "Şehremaneti" adıyla bir belediye kurulması girişiminin de bulunulmuştur. Buna göre belediyelerin başında hükümet tarafından atanan "Şehremini" bulunacak ve ayrıca yine atama ile görevlendirilecek 12 kişilik bir şehir meclisi olacaktı. Bu meclise Şehremini başkanlık ediyordu. Şehremininin iki yardımcısı şehir meclisinin de doğal üyesidir. Şehir meclisinin üçte ikisinin her yıl yeniden değişik çevreleri temsil edecek şekilde atanması öngörülüyordu (Tortop, 1999).

1858 yılında "Altıncı Belediye Dairesi" adında yabancıların yoğunlukla yaşamış oldukları Beyoğlu ve Galata semtlerini kapsayan bölgede kuruldu. Bu bölge batı tipi belediye sisteminin uygulamaya konulduğu bir pilot bölge olarak seçildi. Söz konusu

bölgede resmi dil Osmanlıca ve Fransızca idi. Altıncı belediye dairesi büyükşehir belediyesi Şehremaneti'nin bir şubesi olarak kurulduğu halde doğrudan Babıali'ye bağlandı. Altıncı Daire-i Belediye, hizmetin yerine getirilmesi için masrafları karşılamak üzere gelir tahsil edebilen ilk Türk yerel yönetim kuruluşu olup bu konuda tekliğini uzun süre korumuştur (Uzun ve Kurt, 2002). Merkezi hükümetin tüm çabalarına rağmen Beyoğlu-Galata belediyesi pek başarılı olamamıştır.

1869 yılında "Dersaadet Belediye İdaresi Nizamnamesi" ile belediye teşkilatının bütün İstanbul'a yaygınlaştırılması kabul edilmiştir. İstanbul Şehremaneti teşkilatı da yeniden kurulmuştur. Şehir 14 belediye dairesine ayrılmıştır. Bütün dairelerin bağlı olduğu Şehremaneti teşkilatının 3 organı bulunmaktadır. (Şekil 3.1)



Şekil 3.1. Şehremaneti Yapısı

Şehremini ve Şehremaneti Meclisinin üyeleri hükümet tarafından belirlenmekteydi. Cemiyet-i umumiye ise, belediye dairelerinin başkanları ile daire meclislerinin kendi üyeleri arasından seçtikleri kişilerden meydana gelmekteydi.

Şehremaneti'nin görevi, zaruri ihtiyaç maddelerinin teminine dikkat etmek, narh koymak ve uygulamasını izlemek, yol ve kaldırım gibi alt yapı hizmetlerini yürütmek, şehrin temizliğini sağlamak ve esnafı denetlemekti. Mali yeteneği oldukça sınırlı olan İstanbul Şehremaneti, mühendis ve belediye zabıtasından oluşan yetersiz bir kadroya sahip olması nedeniyle görevini yerine getirirken oldukça zorlanmaktaydı (Ulusoy ve Akdemir, 2002).

Bütün uğraşlara rağmen belediye örgütü, İstanbul'un bütün semtlerinde tam olarak kurulamadı ve dolayısıyla önemli bir etkinlik gösteremedi. Bu nedenle 1876 Anayasası'nın hükümlerinden esinlenerek 1877 yılında toplanan Osmanlı Parlamentosu'nun ilk kabul ettiği yasa, "Dersaadet Belediye Kanunu" olmuştur. Bu kanunla belediyeler resmiyet kazanmış ve tüzel kişilikleri oluşmuştur. Bu kanun eski yapıyı büyük ölçüde korumuş İstanbul'daki 14 belediye dairesini 20'ye çıkarmıştır.

İstanbul dışındaki diğer şehir ve kasabalarda belediye örgütünün yaygın bir

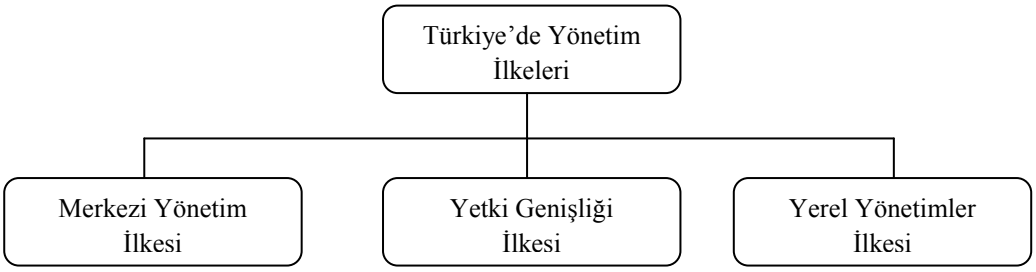
şekilde kurulması 1877 yılında yürürlüğe giren "Vilayetler Belediye Kanunu" ile gerçekleşmiştir. Ortaylı'ya göre, ilk Osmanlı Meclis-i Mebusanı, Tanzimat'ın başlangıcından beri rastlanan uygulamalara dayanarak bu kanunu ehliyet ve bilgi ile müzakere etmiştir. Mebusların bütün itirazlarına rağmen, hükümet İstanbul ve vilayetler için iki ayrı kanun tasarısı hazırlamış ve bunlar yasalaşmıştır (Ortaylı, 2008).

İstanbul ve diğer vilayetlerdeki bu statü 1930 tarihli ve 1580 sayılı Belediye Kanunu'nun yürürlüğe girmesine kadar devam etmiştir.

3.3. GÜNÜMÜZDE YEREL YÖNETİMLER

Günümüzde ise yerel yönetimler 1982 anayasası 123. maddesi ile kamu hizmetlerinin görülmesi açısından iki değişik yapıya sahiptirler. Bu yapılanmalardan birincisi "Merkezden Yönetim" iken ikincisi "Yerinden Yönetim"dir. Anayasanın 126/2 maddesi gereğince "Merkezden Yönetim" ilkesinin sakıncalarını kaldırmak amacıyla "Yetki Genişliği" ilkesi kabul edilmiştir (Okka, 2008)

Anayasanın 123. ve 126 / 2 maddeleri ışığında Türkiye'de yönetim; Merkezi Yönetim, Yetki Genişliği Yönetimi ve Yerel Yönetimler olarak üçe ayrılmaktadır. (Şekil 3.2.)



Şekil 3.2. Türkiye'de Yönetim İlkeleri

3.3.1. Merkezi Yönetim İlkesi

Merkezden yönetim, kamu hizmetlerinde birlik ve bütünlüğü sağlamak amacıyla söz konusu hizmetlere ilişkin karar ve faaliyetlerin merkezi hükümet ve onun hiyerarşik yapısı içinde yer alan örgütlerce yürütülmesi demektir. Diğer bir tanıma göre merkezi yönetim, yönetsel hizmetlerin merkezde toplanması ve bu hizmetlerin merkez ve merkezin hiyerarşisi içinde yer alan örgütlerce yönetilmesi biçiminde tanımlanabilir (Gözübüyük, 2005). Merkezden yönetim ilkesi, "siyasi" ve "idari" olmak üzere ikiye ayrılmaktadır.

Siyasi bakımdan merkezden yönetim üniter devlet yapısını simgeler. Yani yasama ve yürütmeye egemen olan siyasi otoritenin tek ve merkezde olmasıdır (Nohutçu, 2010). Böyle bir örgütlenme biçiminde kanun yapan ulusal meclisin dışında bir yasama organı bulunmaz ve hukuki birliğin mevcut bulunmasını ifade eder. Dolayısıyla ülke bütününde farklı bölgelere ve yerleşme birimlerinde göre değişik kanunlar da söz konusu olmaz.

İdari bakımdan merkezden yönetim ise kamu hizmetlerinin merkezileştirildiği, bu hizmetlere yönelik politikaların belirlendiği ve kararların alınması yetkisi merkezi organlarda toplandığı gibi, bunların yürütülmesine ilişkin inisiyatifin merkezde toplandığı birimlere, bölge ve il kuruluşlarına takdir yetkisi tanımayan bir durumu ifade eder (Eryılmaz, 2010).

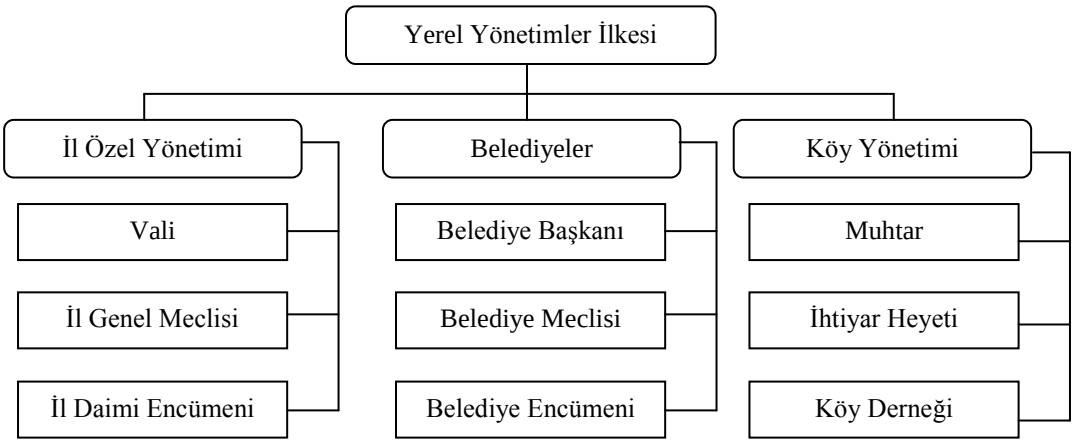
Anayasamıza göre merkezi yönetim Cumhurbaşkanı, Bakanlar Kurulu ve Merkeze Yardımcı Kuruluşlardan oluşmaktadır. Milli Güvenlik Kurulu, Devlet Planlama Teşkilatı, Danıştay ve Sayıştay merkeze yardımcı kuruluşlardır.

3.3.2. Yetki Genişliği İlkesi

1982 Anayasasının 126. Maddesine göre "İllerin idaresi yetki genişliği ilkesine dayanır." Buna göre taşrada yetki genişliğini kullanan tek yönetsel makam validir. Merkezi yönetim ilkesinin sakıncalarını önlemek amacıyla yönetimin taşra kuruluşlarında görevli yüksek memurlarına belli konularda karar alma ve uygulama yetkisi tanınmıştır. Bu yönetim şekline Yetki Genişliği adı verilmektedir. Yönetim Vali başkanlığında, Hukuk İşleri Müdürü, Defterdar, Milli Eğitim Müdürü, Bayındırlık Müdürü, Sağlık Müdürü, Tarım Müdürü ve Veteriner Müdüründen oluşmaktadır.

3.3.3. Yerel Yönetimler İlkesi

Yerleşme birimlerinin de kendine özgü özellik ve sorunlar vardır. Zamanla yörelere göre değişen özellikteki sorunlarla uğraşmak üzere merkezi yönetimden ayrı olarak bir takım örgütlere de ihtiyaç duyulmuştur. Böylece yerel yönetim (mahalli idareler) fikri doğmuştur. Türkiye de İl Özel İdaresi, Belediyeler ve Köyler yerel yönetim örgütleridir (Şekil 3.3) (Yıldız, 1995).



Şekil 3.3. Yerinden Yönetim İlkesi Teşkilat Şeması

3.4. ANAYASA'DA YEREL YÖNETİMLER

Yerel yönetimler, bir anayasal kavramdır. 1876 Anayasası dahil diğer bütün anayasalar, yerel yönetimlerle ilgili hükümlere ve ilkelere yer vermiştir. Ancak 1982 Anayasasının yerel yönetimlerle ilgili düzenlemesi, diğer anayasalara göre daha geniş kapsamlıdır. 1982 Anayasası'nın "İdarenin Kuruluşu" kenar başlığı altında "merkezi idare" ve "mahalli idareler" yer almaktadır. Anayasanın merkezi yönetim ile ilgili düzenlemesi kısa olduğu halde, yerel yönetimlerle ilgili maddesi, oldukça uzun düzenlenmiştir. Bu da yerel yönetimler konusundaki tartışma ve endişelerden kaynaklanmış olmalıdır. Anayasa'daki düzenlemeye göre yerel yönetimlerin özellikleri şöyle belirlenebilir.

- Yerel yönetimler; il, belediye ve köy halkının mahalli müşterek ihtiyaçlarını karşılamak üzere kurulan kamu tüzel kişileridir.
- Yerel yönetimlerin karar organları seçimle belirlenir.
- Yerel yönetimlerin kuruluş ve görevleri ile yetkileri, yerinden yönetim ilkesine uygun olarak kanunla düzenlenir.
- Yerel yönetimlerin seçilmiş organlarının, organlık sıfatını kazanmalarına ilişkin itirazların çözümü ve kaybetmeleri konusundaki denetim yargı yolu ile olur.
- Görevleri ile ilgili bir suç sebebi ile hakkında soruşturma veya kovuşturma açılan yerel yönetim organları veya bu organların üyelerini İçişleri Bakanı geçici bir tedbir olarak, kesin hükme kadar görevinden uzaklaştırabilir.

- Yerel yönetimlerin seçimleri beş yılda bir yapılır. Ancak, milletvekili genel seçiminden önceki veya sonraki bir yıl içinde yapılması gereken mahalli idare organların veya bu organların üyelerine ilişkin genel ve ara seçimler, milletvekili genel ve ara seçimleriyle birlikte gerçekleştirilir.
- Merkezi yönetim, yerel yönetimler üzerinde idari vesayet yetkisine sahiptir. İdari vesayet, mahalli hizmetlerin, idarenin bütünlüğü ilkesine uygun şekilde yürütülmesi, kamu görevlerinde birliğin sağlanması, toplum yararının korunması ve mahalli ihtiyaçların gereği gibi karşılanması amacıyla yapılır. İdari vesayet yetkisi kanunla düzenlenir.
- Yerel yönetimler kendi aralarında birlik kurabilirler. Birlik kurmaya ilişkin izni Bakanlar Kurulu verir.
- Yerel yönetimlerin merkezi yönetim ile karşılıklı bağ ve ilgileri kanunla düzenlenir.
- Yerel yönetimlere görevleri ile orantılı gelir kaynakları sağlanır.
- Büyük yerleşim merkezleri için kanunla özel yönetim biçimleri oluşturulabilir.

Yerel yönetimlerle ilgili yasal düzenlemelerin Anayasadaki bu hüküm ve ilkelere uygun olması gerekir Anayasa, üç tür yerel yönetimden söz etmektedir. Bunlar, "İl Özel İdaresi", "Belediye" ve "Köy"dür.

Anayasa, yerel yönetimlerin yalnızca "karar organları"nın seçimle belirlenmesini emretmektedir. Karar organlarının dışında kalan yürütme organları (belediye başkanı, vali ve muhtar) seçimle değil, atama ile belirlenebilecektir. Nitekim olağanüstü durumlarda, belediye başkanları ve muhtarlar seçimle işbaşına gelmiş olsalar da görevden alınabilmekte, yerlerine başkasının ataması yapılabilmektedir. Bu da ülkemizde askeri müdahaleleri kolaylaştıran bir nitelik arz etmekte ve demokrasiden sapmaları yasallaştıracak oluşumlara neden olmaktadır.

3.5. YEREL YÖNETİM KURULUŞLARI

Ülkemizde, "il özel idaresi", "belediye" ve "köy" olmak üzere üç türlü yerel yönetim birimi bulunmaktadır.

3.5.1. İl Özel İdaresi

İl özel idaresi, "İl" denilen idari coğrafyada faaliyet gösteren bir yerel yönetim birimidir. Belediye ve köylerin faaliyetleri, belirli bir yerleşim alanı ile sınırlı olduğu halde, il özel idaresinin hizmetleri, yerleşim alanı içi ve yerleşim alanı dışı, il sınırları içerisinde ki bütün bölgeyi kapsamaktadır. Bu bakımdan il özel idaresi, merkezi yönetimle diğer yönetimler arasında, belediyeler ve köylerde veya bunlar arasında yerel ortak hizmetler yürüten "ara düzey" bir yerel yönetim birimi olarak tanımlanabilir (Eryılmaz, 2010).

Diğer bir tanıma göre il özel idaresi, il sınırları ile çevrili bir coğrafi alanda yaşayan insanların orada yasamalarından kaynaklanan ortak ihtiyaçlarını karşılamak için kurulmuş kamu tüzel kişiliğine sahip yer yönünden yerinden yönetim kuruluşudur. (Gözler, 2002)

İl özel idareleri ile ilgili hükümler 1913 tarihli İdare-i Umumiye-i Vilayet kanununda bulunmaktadır. Bu kanun hem il genel yönetimi ve aynı zamanda il özel yönetimi ile ilgili hükümler içermekteydi. 1929 yılında çıkarılan 1426 sayılı kanunla il genel yönetiminden arındırılmış, 1987 yılında bazı değişikliklerle "İl Özel İdaresi Kanunu" çıkmış, sonunda 2005'te 5302 sayılı "İl Özel İdaresi Kanunu" ile yeniden düzenlenmiştir.

5302 sayılı Kanuna göre, il özel idaresi, "il halkının mahalli müşterek nitelikteki ihtiyaçlarını karşılamak üzere kurulan ve karar organı seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan, idari ve mali özerkliğe sahip kamu tüzel kişileridir" (5302, md.2). İl Özel İdaresi Kanunu'nda bu idarelerin görevleri, belediye sınırları içindeki ve belediye sınırları dışındaki görevler olmak üzere iki bölümde düzenlenmiştir (5302, md.6).

Bir yerde İl Özel İdaresi kurulabilmesi için, söz konusu yerin il statüsüne kavuşturulması yeterlidir. Bu bakımdan merkezi yönetimin taşra örgütü olan il ile yerel yönetim birimi olan il özel idaresinin hizmet yürüttükleri alan aynıdır (Eryılmaz, 2010)

Özel idareler bir Anayasa kuruluşudur. Kaldırılmaları Anayasada değişiklik yapılmasına bağlıdır. Bu idarelerin mali güçlerinin azlığı dolayısıyla bazı çevreler geçmiş yıllarda kaldırılmaları görüşünü savunmuştur. Oysa bu kuruluşlar bilimsel açıdan, demokratik ve yerel hizmetleri merkezi idarelerden daha iyi yürütebilecek kuruluşlardır. Özel idareler bu zorunluluğun ve ihtiyacın ifadesidir. Onları gereksiz gibi

gösteren aksaklıkları bulmak ve onları düzeltmekle, yararları ve önemi kendiliğinden ortaya çıkacaktır (Tortop, 1999).

Ülkemizde 2010 yılı itibariyle il sayısı kadar 81 İl Özel İdaresi vardır. İl özel idarelerinin görevlerini özel idare müdürü ve merkezi idarenin ildeki teşkilatları aracılığıyla valiler yürütür.

İl Özel İdareleri'nin görev alanları şu şekilde sıralanmaktadır.

- İmar
- Bayındırlık
- Sağlık ve sosyal yardım
- Çevre sağlığı ve korunması
- Eğitim ve spor
- Tarım, ağaçlama, orman tesisi,
- Ekonomi ve ticaret,
- Haberleşme, kültür, turizmle ilgili görevler
- Çeşitli mevzuata verilen görevler

Yukarıda sıralanan görevleri, il özel idareleri imkanları ve öncelik sırasına göre yürütürler. İl özel idarelerinin üç yürütme organı vardır. Bunlar; vali, il genel meclisi ve il encümenidir.

Vali, Bakanlar Kurulu Kararı ve Cumhurbaşkanının onayı ile atanmış ve merkezi idarenin ildeki en büyük temsilcisidir. Bu çerçevede vali, ilde hem genel yönetimin başı hem de il özel idaresinin yürütme organı, temsilcisi ve meclisin başkanıdır.

İl Genel Meclisi, il özel idarelerinin genel karar organıdır ve üyeleri seçilmiş kişilerden oluşmaktadır. Meclis üyelerinin seçimi 306 sayılı kanuna göre nisbi temsil sistemine göre yapılmaktadır. Beş yılda bir, her ilçenin nüfusu oranında yapacağı seçimle oluşturulur.

İl Encümeni, İl Genel Meclisi tarafından kendi üyeleri arasından gizli oyla, bir yıl için seçilen beş üye ile, biri mali hizmetler birim amiri olmak üzere valinin her yıl

birim amirleri arasından seçeceği beş üyeden oluşur. İl daimi encümeni başkanı vali olup, il özel idaresinin yürütme ve karar yetkisine sahip, karma görevli bir organdır.

3.5.2 Köy

Ülkemizde kırsal bölge için, kamu tüzel kişisi olarak il özel idaresinin yanında diğer bir yerel yönetim birimi köydür. Türkiye'de köy denilince, nüfusu az, önemli yerleşme merkezlerinden uzak, ekonomik yapısı büyük ölçüde tarıma dayalı ve kendisine özgü toplumsal ilişkileri bulunan yerleşme birimi akla gelir. Bu açıdan köylere zaman zaman "kırsal yerleşmeler" ve bu yörelerde yaşayanlara da "kırsal nüfus" gibi adların verildiği görülmektedir (Eryılmaz, 2010).

Köy yönetimi, yöneticileri seçimle oluşan, köy yerleşim biriminin dirlik ve düzenini, gelişip kalkınmasını ve burada oturan halkın ortak ihtiyaçlarını amaçlayan, kamu tüzel kişiliğine sahip bir yerel yönetim kuruluşudur (Aytaç, 1995). Köyler, belediye ve il özel idareleri ile karşılaştırıldığında günümüzde başlı başına bir yerel hizmet birimi olmaktan ziyade uygulamada daha çok köye yönelik hizmetlerin yerine getirilmesinde bir aracı rol oynamaktadır (Kaplan, 2007).

442 sayılı Köy Kanunu'na göre ülkemizde nüfusu 2000 kişinin altında olan yerler köy olarak kabul edilmiştir. Köy yönetimi kamu tüzel kişiliğine haiz bir kurum olup üç organ vardır. Bunlar; Köy Muhtarı, Köy İhtiyar Heyeti ve Köy Derneğidir. Muhtar merkezi yönetimin köydeki temsilcisinin olması yanında köyün yürütme organıdır. Köy İhtiyar Kurulu ile Köy Derneği daha çok danışma ve karar alma organı olarak görev yapar.

Muhtar, köy yönetiminin başıdır ve devletin köydeki temsilcisidir. Muhtar, köy derneği tarafından beş yıllık bir süre için seçilmektedir. Muhtarın, kanunları ve hükümet emirlerini duyurmak, dirlik ve düzeni sağlamak, vergi ve asker toplamada merkeze yardımcı olmak gibi devlet görevleri; köy kamu tüzel kişiliğini temsilen mahkeme önünde davacı ve davalı olmak, dernek ve meclisin kararlarını uygulamaktır (Eryılmaz, 2010).

Köy Derneği, köy tüzel kişiliğinin genel karar organıdır ve köydeki seçmenlerden meydana gelmektedir. Köydeki bütün seçmenler, köy derneği aracılığı ile sınırlıda olsa köy yönetimine doğrudan katılabilmektedirler (Eryılmaz, 2010).

Köy İhtiyar Meclisi, kendilerine köy kanunu ile verilen görevleri yapan ve köyün genel şikayetlerini ve isteklerini yerine getirilmesinde önemli rolü olan yetkili bir karar organıdır (Tortop, 1999).

3.5.3 Belediyeler

En yaygın ve gelişmiş yerel yönetim birimi olan belediyeler, bir beldenin ve belde halkının yerel nitelikteki ortak gereksinimlerini karşılamak amacıyla kurulan, karar organı seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan, idari ve mali özerkliğe sahip kamu tüzel kişileridir.

Yerel yönetim kuruluşları içinde en önemlisi belediyelerdir. Nüfusumuzun yaklaşık %80'i belediye sınırları içerisinde yaşamaktadır (Eryılmaz, 2010).

Belediyeler belirli bir coğrafi bölgenin değil, il özel idarelerinin aksine insanların topluca oturdukları, kendisine belde ismi verilen birbirine yakın evlerden oluşmuş belirli ve sınırlı yerleşim birimlerinin idare teşkilatıdır (Günday, 2002).

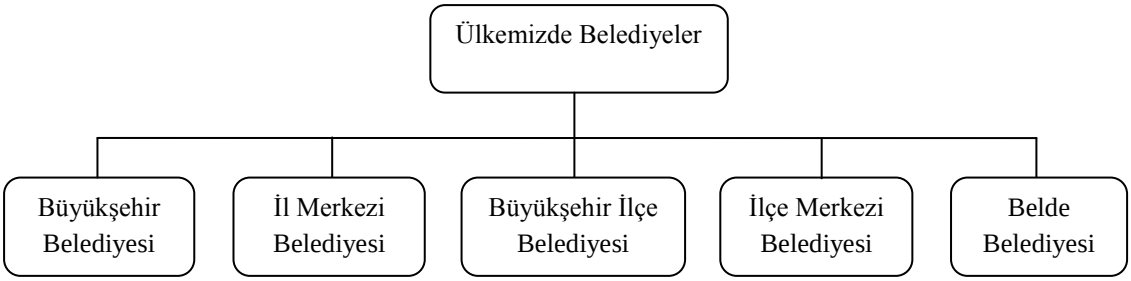
Belediye kelimesi, şehir, memleket manalarına gelen Arapça "beled" veya belde kelimelerinden gelir. Bugünkü anlamıyla kullanılışı Osmanlı İmparatorluğunda Tanzimat Döneminde başlamıştır. Şehrin idare Teşkilatını belirtmek için XIX. yüzyıldan itibaren kullanılan bir tabirdir (Fidan, 1997).

İlk olarak 1855 yılında İstanbul'da "Şehremaneti" ve Beyoğlu-Galata semtinde "6. Belediye Dairesi" adıyla kurulan belediye teşkilatı, cumhuriyet döneminde 1930 tarihli 1580 sayılı kanunla resmileştirilmiş, tüzel kişilik kazanmış ve son olarak 2005 yılında 5393 sayılı belediye kanunu ile düzenlenmiştir.

Ülkemizde iki çeşit belediye bulunmaktadır. Bunlardan birincisi belediye kanununa göre kurulan ve çalışan belediyeler; ikincisi ise yalnızca büyük kent merkezlerinde faaliyet gösteren ve farklı bir statüye sahip olan Büyükşehir Belediyeleridir.

Bugün yürürlükte olan 5393 sayılı Belediye Kanununa göre nüfusu 5000 kişiden fazla olan yerlerde belediye kurulabilir. İl ve ilçe merkezlerinde belediye kurulması zorunlu tutulmuştur. Nüfusu 2000 kişinin altına düşen belediyelerde Danıştay'ın görüşü alınarak İçişleri Bakanlığının önerisi üzerine müşterek kararname ile köye dönüştürülür.

Ülkemizde belediyeler; Büyükşehir Belediyesi, İl Merkezi Belediyesi, Büyükşehir İlçe Belediyesi, İlçe Merkezi Belediyesi ve Belde Belediyesi olmak üzere beşe ayrılmıştır. (Şekil 3.4)



Şekil 3.4. Ülkemizdeki Belediyeler

Türkiye'de 2010 Nisan ayı itibariyle 2949 tane belediye vardır. Bu belediyelerin dağılımı ise;

- 16 Büyükşehir Belediyesi
- 65 İl Merkezi Belediyesi
- 143 Büyükşehir İlçe Belediyesi
- 749 İlçe Merkezi Belediyesi
- 1976 Belde Belediyesi

Şeklindedir. (15.04.2010 tarihi itibariyle belediye sayısı www.mahalli-idareler.gov.tr)

Mevcut belediyelerin nüfus grubuna göre sıralarsak (Çizelge 3.1)

Nüfus Grubu	(%)	Toplam	Büyükşehir	İl Merkezi	Büyükşehir İlçe	İlçe Merkezi	Belde
	100	2949	16	65	143	749	1976
0-1999	31,3	925				52	873
2000-4999	38,4	1133				218	915
5000-9999	11,1	327			5	177	145
10.000-24.999	7,7	227		2	11	175	39
25.000-49.999	3,1	89		6	19	61	3
50.000-99.999	3,2	96		23	17	55	1
100.000-249.999	2,4	67		24	32	11	
250.000-499.999	1,8	54	1	10	43		
500.000-999.999	0,8	23	7		16		
1.000.000 +	0,2	8	8				

Çizelge 3.1. Mevcut Belediyelerin Nüfus Durumu

3.6. E-YEREL YÖNETİM ÇALIŞMALARI

Çeşitli araştırma ve teknoloji enstitüleri, üniversitelerin ilgili bölümleri, merkezi yönetimin çeşitli kurum ve kuruluşları, e-yerel yönetim inşası çerçevesinde sayılabilecek çeşitli çalışmalar yürütmektedir.

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. 1996 yılından başlayarak, İzmir Yüksek Teknoloji Enstitüsü (İYTE) gibi kurumların, belediyelerin bu çabalarına rehberlik edecek türden bir "kent bilgi sistemi modeli" geliştirme arayışına girdikleri görülmektedir.

Yerel yönetimler sisteminde ve merkezi - yerel yönetim ilişkileri ekseninde birbirinden ayrı atılan adımların ve edinilen deneyimin, öncelikle ortak bir iletişim havuzunda toplanması; daha sonra bu çalışmaların eşgüdümlenmesi ve planlanması gerekmektedir.

Ülke yüzeyine dağılmış, çok sayıda ve özerk yerel yönetim birimlerince sürekli edinilen deneyimin ortak iletişim havuzunda paylaşılması gereksinimi, 2001 yılından bu yana YERELNET ile karşılanmaya başlanmıştır. YerelNet, Devlet Planlama Teşkilatı ve TODAİE - YYAEM işbirliği ile bir kamu projesi olarak doğmuş ve yürütülmüştür.

Merkezi - yerel yönetimler arasındaki veri-bilgi akışı ilişkisi ise, 2000 yılı sonunda, İçişleri Bakanlığı - TODAİE çalışması sonunda, yine bir kamu projesi olarak, 2001 yılında başlayan YERELBİLGİ çalışması temelinde kurulmaktadır.

3.7. BELEDİYELER VE İNTERNET

Yerel yönetim sistemi içinde en ağırlıklı yere sahip olan belediyelerde, diğer herhangi bir örgütte olduğu gibi, süreç beş aşamalı ilerlemektedir (Güler, 2001).

1. Bilgisayarlaşma

2. Otomasyon
3. Internet kullanıcılığı
4. Web site kurma
5. Yönetimi internete taşıma

Bilgisayarlaşma. Belediye asgari teknik özelliklere sahip, belediyenin sahip olduğu bilgisayarlardır.

Otomasyon düzeyi. Otomasyon terimi ile mali işler, su ücreti - vergi tahsilatı gibi işlerin belli yazılımlar temelinde bilgisayar ortamına geçirildiği ve işlerin bu ortamda yürütüldüğü sistem kastedilmektedir.

Internet kullanımı. Belediyelere internet servis sağlayıcı tarafından sağlanan internet bağlantı hizmetidir. Geçmişten günümüze çevirmeli bağlantı, adsl ve uydu bağlantısı olarak çeşitlenmektedir. Belediyelerde en çok tercih edilen adsl bağlantı türüdür.

Web site kurmak. "Bel.tr" veya "bld-gov.tr" adreslerine sahip kendi kurumsal web sitelerini kurmak ve vatandaşlarına belediye bünyesindeki hizmetleri interaktif olarak yararlanmalarını sağlamaktır. Belediye web siteleri, genel olarak bir tür "tanıtım broşürü" niteliği taşımakta, güncellemesi sürdürülen sitelerde ise "e-reklam" ya da "e-bülten" görüntüsü ağır basmaktadır.

Yönetimi internete taşımak, belediyeler için, kent bilgi sistemi tabanında yükselmek olarak adlandırılabilir. Çoğu belediyeler günümüzde bu seviyeye ulaşmıştır.

3.8. E-BELEDİYECİLİK

Sürekli gelişen bilişim teknolojileri, yerel yönetimlerin çok yönlü hizmet verme gereksinimleri doğrultusunda yeni ufuklar açmakta ve problemlere uygun çözümler sunabilmektedir. Bunların başında belediyelerin tanıtım, ilke ve hizmetlerini elektronik ortama yansıttıkları "e-belediye" kavramı gelmektedir. E-Belediye; kente ilişkin verilerin güncel teknolojiye dayalı bilişim teknolojileri destekli çalışmalarla yönetilerek bu verilerden kent ve toplum yararına çeşitli bilgiler üretilmesi ve etkin bir biçimde vatandaşın hizmetine sunulmasıdır (Henden ve Henden, 2005).

Yerel yönetimlerde, daha somut olarak belediyelerde internete taşınan unsur *hizmetler değil, yönetimdir.* Hizmet, bir kurumun *yetkileri arasında değil, görevleri*

arasında sayılmış işler demektir. Örneğin, su sağlamak belediyelerin görevidir; buna karşılık su sağlama hizmeti karşılığında su ücreti tahsil etmek, belediyelere yetki olarak tanınmıştır. Benzer biçimde, Emlak Vergisi almak ya da İşyeri Açma Ruhsatı vermek görev değil, yetkidir. Bu yetkiler, belediyelerin kent planlama ve planı uygulama görevinden doğar.

Belediye düzleminde internete taşınma süreci, temel olarak üç temel boyuttan oluşur:

(1) Belediye içi mali, personel, yazı işleri, imar planlaması, vb. *yönetim süreçlerinin* otomasyonu,

(2) Kentte yaşayanların şikayet, istek ve görüş bildirimlerinin; belediye yetki alanındaki iş ve işlemler konusunda bilgi alma istemlerinin; belediyeden işyeri açma, proje onaylatma gibi ruhsat - izin alma - onay başvurularının; belediye tarafından tahsil edilen yasal ödemelerin internet üzerinden yapılması,

(3) Yerel yönetime ilişkin temel veri ve bilgilerin, diğer kamu kurum ve kuruluşları ile ilişkilendirilerek paylaşılması.

Her üç boyut, hizmetin kendisine değil; hizmet üretme sürecinin yönetimine aittir. Bu açıdan internete taşınmanın sonuçları, asıl olarak yönetim süreçlerinin iyileştirilmesi, hızlandırılması, maliyetlerin düşürülmesidir. Doğrudan etki yönetme eylemi üzerindedir.

Kuşkusuz, yönetme ediminde iyileşme, sunulan gerçek hizmetler üzerinde iyileştirici etkiler yapar. Ancak, "internete taşınma"nın hizmetleri değil yönetimi taşımak anlamına geldiğini açıkça ortaya koymak, belediyeler özelinde kent bilgi sistemlerinin gerçekçi ve doğru biçimde algılanmasını, tasarlanmasını ve beklentilerin buna uygun formüle edilmesini sağlayacağı için büyük önem taşımaktadır.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

TÜRKİYEDE'Kİ BELEDİYE İNTERNET SİTELERİNİN İNCELENMESİ

4.1. KONU HAKKINDA LİTERATÜR ÖZETLERİ

Yerel yönetimlerin Resmi Web Sitesi sayıları ile ilgili olarak 1999 yılı Mart ayında yapılan bir araştırmada Türkiye genelinde 30 belediyeye ait Internet sitesi bulunduğu bildirilmektedir (Yıldız, 1999). 2001 yılında gerçekleştirilmiş olan araştırmada bu sayı 227 (Güler, 2001), Devlet Planlama Teşkilatının yaptığı bir araştırmaya göre ise 25 Ağustos 2005 tarihi itibariyle Türkiye'de yerel yönetimlere ait "bel.tr" uzantılı 1001 adet alan adı resmi web sitesi için belediyelere tahsis edilmiştir (DPT, 2005). Belediyelerde Resmi web sitesi sahipliği 2006 yılı Temmuz ayında 969 (Arslan, 2006), Eylül ayında 1298'e çıkmıştır (Naralan, 2006). 2009 yılında yapılan bir çalışmada belediyeler tipine göre beş kategoriye ayrılmış ve belde belediyeleri hariç tutulmuştur. 973 belediye içerisinde gerçekleştirilen çalışmada resmi web sitesi olan belediye sayısı 881'dir (Çoruh, 2009). 2009 yılında yapılan çalışmadan yaklaşık bir yıl sonra yapılan bu çalışmada belde belediyeleri hariç, 973 belediye içerisinde 892 adet Resmi web sitesi vardır. Toplam 2949 belediye içerisinde ise resmi web sitesine sahip olan belediye sayısı 2019'dur. Özel site sayıları dahil edildiğinde bu rakam 2096'dır.

Resmi Web Sitesi Sahipliğindeki Gelişim (Yıldız, 1999; Güler, 2001; DPT, 2005; Naralan, 2006; Çoruh, 2009)							
	1999	2001*	2005**	2006***	2009****	2010	Değişim 2006-2010 (%)
Web Sitesi Sahipliği	30	227	1001	1298	881	2019	155%

Çizelge 4.1. Resmi Web Sitesi Sahipliği Gelişim 2006 - 2010

(*) 758 İl, İlçe Belediyesini kapsıyor. (Belde belediyeleri hariç)

(**) Odtü DNS kayıtlarına göre 'bel.tr' uzantılı alan adları sayısını ifade ediyor.

(***) 'bel.tr' ve 'bld-gov.tr' uzantılı belediye internet siteleri sayısını kapsıyor (Alan adı duraklatılmış veya rezerv edilmiş olan siteler yok sayılmış)

(****) 973 Belediyeyi kapsıyor. (Belde belediyeleri hariç)

Güler, çalışmasında sadece belediye internet sitelerini incelememiş, bunun yanında belediye alt yapı hizmetleri, bilişim yapısı üzerinde çalışmalar yapmıştır. Belediyelerin nüfuslarına göre sahip olduğu bilgisayar sayıları ve e-yerel yönetim ya da yerel yönetimleri internete taşımak kavramları üzerinde durmuş ve tanımlama olarak,

e-belediyeyi bu birimlerin hizmetlerini değil hizmetlerin yönetimini internete taşımak olarak tanımlamıştır.

Naralan, belediye Internet siteleri sahipliğinin, gelişmişlik ve nüfus ile yakın ilişkisinin; seçilmiş olmanın verdiği hesap verme ve seçenlere karşı icraatlarını anlatma; şeffaflık ve yeniden seçilme isteğinden kaynaklandığı üzerinde durmuştur. Belediye internet siteleri üzerinde yapılan istatistiksel değerlendirmede belediye internet siteleri ile gelişmişlik arasında çok anlamlı ilişki bulunmuştur. Bu ilişki gelişmişlik seviyesi arttıkça belediye Internet sitesi sahiplik oranının da arttığını göstermektedir. Belediye Internet sitesi sahipliğinin ilçe nüfusu ile de çok yakından ilişkili olduğu istatistiksel olarak doğrulanmıştır. İlçe nüfusu arttıkça belediyenin Internet sitesi sahibi olma olasılığı yükselmektedir.

Çoruh, çalışmasında web sitesi sahipliğinin geçmişten günümüze kadar artışın üzerinde durmuş, belediyelerdeki BT bölüm sahipliği ve e-belediye yapılarındaki gelişimleri irdelemiştir. Nüfusun etken bir faktör olarak belediye internet sitesi sahipliğini, BT bölüm sahipliğini ve e-belediye sahipliği üzerinde rol oynadığı ve nüfus ile bilgili bölümler aynı yönde bir ilişki olduğuna dikkat çekmiştir. Belediyelerimizin internet ve web sitesi kullanımı ve bu teknolojilerden yararlanılması için yatırım yaptığı ve bunun önemsendiği görülmektedir. Özetle e-Belediye ile gelişen yeni yerel yönetim anlayışı Dünya'da gerçekleşen dijital devrime ve küreselleşmeye uyumun mevcut olduğu bir siyasal ve ekonomik düzeni temsil etmektedir. Belediye hizmetleriyle ilgili kararların elektronik ortamda hızla paylaşımı Internet vasıtasıyla kolayca yerine getirilebilmektedir. Bir yönetimsel Dönüşüm projesi olan BBS ve e-Belediye sayesinde belediye hizmetlerinin 24 saat devam etmesi ve mekân sınırlamasının ortadan kalkması sağlanmaktadır. KBS, BBS ve e-belediye sayesinde belediye hizmetlerinin etkinliği ve verimliliği artırılabilmektedir.

4.2. MATERYAL VE YÖNTEM

Araştırmamızda belediyelerin internet site adreslerinin tamamına ulaşmayı amaçlanmış ve İçişleri Bakanlığı Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü resmi internet sitesinde yer alan istatistiklerden il ve ilçe belediyelerin isimleri alınarak web site adresleri oluşturulmuştur (Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü [MİGM], 2010). İndirilen

dosyada düzenlemeler yapılarak veriler bu doküman içerinde toplanmış ve SPSS programı kullanılarak analiz edilmiştir.

Ülkemiz genelinde toplam belediye sayısı 2949 adettir. Belediyeler beş kategoriye ayrılarak incelenmiştir.

Belediye Tipi	**Kaç Adet**
Belde	1976
Büyükşehir	16
Büyükşehir İlçe	143
İl Merkezi	65
İlçe Merkezi	749
Toplam	**2949**

Çizelge 4.2. Belediyelerin Tipine Göre Sayıları

Bu belediyeler incelenirken belde ismi parametre olarak alınmış, başına www.[belde adı].bel.tr, www.[belde adı]-bld.gov.tr ve google arama motoruna aranacak kısma [İl Adı] [Belediye Adı] "Belediyesi" olarak aratılmıştır.

Araştırma esnasında aynı isimli belediyelerin olduğu bunlar arasında ise ayrım yapılırken belirli bir standart olmadığını fark edilmiştir. Alan adı için ilk başvuru yapan belediyeye www.[belediye adı].bel.tr adresi verilirken aynı isimde olan ikinci bir belediyeye www.[ilçe adı][belde adı].bel.tr adresi verilebilirken aynı durumda olan başka bir belediyeye www.[belde adı][İl trafik kodu].bel.tr şeklinde resmi web sitesi adresi verilmiş olduğu gözlemlenmiştir.

Araştırmaya Ocak 2010 tarih itibariyle başlanmış ve 4 ay içerisinde gerçekleştirilen site erişim ve incelemelerinde bazı site alan adlarının duraklatılmış olduğunu, bazılarına erişilemediğini, saldırı altında olduğu, yapım aşamasında ve güncellenmekte olduğu gözlemlenmiştir. Ayrıca ".com" uzantılı belediye web sitelerine rastlanmış bu siteler özel site olarak sınıflandırılmıştır. Araştırma kapsamı resmi web sitesi olarak sınırlandırıldığı için bu belediyeler değerlendirmeye alınmamıştır.

Uzantısı "bel.tr", "bld-gov.tr" olan web sitelerinde ilki web sitesi sahipliği olmak üzere toplam 26 kategoride inceleme gerçekleştirilmiştir.

Toplam 2949 belediyeden resmi web sitesine sahip, uzantısı "bel.tr" ve "bld-gov.tr" olan belediye sayısı 2019'dur. Bu belediyelerin içinden incelenen belediyesi sayısı 1808 adettir. Bu belediyeler üzerinde istatistiki veriler hesaplanmış ve her bir

parametre belde, büyükşehir, büyükşehir ilçe, il merkezi ve içle merkezi olmak üzere incelenmiş ve karşılaştırılmıştır.

Araştırma süresince erişilemeyen, duraklatılmış, yapım aşamasında olan ve güncellenmekte olan sitelere 30 Temmuz 2010 tarihi itibariyle tekrar kontrol edilmiştir.

4.3. BULGULAR

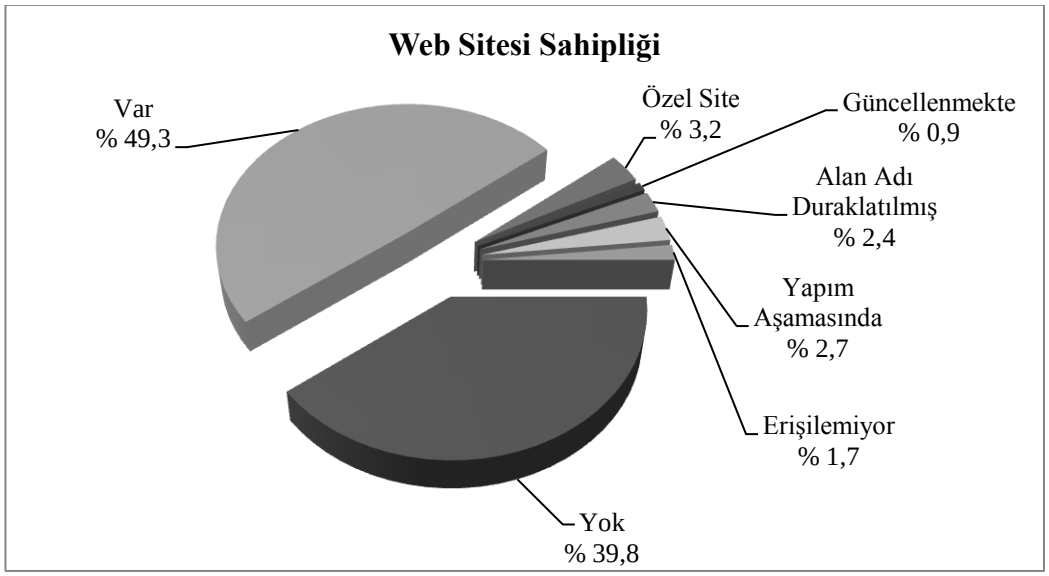
4.3.1. Web Sitesi Sahipliği

4.3.1.1. Belde Belediyelerinin Resmi Web Sitesi Sahipliği

1976 Belde belediyesi arasından %49,3'ü resmi web sitesine sahipken, %39,8'i resmi web sitesine sahip değildir. Belediyelerin %3,2'si özel web sitesine sahipken, 7,7'si ise erişilemeyen, duraklatılmış, yapım aşamasında olan ve güncellenmekte olan web sitesi durumuna sahiptir.

	Frekans	Yüzde
Yok	786	39,8
Var	975	49,3
Özel Site	63	3,2
Güncellenmekte	18	0,9
Alan Adı Duraklatılmış	47	2,4
Yapım Aşamasında	54	2,7
Erişilemiyor	33	1,7
Toplam	**1.976**	**100,0**

Çizelge 4.3. Belde Belediyelerinin Web Sitesi Sahipliği



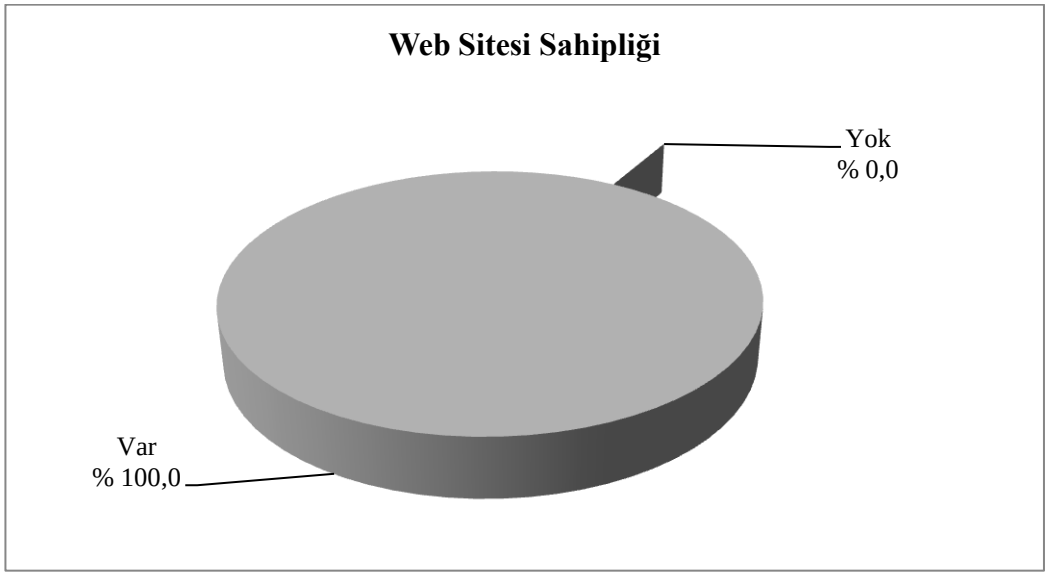
Şekil 4.1. Belde Belediyelerinin Web Sitesi Sahipliği

4.3.1.2. Büyükşehir Belediyelerinin Resmi Web Sitesi Sahipliği

16 Büyükşehir belediyesi arasından %100,0'ü resmi web sitesine sahiptir. Büyükşehir belediyeleri aralarında web sitesine sahip olmayan belediye bulunmamaktadır.

	Frekans	Yüzde
Yok	0	0
Var	16	100,0
Toplam	**16**	**100,0**

Çizelge 4.4. Büyükşehir Belediyelerinin Web Sitesi Sahipliği



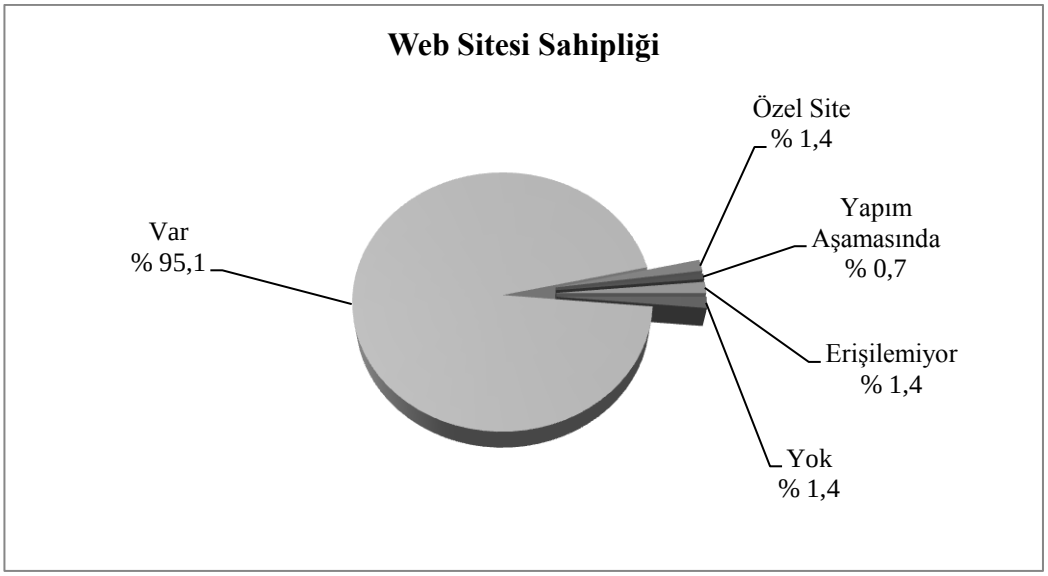
Şekil 4.2. Büyükşehir Belediyelerinin Web Sitesi Sahipliği

4.3.1.3. Büyükşehir İlçe Belediyelerinin Resmi Web Sitesi Sahipliği

143 Büyükşehir ilçe belediyesi arasından %95,1'i resmi web sitesine sahipken, %1,4'ü resmi web sitesine sahip değildir. Belediyelerin %1,4'ü özel web sitesine sahipken, 2,1'i ise erişilemeyen ve yapım aşamasında olan web sitesi durumuna sahiptir.

	Frekans	Yüzde
Yok	2	1,4
Var	136	95,1
Özel Site	2	1,4
Yapım Aşamasında	1	0,7
Erişilemiyor	2	1,4
Toplam	**143**	**100,0**

Çizelge 4.5. Büyükşehir İlçe Belediyelerinin Web Sitesi Sahipliği



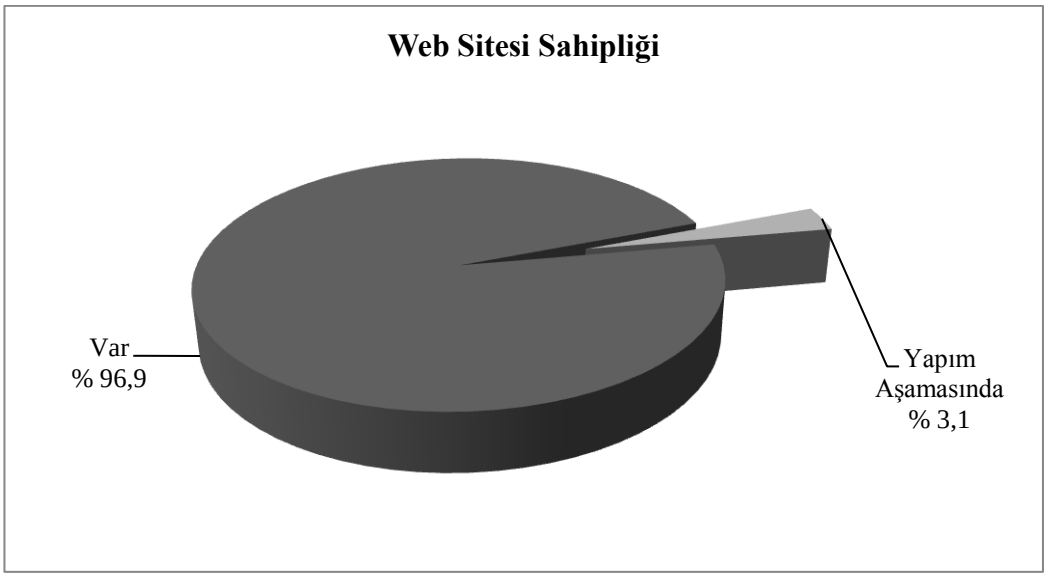
Şekil 4.3. Büyükşehir İlçe Belediyelerinin Web Sitesi Sahipliği

4.3.1.4. İl Merkezi Belediyelerinin Resmi Web Sitesi Sahipliği

65 İl merkezi belediyesi arasından %96,9'u resmi web sitesine sahipken, %3,1'i yapım aşamasında olan web sitesine sahiptir ve resmi web sitesi olmayan il merkezi belediyesi bulunmamaktadır.

	Frekans	Yüzde
Var	63	96,9
Yapım Aşamasında	2	3,1
Toplam	**65**	**100,0**

Çizelge 4.6. İl Merkezi Belediyelerinin Web Sitesi Sahipliği



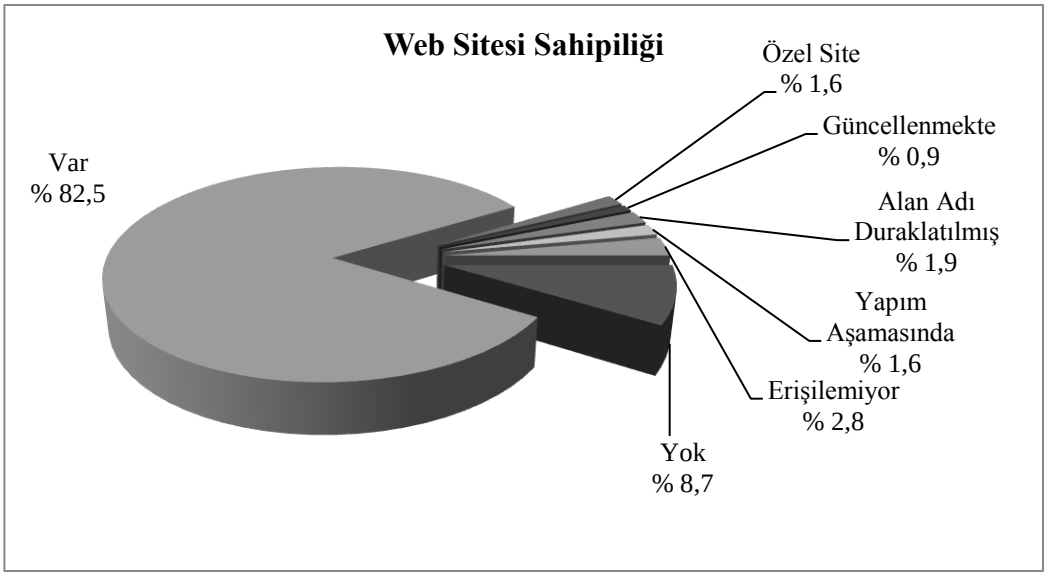
Şekil 4.4. İl Merkezi Belediyelerinin Web Sitesi Sahipliği

4.3.1.5. İlçe Merkezi Belediyelerinin Resmi Web Sitesi Sahipliği

749 İlçe merkezi belediyesi arasından %82,5'i resmi web sitesine sahipken, %8,7'si resmi web sitesine sahip değildir. Belediyelerin %1,6'sı özel web sitesine sahipken, 7,2'si ise erişilemeyen, duraklatılmış, yapım aşamasında olan ve güncellenmekte olan web sitesi durumuna sahiptir.

	Frekans	Yüzde
Yok	65	8,7
Var	618	82,5
Özel Site	12	1,6
Güncellenmekte	7	0,9
Alan Adı Duraklatılmış	14	1,9
Yapım Aşamasında	12	1,6
Erişilemiyor	21	2,8
Toplam	**749**	**100,0**

Çizelge 4.7. İlçe Merkezi Belediyelerinin Web Sitesi Sahipliği,



Şekil 4.5. İlçe Merkezi Belediyelerinin Web Sitesi Sahipliği

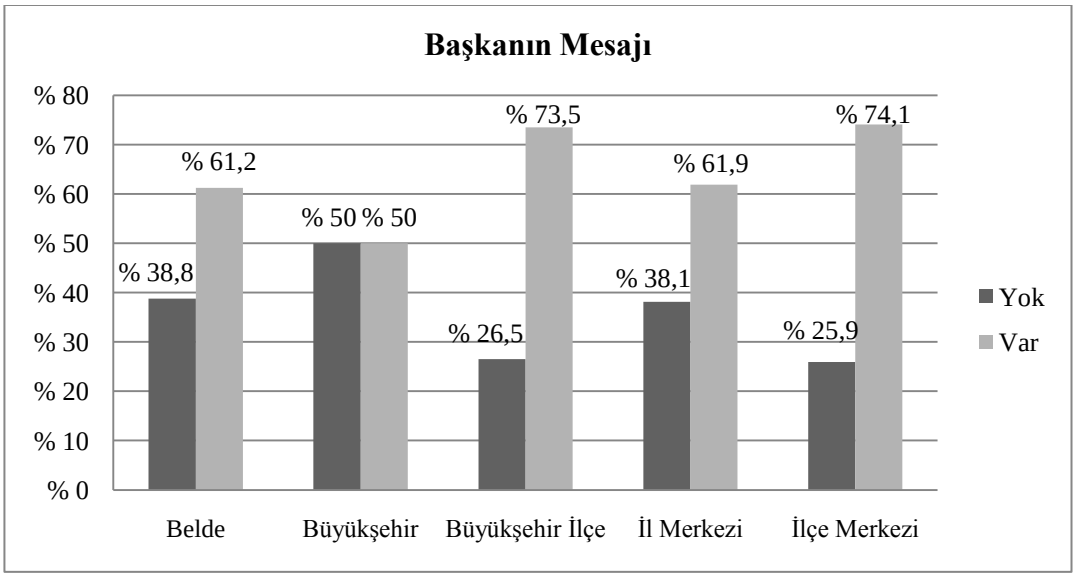
4.3.2. Belediye Resmi Web Sitelerinde Başkanın Mesajı

Burada 1808 resmi web site içerisinde başkanın mesajı ortalamasının %66,5 gibi bir oranla var olduğu gözükmektedir. Başkanın mesajı belediye resmi web sitelerinde vatandaşa toplumsal mesaj vermek için kullanıldığı, belediye sitelerinin çoğunda siyasi bir mesaj içermediği, bazı belediye sitelerinde başkan ve başkanın mesajı geri plana atılarak projelerin öne çıkarıldığı gözlemlenmiştir.

Belediye resmi web siteleri incelenirken başkanın mesajı altında aranan bilgiler toplumsal mesaj içeren ve yöre halkına hitap eden sunuşlardır. Bunun hacrinde olan bilgiler başkanın mesajı olarak değerlendirilmemiştir.

	Belde		Büyükşehir		Büyükşehir İlçe		İl Merkezi		İlçe Merkezi	
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
Yok	378	38,8	8	50,0	36	26,5	24	38,1	160	25,9
Var	597	61,2	8	50,0	100	73,5	39	61,9	458	74,1
Toplam	**975**	**100,0**	**16**	**100,0**	**136**	**100,0**	**63**	**100,0**	**618**	**100,0**

Çizelge 4.8. Belediye Resmi Web Sitelerinde Başkanın Mesajı



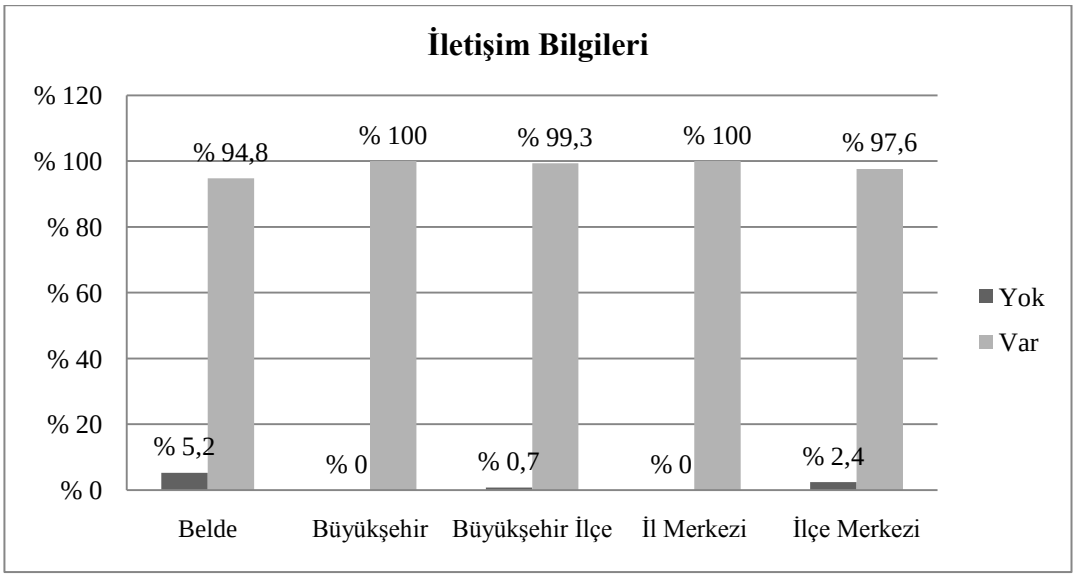
Şekil 4.6. Belediye Resmi Web Sitelerinde Başkanın Mesajı

4.3.3. Belediye Resmi Web Sitelerinde İletişim Bilgileri

Burada 1808 resmi web site içerisinde belediyenin iletişim bilgileri ortalamasının %96,2 gibi yüksek bir oranda olduğu görülmektedir. Yakın bir zamanda iletişim bilgisi olmayan bir belediyemizin kalmayacağı söylenebilir. Ancak ne kadar acıdır ki resmi web sitesine sahip olan bir belediyede iletişim bilgilerinin bulunmaması. Çoğunluğunu belde belediyesi ve ilçe merkezi belediyelerinin oluşturduğu bu durumun en kısa zamanda düzeltilmelidir. İletişim bilgisi belediye ulaşmak için kullanılacak en etkin araçlardan biridir. Bir taraftan belediyelerimiz mobil gsm şebekeleri üzerinden vatandaşına hizmet sunarken, bir diğer belediye grupları beyaz masa ismi altında belediyeye direk ulaşılabilen telefon numaraları ile iletişim sağlayıp sorunları çözerken, diğer yandan belediye ulaşım bilgilerinin olmadığı bir resmi web sitesi düşünülemez.

	Belde		Büyükşehir		Büyükşehir İlçe		İl Merkezi		İlçe Merkezi	
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
Yok	51	5,2	0	0	1	0,7	0	0	15	2,4
Var	924	94,8	16	100,0	135	99,3	63	100,0	603	97,6
Toplam	**975**	**100,0**	**16**	**100,0**	**136**	**100,0**	**63**	**100,0**	**618**	**100,0**

Çizelge 4.9. Belediye Resmi Web Sitelerinde İletişim Bilgileri



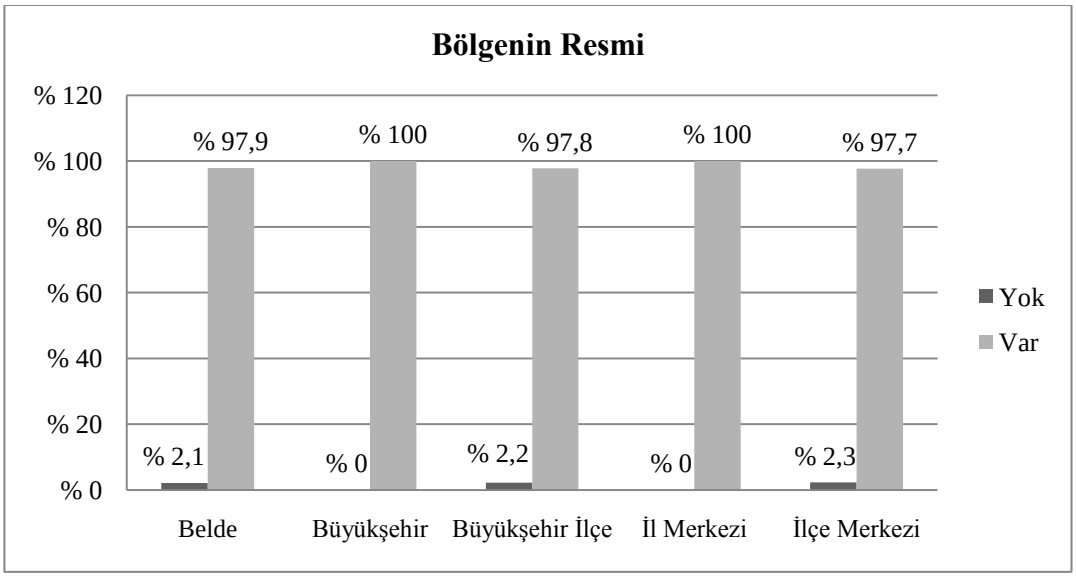
Şekil 4.7. Belediye Resmi Web Sitelerinde İletişim Bilgileri

4.3.4. Belediye Resmi Web Sitelerinde Bölgenin Resmi

Burada 1808 resmi web site içerisinde bölgenin resmi ortalamasının %97,9 gibi yüksek bir oranda olduğu görülmektedir. Belediyenin resmi web siteleri altında belediyenin bağlı olduğu ile yönelik fotoğraf galerileri ve albümler bulunmaktadır. Bazı belediyeler bu bölge resimlerini tanıtım ve turizm amaçlı kullanırken, bazı belediyelerimiz geçmiş ile günümüzü karşılaştırmaktadırlar. Belediyelerin bölgenin resmi altında yaptıklarını resimlerle anlatmaları da gözlemlenmiştir. Bazı belde belediyelerimizde bölgenin resmi altında sanal mezarlık şeklinde kabir taşlarının resimlerini çekip yayınlaması da dışarı bulunan beldeliler için farklı bir yönü olmuştur.

	Belde		Büyükşehir		Büyükşehir İlçe		İl Merkezi		İlçe Merkezi	
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
Yok	20	2,1	0	0	3	2,2	0	0	14	2,3
Var	955	97,9	16	100,0	133	97,8	63	100,0	604	97,7
Toplam	**975**	**100,0**	**16**	**100,0**	**136**	**100,0**	**63**	**100,0**	**618**	**100,0**

Çizelge 4.10. Belediye Resmi Web Sitelerinde Bölgenin Resmi



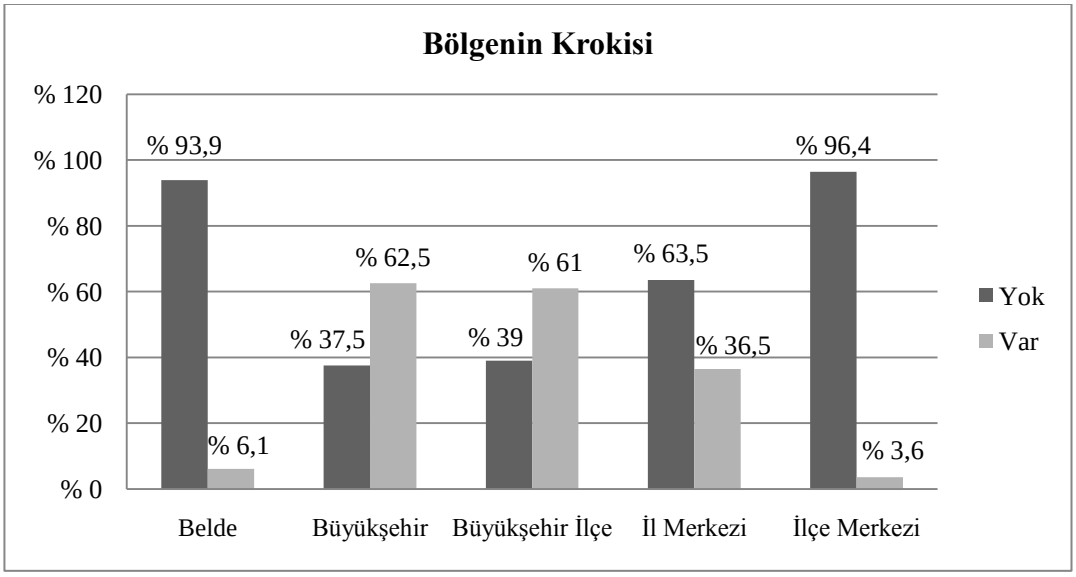
Şekil 4.8. Belediye Resmi Web Sitelerinde Bölgenin Resmi

4.3.5. Belediye Resmi Web Sitelerinde Bölgenin Krokisi

Burada 1808 resmi web site içerisinde bölgenin krokisi ortalaması %10,8 gibi düşük bir oranda olduğu görülmektedir. Büyükşehir, büyükşehir ilçe ve il merkezi belediyelerinde bu oran ortalaması %53,9'dur. Belde ve ilçe merkezi belediyelerinin çoğu bölgenin krokisine resmi web sitelerinde yer vermezken, diğer belediyelerde coğrafi bilgi sistemleri kullanılarak, en ince detayına kadar en küçük yerleşim birimi olan mahalle bazında, cadde ve sokak bilgilerinin dahil olduğu interaktif olarak vatandaşlarına sundukları servisleri bulunmaktadır. Bazı belediyeler KBS altında kullanmış oldukları sistemleri, interaktif olarak kullanıcılarına açmış ve kent imar planlarını bu sistemler üzerinden yürütmektedir.

	Belde		Büyükşehir		Büyükşehir İlçe		İl Merkezi		İlçe Merkezi	
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
Yok	916	93,9	6	37,5	53	39,0	40	63,5	596	96,4
Var	59	6,1	10	62,5	83	61,0	23	36,5	22	3,6
Toplam	**975**	**100,0**	**16**	**100,0**	**136**	**100,0**	**63**	**100,0**	**618**	**100,0**

Çizelge 4.11. Belediye Resmi Web Sitelerinde Bölgenin Krokisi



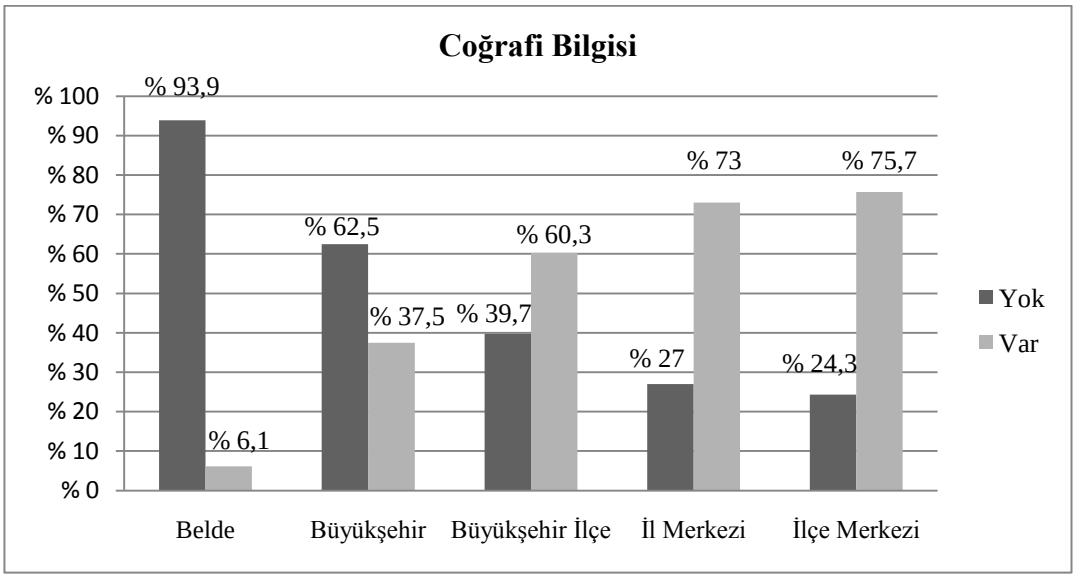
Şekil 4.9. Belediye Resmi Web Sitelerinde Bölgenin Krokisi

4.3.6. Belediye Resmi Web Sitelerinde Bölgenin Coğrafi Bilgisi

Burada 1808 resmi web site içerisinde bölgenin coğrafi bilgisi ortalaması %36,5 gibi düşük bir oranda olduğu görülmektedir. Belde belediyelerinin çoğunda beldeyle ilgili olarak coğrafi bilgiye yer verilmemiştir. Belde belediyeleri hariç, belediyelerin coğrafi bilgi ortalaması %72,2'dir. Belediyelerimizin çoğunda coğrafi bilgi, belediyenin bağlı olduğu yerleşim yerine bağlı olarak o yöre ile ilgili sekmenin altında coğrafi bilgi olarak, bazı resmi web sitelerin de ise belediyenin tarihi altında bölgenin coğrafi bilgilerine ulaşılmıştır.

	Belde		Büyükşehir		Büyükşehir İlçe		İl Merkezi		İlçe Merkezi	
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
Yok	916	93,9	10	62,5	54	39,7	17	27,0	150	24,3
Var	59	6,1	6	37,5	82	60,3	46	73,0	468	75,7
Toplam	**975**	**100,0**	**16**	**100,0**	**136**	**100,0**	**63**	**100,0**	**618**	**100,0**

Çizelge 4.12. Belediye Resmi Web Sitelerinde Bölgenin Coğrafi Bilgisi



Şekil 4.10. Belediye Resmi Web Sitelerinde Bölgenin Coğrafi Bilgisi

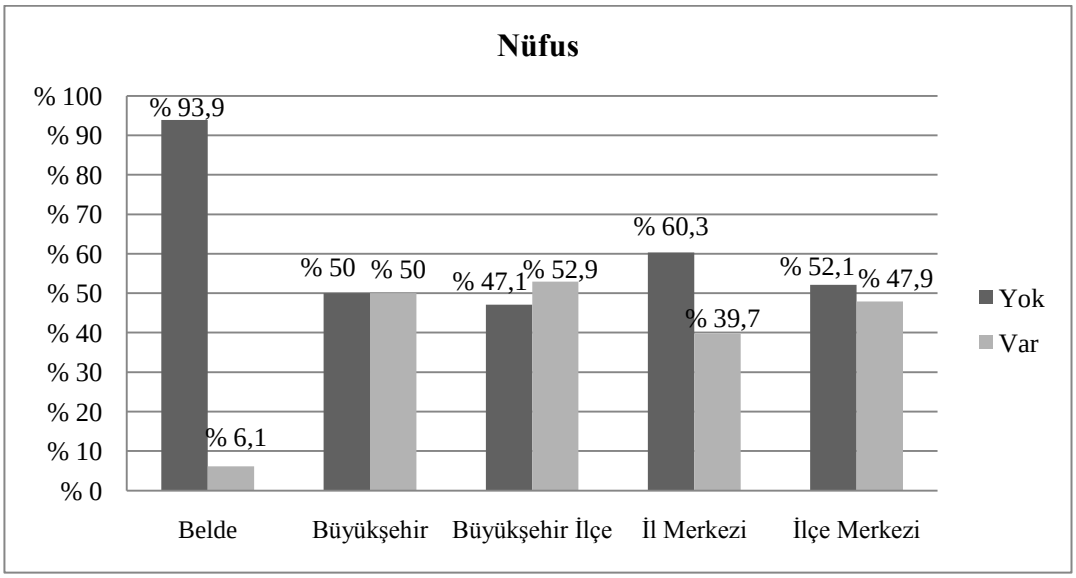
4.3.7. Belediye Resmi Web Sitelerinde Bölgenin Nüfusu

Burada 1808 resmi web site içerisinde bölgenin nüfus bilgisi ortalaması %25,4 gibi düşük bir oranda olduğu görülmektedir. Belde belediyelerinin çoğunda beldeyle ilgili olarak nüfus bilgisine yer verilmemiştir. Diğer belediye web sitelerinin de bu oran ortalaması %48,1'dir. Belediyeler resmi web sitelerinde "sayılarla belediyemiz" linki altında nüfus ve bölge ile ilgili olan diğer istatistiki bilgilere yer verirken, bazı belde belediyelerinde beldenin tarihi altında bölgenin nüfusu yer almaktadır.

Büyükşehir ilçe belediyeleri %52,9 ile Resmi web sitelerinde nüfus bilgisine yer veren en yüksek orana sahip belediyedir.

	Belde		Büyükşehir		Büyükşehir İlçe		İl Merkezi		İlçe Merkezi	
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
Yok	916	93,9	8	50,0	64	47,1	38	60,3	322	52,1
Var	59	6,1	8	50,0	72	52,9	25	39,7	296	47,9
Toplam	**975**	**100,0**	**16**	**100,0**	**136**	**100,0**	**63**	**100,0**	**618**	**100,0**

Çizelge 4.13. Belediye Resmi Web Sitelerinde Bölgenin Nüfusu



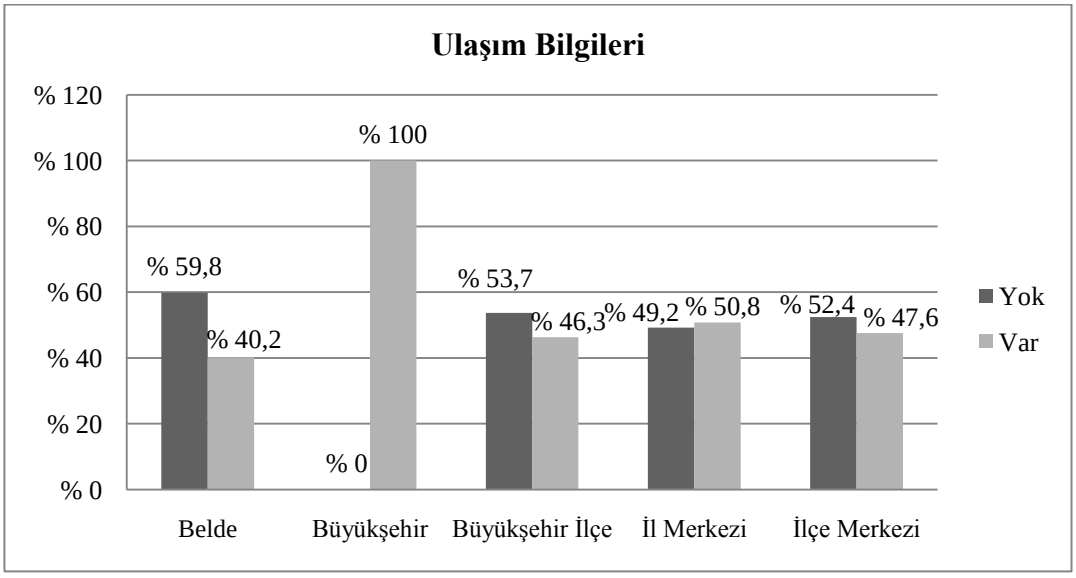
Şekil 4.11. Belediye Resmi Web Sitelerinde Bölgenin Nüfusu

4.3.8. Belediye Resmi Web Sitelerinde Bölgenin Ulaşım Bilgisi

Burada 1808 resmi web site içerisinde bölgenin ulaşım bilgisi ortalaması %44,1 gibi bir oranda olduğu görülmektedir. Büyükşehir belediyelerinde ulaşım alt yapısı, şehir içi ulaşım ve çevre illerden ulaşıma kadar detaylı bir şekilde yer verilmiş ulaşım haritaları oluşturulmuştur. %100 oranında ulaşım bilgisine sahip olan büyükşehir belediyeleri hava, deniz ve kara ulaşıma yönelik diğer izleme araçları ile vatandaşına hizmet sunmaktadır. Ulaşım bilgisi yönünden diğer belediyelerimizin durumu çok kötü değildir.

	Belde		Büyükşehir		Büyükşehir İlçe		İl Merkezi		İlçe Merkezi	
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
Yok	583	59,8	0	0	73	53,7	31	49,2	324	52,4
Var	392	40,2	16	100,0	63	46,3	32	50,8	294	47,6
Toplam	**975**	**100,0**	**16**	**100,0**	**136**	**100,0**	**63**	**100,0**	**618**	**100,0**

Çizelge 4.14. Belediye Resmi Web Sitelerinde Bölgenin Ulaşım Bilgisi



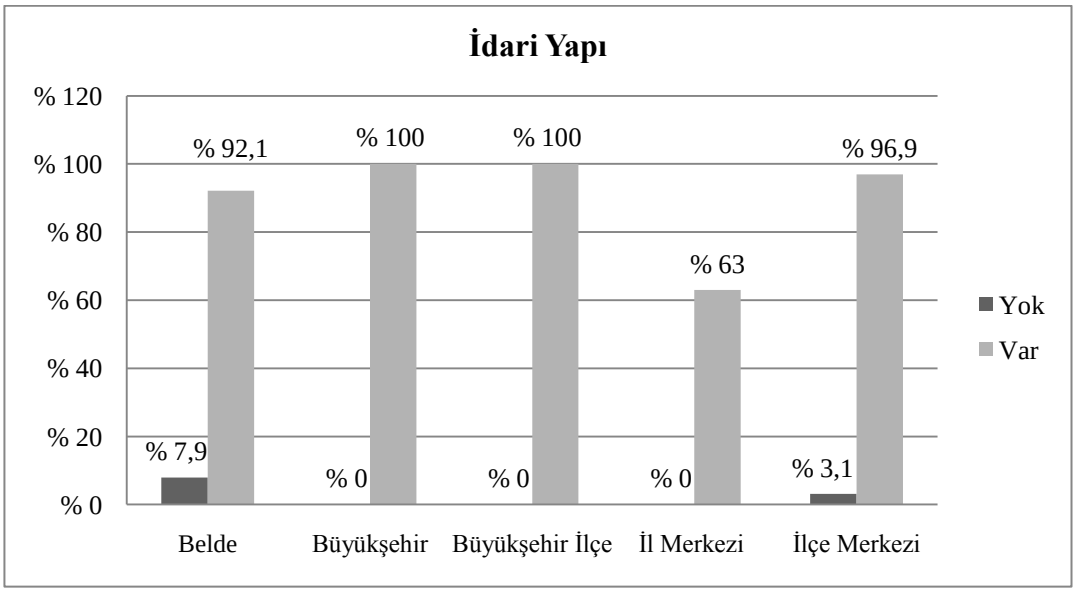
Şekil 4.12. Belediye Resmi Web Sitelerinde Bölgenin Ulaşım Bilgisi

4.3.9. Belediye Resmi Web Sitelerinde Belediyenin İdari Yapısı

Burada 1808 resmi web site içerisinde belediyenin idari yapısı ortalamasının %94,6 gibi yüksek bir oranda olduğu görülmektedir. Belediyenin resmi web siteleri altında belediyenin idari yapısı detaylı bir şekilde yer almaktadır. Belediye başkanı, belediye meclisi, belediye encümeni ve diğer personeller tanıtılıp, organizasyon şeması ve belediye kararları vatandaşla birlikte paylaşılmaktadır. Belde belediyelerinin bazılarında belediye başkanı dahil olmak üzere belediyenin idari yapısına yer verilmemiştir.

	Belde		Büyükşehir		Büyükşehir İlçe		İl Merkezi		İlçe Merkezi	
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
Yok	77	7,9	0	0	0	0	0	0	19	3,1
Var	898	92,1	16	100,0	136	100,0	63	100,0	599	96,9
Toplam	**975**	**100,0**	**16**	**100,0**	**136**	**100,0**	**63**	**100,0**	**618**	**100,0**

Çizelge 4.15. Belediye Resmi Web Sitelerinde Belediyenin İdari Yapısı



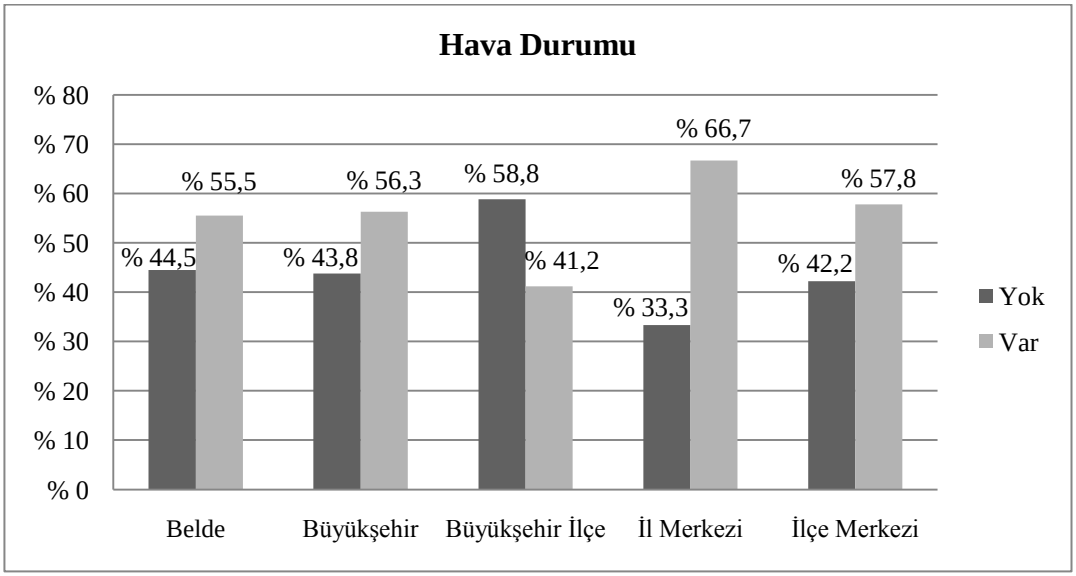
Şekil 4.13. Belediye Resmi Web Sitelerinde Belediyenin İdari Yapısı

4.3.10. Belediye Resmi Web Sitelerinde Bölgenin Hava Durumu

Burada 1808 resmi web site içerisinde bölgenin hava durumu ortalamasının %55,5 gibi bir oranda olduğu görülmektedir. Belediyenin resmi web siteleri altında bölgenin hava durumu detaylı bir şekilde yer almaktadır. Bazı belediye kurumsal web sitelerinde hava durumu olmamasına rağmen devlet meteoroloji işleri genel müdürlüğüne link verilmiştir.

	Belde		Büyükşehir		Büyükşehir İlçe		İl Merkezi		İlçe Merkezi	
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
Yok	434	44,5	7	43,8	80	58,8	21	33,3	261	42,2
Var	541	55,5	9	56,3	56	41,2	42	66,7	357	57,8
Toplam	**975**	**100,0**	**16**	**100,0**	**136**	**100,0**	**63**	**100,0**	**618**	**100,0**

Çizelge 4.16. Belediye Resmi Web Sitelerinde Bölgenin Hava Durumu



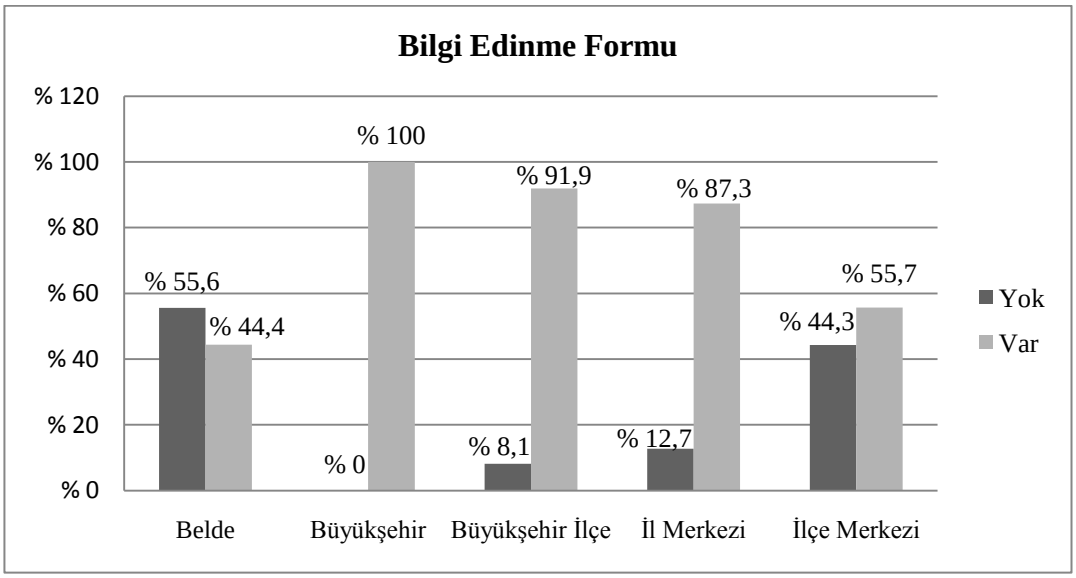
Şekil 4.14. Belediye Resmi Web Sitelerinde Bölgenin Hava Durumu

4.3.11. Belediye Resmi Web Sitelerinde Bilgi Edinme Formu

Burada 1808 resmi web site içerisinde bilgi edinme formu ortalaması %53,8 gibi bir oranda olduğu görülmektedir. Büyükşehir, büyükşehir ilçe ve il merkezi belediyelerinde bu oran ortalaması %91,1'dir. Belde ve ilçe merkezi belediyelerinin çoğu bilgi edinme formu resmi ve yasal bir zorunluluk olmasına karşın hala istenilen orana ulaşamamıştır. Belediyeler resmi web sitelerinde hem gerçek hem tüzel kişiler için interaktif form hazırlamış, hem de ilgili kanunu vatandaşlarıyla paylaşarak bilgilendirme işini görmüştür.

	Belde		Büyükşehir		Büyükşehir İlçe		İl Merkezi		İlçe Merkezi	
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
Yok	542	55,6	0	0	11	8,1	8	12,7	274	44,3
Var	433	44,4	16	100,0	125	91,9	55	87,3	344	55,7
Toplam	**975**	**100,0**	**16**	**100,0**	**136**	**100,0**	**63**	**100,0**	**618**	**100,0**

Çizelge 4.17. Belediye Resmi Web Sitelerinde Bilgi Edinme Formu



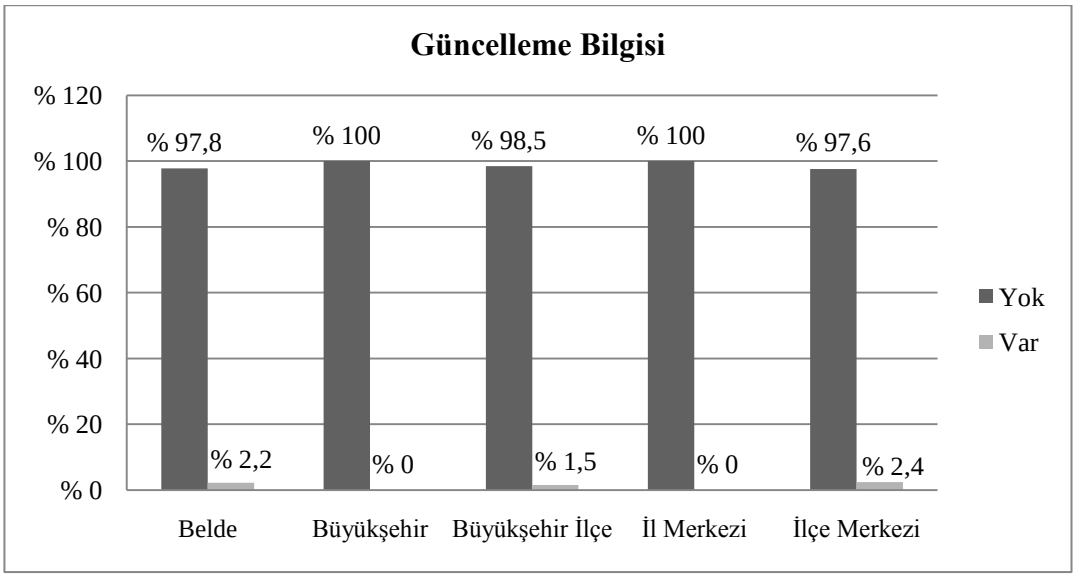
Şekil.4.15. Belediye Resmi Web Sitelerinde Bilgi Edinme Formu

4.3.12. Belediye Resmi Web Sitelerinde Güncelleme Bilgisi

Burada 1808 resmi web site içerisinde güncelleme bilgisi ortalamasının %97,8 gibi yüksek bir oranda olmadığı görülmektedir. Güncelleme bilgisi web tasarımcının web sitesinde en son yaptığı değişiklikleri gösteren bilgi olarak web sitelerinde yer almaktadır. Güncelleme bilgisi olan diğer belediye resmi web sitelerinde güncelleme bilgisi tasarım için kullanılan hazır şablonlardan gelmektedir. Çoğu belediye hazır şablon kullandıklarından güncelleme bilgisi olarak sitenin yayına hazırlanıp çıktığı seneler güncelleme bilgisi olarak gözlemlenmektedir. Belediye resmi web sitelerinde güncelleme bilgisi tam şekliyle oturmamıştır. Çünkü resmi web sitelerin çoğu özel firmalara yaptırılmış ve sonradan ilgilenilmemiştir. Belediyelerimizin neredeyse tamamında güncelleme bilgisi eksiği vardır.

	Belde		Büyükşehir		Büyükşehir İlçe		İl Merkezi		İlçe Merkezi	
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
Yok	954	97,8	16	100,0	134	98,5	63	100,0	603	97,6
Var	21	2,2	0	0	2	1,5	0	0	15	2,4
Toplam	**975**	**100,0**	**16**	**100,0**	**136**	**100,0**	**63**	**100,0**	618	100,0

Çizelge 4.18. Belediye Resmi Web Sitelerinde Güncelleme Bilgisi



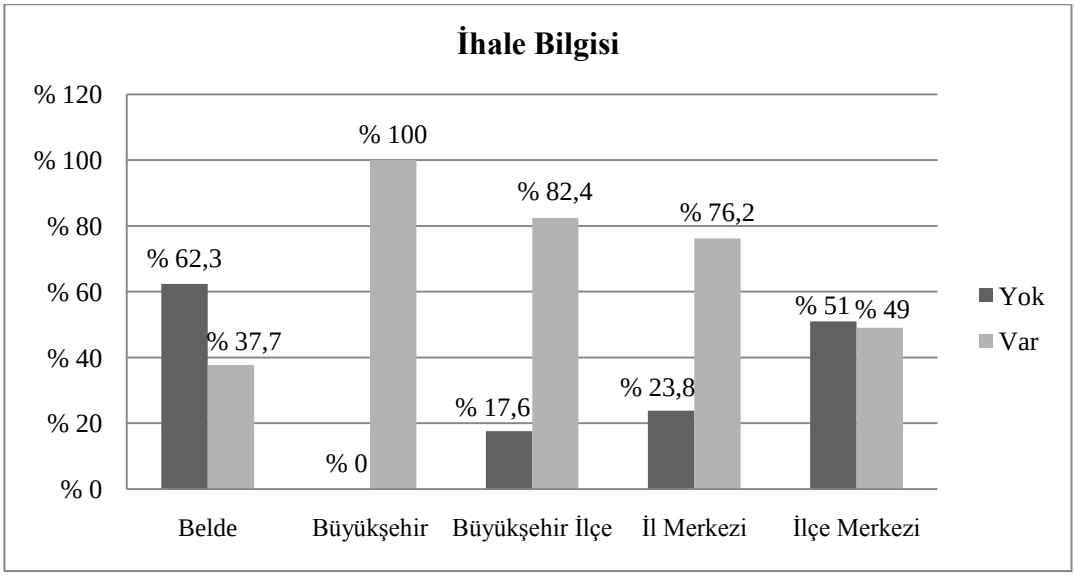
Şekil 4.16. Belediye Resmi Web Sitelerinde Güncelleme Bilgisi

4.3.13. Belediye Resmi Web Sitelerinde İhale Bilgisi

Burada 1808 resmi web site içerisinde ihale bilgisi ortalaması %46,8 gibi bir oranda olduğu görülmektedir. Büyükşehir, büyükşehir ilçe ve il merkezi belediyelerinde bu oran ortalaması %81,8'dir. Belediyelerimiz ihale bilgilerini ayrı bir sekme altından duyurduğu gibi bazı belediyelerimizde ihale ilanları interaktif işlemlerin altından duyurulmaktadır. Şeffaf ve adil bir yönetim için belediyelerimiz tamamı özellikle belde ve ilçe belediyelerinde ki bu oranın yükseltilmesi gerekmektedir. Halkın yönetime katılabildiği, sorgulayabildiği ve denetleyebildiği bir belediyede ihale ilanları resmi web sitelerinden duyurulmalıdır. Öte yandan diğer belediyelerimiz ihale odalarından canlı yayın imkanı sunup, ihaleyi herkese açık, şeffaf ve denetlenebilir hale getirmektedirler.

	Belde		Büyükşehir		Büyükşehir İlçe		İl Merkezi		İlçe Merkezi	
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
Yok	607	62,3	0	0	24	17,6	15	23,8	315	51,0
Var	368	37,7	16	100,0	112	82,4	48	76,2	303	49,0
Toplam	**975**	**100,0**	**16**	**100,0**	**136**	**100,0**	**63**	**100,0**	**618**	**100,0**

Çizelge 4.19. Belediye Resmi Web Sitelerinde İhale Bilgisi



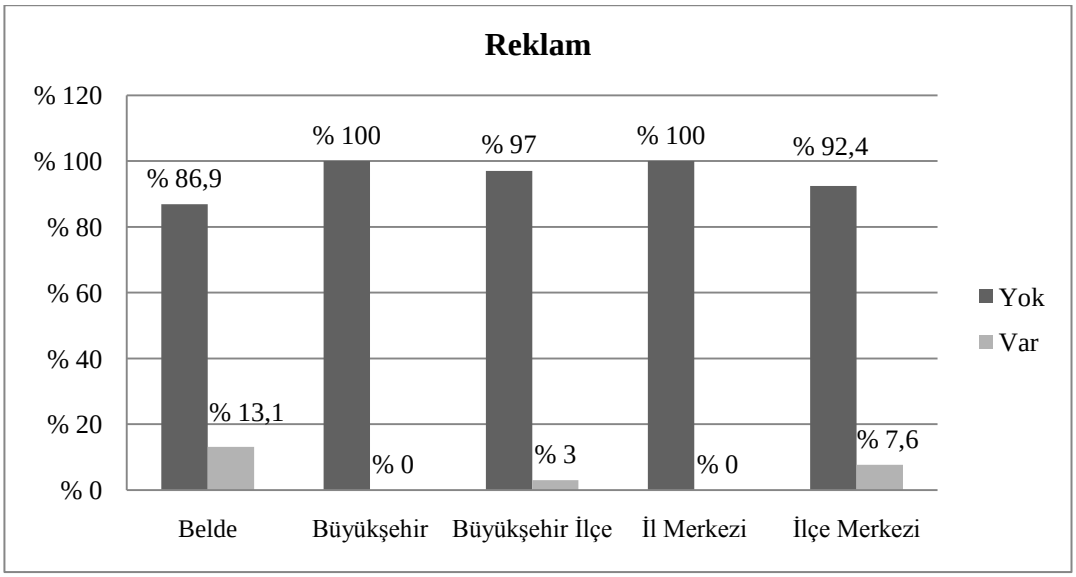
Şekil 4.17. Belediye Resmi Web Sitelerinde İhale Bilgisi

4.3.14. Belediye Resmi Web Sitelerinde Reklam

Burada 1808 resmi web site içerisinde reklam bilgisi ortalamasının %90,8 gibi yüksek bir oranda olmadığı görülmektedir. Reklamlar web siteleri aracılığı ile site sahiplerine kazanç sağlamaktadırlar. Bazen belediyeler resmi web sitelerinde özel bir firmanın reklamı yaparak gelir elde etmeyi düşünmektedirler. Bu durumda olan belde ve ilçe merkezi belediyeleri oranı %9,1'dir. Bu belediyeler resmi olarak yetersiz gelen kaynaklarını artırmaya çalışmaktadırlar.

	Belde		Büyükşehir		Büyükşehir İlçe		İl Merkezi		İlçe Merkezi	
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
Yok	847	86,9	16	100,0	132	97,0	63	100,0	571	92,4
Var	128	13,1	0	0	4	3,0	0	0	47	7,6
Toplam	**975**	**100,0**	**16**	**100,0**	**136**	**100,0**	**63**	**100,0**	**618**	**100,0**

Çizelge 4.20. Belediye Resmi Web Sitelerinde Reklam



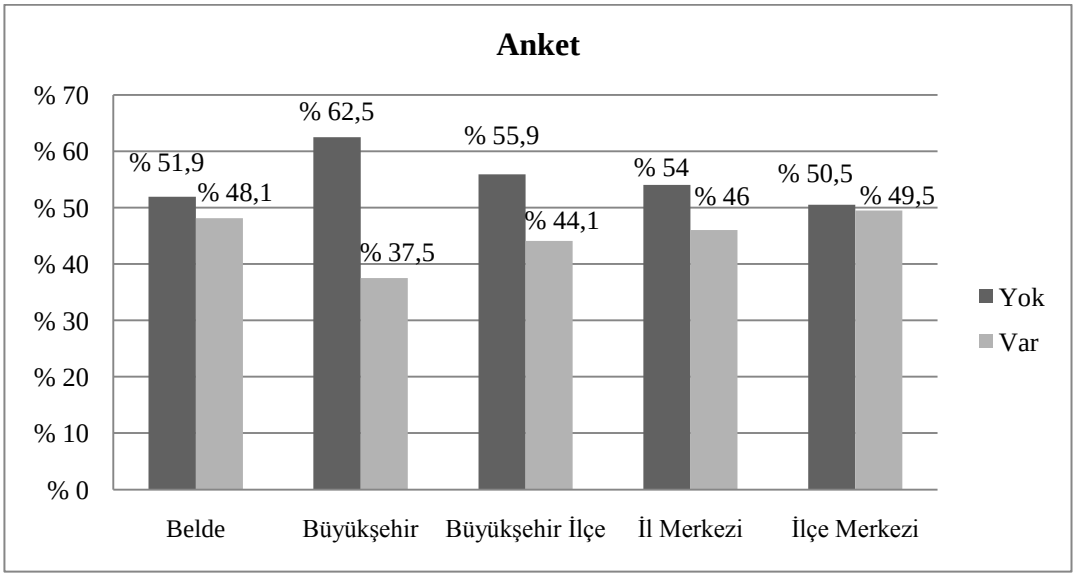
Şekil 4.18. Belediye Resmi Web Sitelerinde Reklam

4.3.15. Belediye Resmi Web Sitelerinde Anket

Burada 1808 resmi web site içerisinde anket ortalamasının %48,1 gibi bir oranda olduğu görülmektedir. Belediyenin resmi web siteleri altında anket detaylı bir şekilde yer almaktadır. Bazı büyükşehir belediyeleri vatandaşlarına yönelik anketler yapmakta ve analiz edip saklamaktadırlar. Anketler sayesinde vatandaşlar bölge ile ilgili düşüncelerini ifade etmektedirler. Seçim zamanlarında siyasi otoriteye yönelik anketler yapılmakta ve yansıtılmaktadır. Belediyeler anket yaparak belirledikleri konuda vatandaşlarının görüşlerine başvurmaktadır. Bu oranın % 80-90'larda tutulması ülke genelindeki demokrasi için önem arz etmektedir.

	Belde		Büyükşehir		Büyükşehir İlçe		İl Merkezi		İlçe Merkezi	
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
Yok	506	51,9	10	62,5	76	55,9	34	54,0	312	50,5
Var	469	48,1	6	37,5	60	44,1	29	46,0	306	49,5
Toplam	**975**	**100,0**	**16**	**100,0**	**136**	**100,0**	**63**	**100,0**	618	100,0

Çizelge 4.21. Belediye Resmi Web Sitelerinde Anket



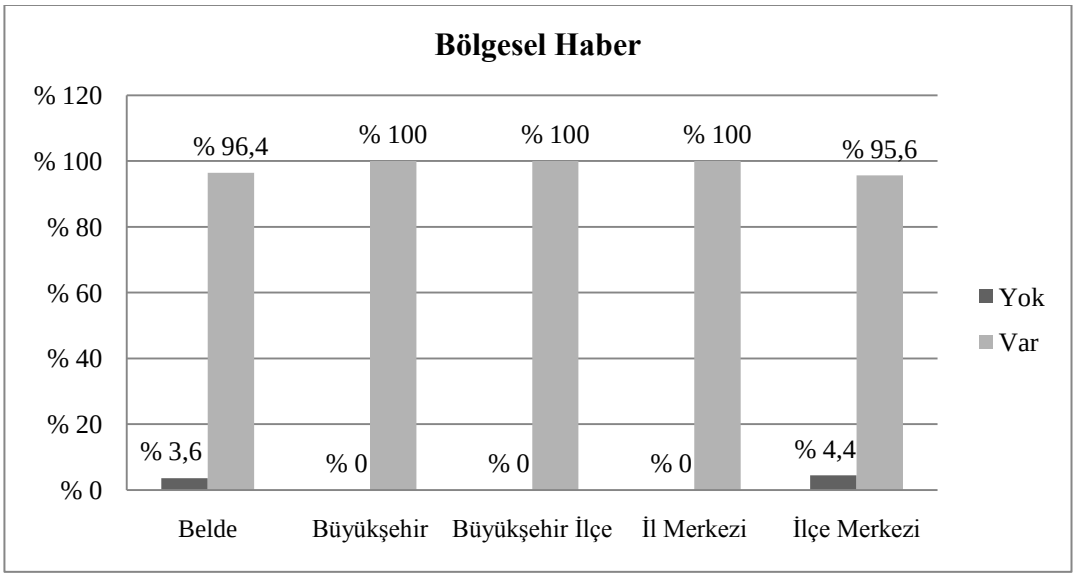
Şekil 4.19. Belediye Resmi Web Sitelerinde Anket

4.3.16. Belediye Resmi Web Sitelerinde Bölgesel Haber

Burada 1808 resmi web site içerisinde bölgesel haber ortalamasının %96,5 gibi yüksek bir oranda olduğu görülmektedir. Belediyenin resmi web siteleri altında bölgesel haberler detaylı bir şekilde yer almaktadır. Bölgesel haber başlığı altında bölgede düzenlenecek olan şenlikler, festivaller, yarışmalar vatandaşa duyurulmakta ve davet edilmektedirler. Bölge ile ilgili olarak meclisten geçen bir yasa tasarısı yada şehit olan asker haberleri bölgeyi yakından ilgilendirmektedir. Bu ve benzeri haberler bölgesel haber başlığı altında vatandaş ile paylaşılmaktadır. Bölgesel haberler belediye ile vatandaş arasında bilgi akışının sağlandığı bir yapıya kavuşmuştur.

	Belde		Büyükşehir		Büyükşehir İlçe		İl Merkezi		İlçe Merkezi	
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
Yok	35	3,6	0	0	0	0	0	0	27	4,4
Var	940	96,4	16	100,0	136	100,0	63	100,0	591	95,6
Toplam	**975**	**100,0**	**16**	**100,0**	**136**	**100,0**	**63**	**100,0**	**618**	**100,0**

Çizelge 4.22. Belediye Resmi Web Sitelerinde Bölgesel Haber



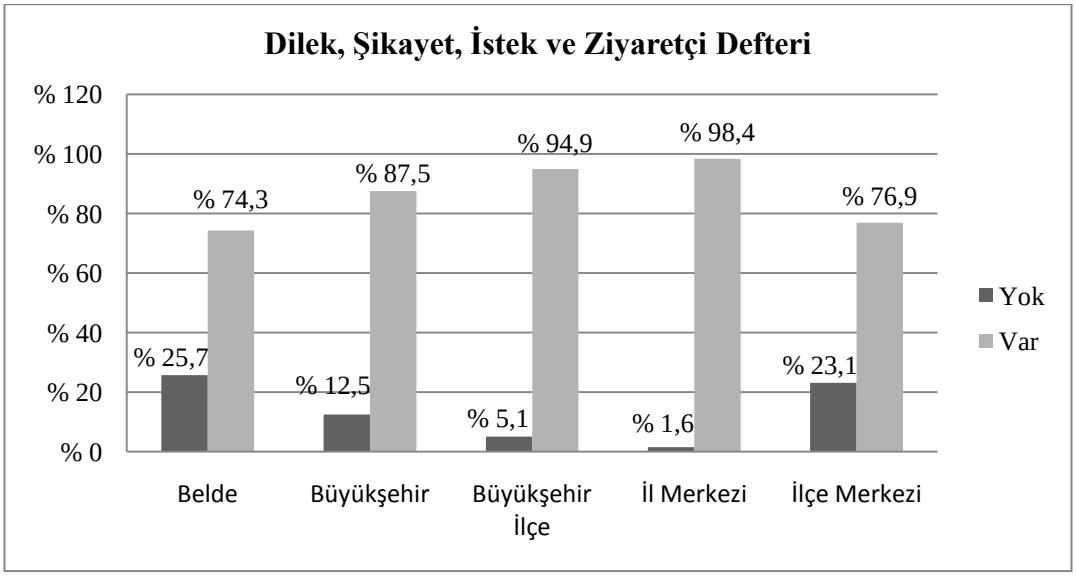
Şekil 4.20. Belediye Resmi Web Sitelerinde Bölgesel Haber

4.3.17. Belediye Resmi Web Sitelerinde Dilek, İstek ve Ziyaretçi Defteri

Burada 1808 resmi web site içerisinde dilek, şikayet, istek ve ziyaretçi defteri ortalamasının %77,6 gibi yüksek bir oranda olduğu görülmektedir. Belediye ile bölgesel haberler vasıtasıyla iletişime geçen vatandaş memnuniyetini veya memnuniyetsizliğini bildirmek için resmi web sitelerinde yer alan; değişik başlıklarla ifade edilen formları kullanmaktadır. Bu formlarda belediye ile ilgili sorunlar tartışılmakta, vatandaş yaşadığı mağduriyeti dile getirmekte ve şikayet etmekte ve sonuç almaktadır. Ziyaretçi defteri vatandaşların belde ile ilgili anılarını paylaştıkları sosyal paylaşım formları niteliği kazanmıştır. Bazı belediye internet sitelerinde ziyaretçi defteri etkin bir şekilde kullanılırken, diğer belediye internet sitelerinde ise başvuru formları işlevsellik kazanmıştır.

	Belde		Büyükşehir		Büyükşehir İlçe		İl Merkezi		İlçe Merkezi	
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
Yok	251	25,7	2	12,5	7	5,1	1	1,6	143	23,1
Var	724	74,3	14	87,5	129	94,9	62	98,4	475	76,9
Toplam	**975**	**100,0**	**16**	**100,0**	**136**	**100,0**	**63**	**100,0**	**618**	**100,0**

Çizelge 4.23. Belediye Resmi Web Sitelerinde Dilek, Şikayet, İstek ve Ziyaretçi Defteri



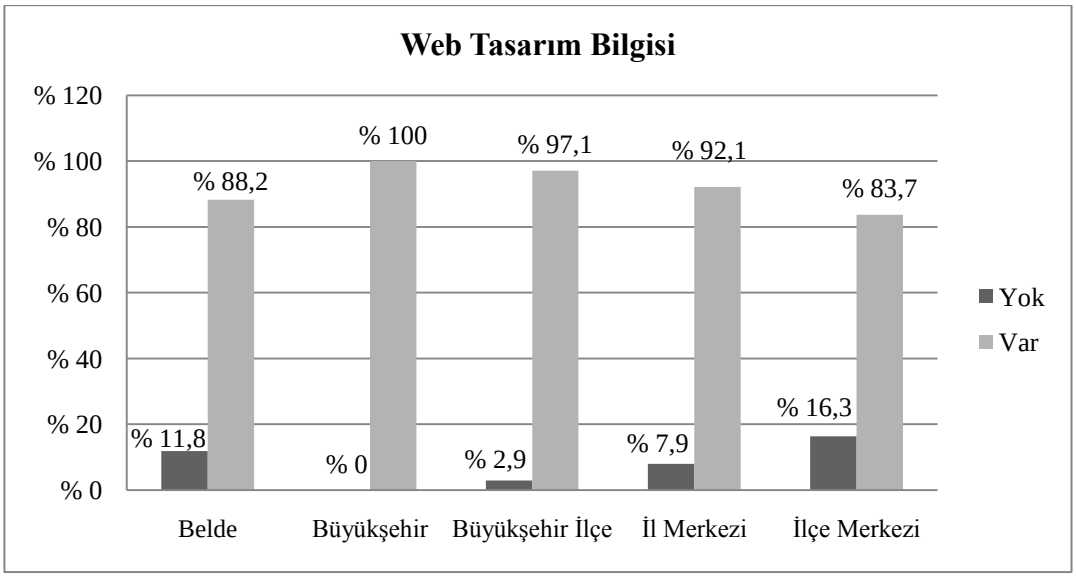
Şekil 4.21. Belediye Resmi Web Sitelerinde Dilek, Şikayet, İstek ve Ziyaretçi Defteri

4.3.18. Belediye Resmi Web Sitelerinde Web Tasarım Bilgisi

Burada 1808 resmi web site içerisinde web tasarım bilgisi ortalamasının %87,5 gibi yüksek bir oranda olduğu görülmektedir. Web tasarım bilgisi altında aranan resmi web sitesini tasarlayan ve yöneten kişidir. Belde belediyeleri incelenirken web tasarım bilgilerini 10 başlık yada 10 şablon altında toplayabiliriz. Çünkü şablon aynı içerik beldeye göre şekillenmiş durumda. resmi web siteleri peşi sıra incelenirken aynı şablonları fark etmemek olanaksız olurdu. Belediyeler bünyelerinde BT bölümü kurarak kendi resmi web site tasarımlarını yapmalı ve içeriklerini e-belediye kavramının önceliklerine göre şekillendirmelidir. Belediyenin resmi web sitesinde döviz kuru vb. gereksiz başlıklara yer verilmemeli, interaktif hizmetlerin sayısı artırılmalı ve dönüşüm sağlanmalıdır.

	Belde		Büyükşehir		Büyükşehir İlçe		İl Merkezi		İlçe Merkezi	
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
Yok	115	11,8	0	0	4	2,9	5	7,9	101	16,3
Var	860	88,2	16	100,0	132	97,1	58	92,1	517	83,7
Toplam	**975**	**100,0**	**16**	**100,0**	**136**	**100,0**	**63**	**100,0**	**618**	**100,0**

Çizelge 4.24. Belediye Resmi Web Sitelerinde Web Tasarım Bilgisi



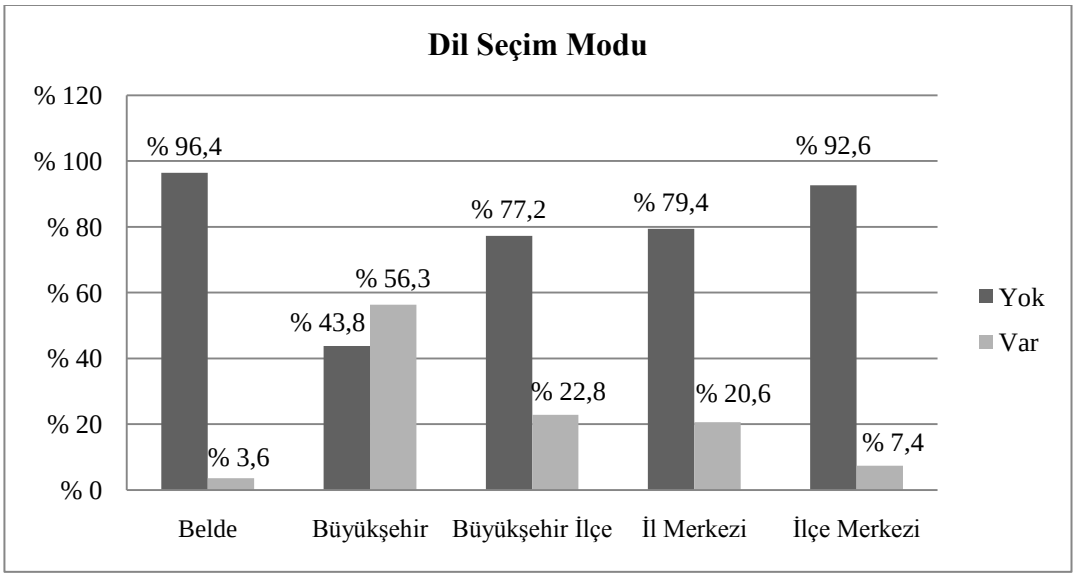
Şekil 4.22. Belediye Resmi Web Sitelerinde Web Tasarım Bilgisi

4.3.19. Belediye Resmi Web Sitelerinde Dil Seçim Modu

Burada 1808 resmi web site içerisinde dil seçim modu ortalamasının %7,4 gibi çok düşük bir oranda olduğu görülmektedir. Bu oran büyükşehir belediyelerinde %56,3 en yüksektir. Belediyeler tanıtım, turistlik ve yöresel etkenlerden ötürü resmi web sitelerinde farklı dil seçim modlarına yer vermişlerdir. Belediyeler dil seçim modlarında en çok İngilizce sırasıyla Almanca, Fransızca, Arapça, Rusça gibi dil seçenekleriyle resmi web sitelerini tasarlamış, bazı belediyeler google translate ile sitenin görünümü farklı dil seçeneklerine dönüştürmeye imkan kılmıştır. Zazaca ve Kurdi dilleri de resmi web sitelerinde dil seçim modu olarak gözlemlenmiştir.

	Belde		Büyükşehir		Büyükşehir İlçe		İl Merkezi		İlçe Merkezi	
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
Yok	940	96,4	7	43,8	105	77,2	50	79,4	572	92,6
Var	35	3,6	9	56,3	31	22,8	13	20,6	46	7,4
Toplam	**975**	**100,0**	**16**	**100,0**	**136**	**100,0**	**63**	**100,0**	**618**	**100,0**

Çizelge 4.25. Belediye Resmi Web Sitelerinde Dil Seçim Modu



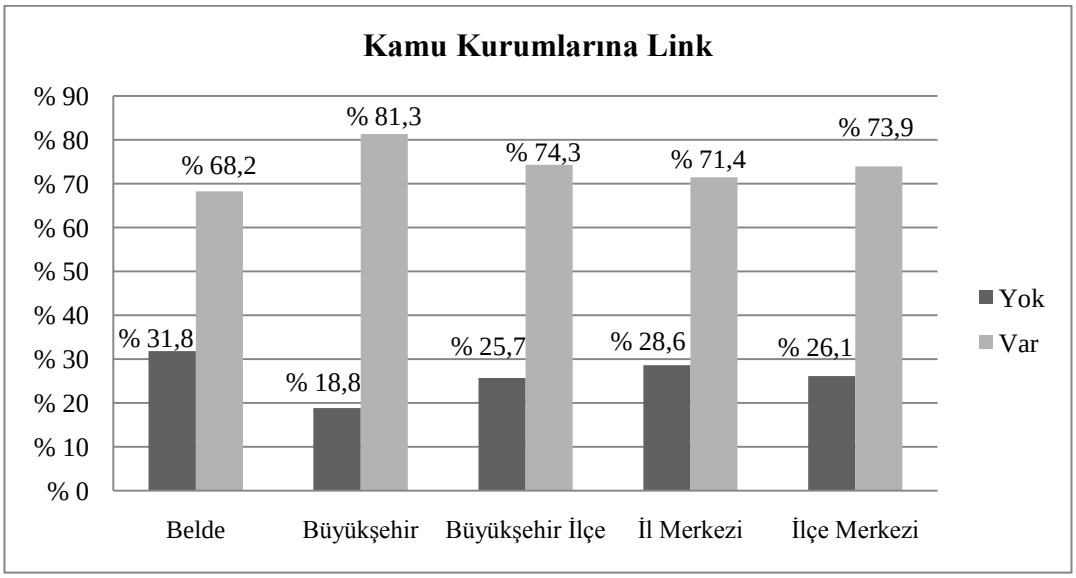
Şekil 4.23. Belediye Resmi Web Sitelerinde Dil Seçim Modu

4.3.20. Belediye Resmi Web Sitelerinde Kamu Kurumlarına Link

Burada 1808 resmi web site içerisinde kamu kurumlarına link ortalamasının %70,8 gibi bir oranda olduğu görülmektedir. Belediyeler vatandaşlarının sıklıkla ziyaret ettiği kamu kurum ve kuruluşların web sitelerine kendi resmi web sitelerinde link vermişleridir. Bu sayede vatandaşlar belediye resmi web sayfasını ziyaret ederken ihtiyaç duydukları kamu sitelerine kolayca ulaşabileceklerdir. Belediyelerin çoğu e-devlet kapısı altında birden çok kamu linkini bir arada barından bir yapı ile kamu kurumlarına link vermişlerdir.

	Belde		Büyükşehir		Büyükşehir İlçe		İl Merkezi		İlçe Merkezi	
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
Yok	310	31,8	3	18,8	35	25,7	18	28,6	161	26,1
Var	665	68,2	13	81,3	101	74,3	45	71,4	457	73,9
Toplam	**975**	**100,0**	**16**	**100,0**	**136**	**100,0**	**63**	**100,0**	**618**	**100,0**

Çizelge 4.26. Belediye Resmi Web Sitelerinde Kamu Kurumlarına Link



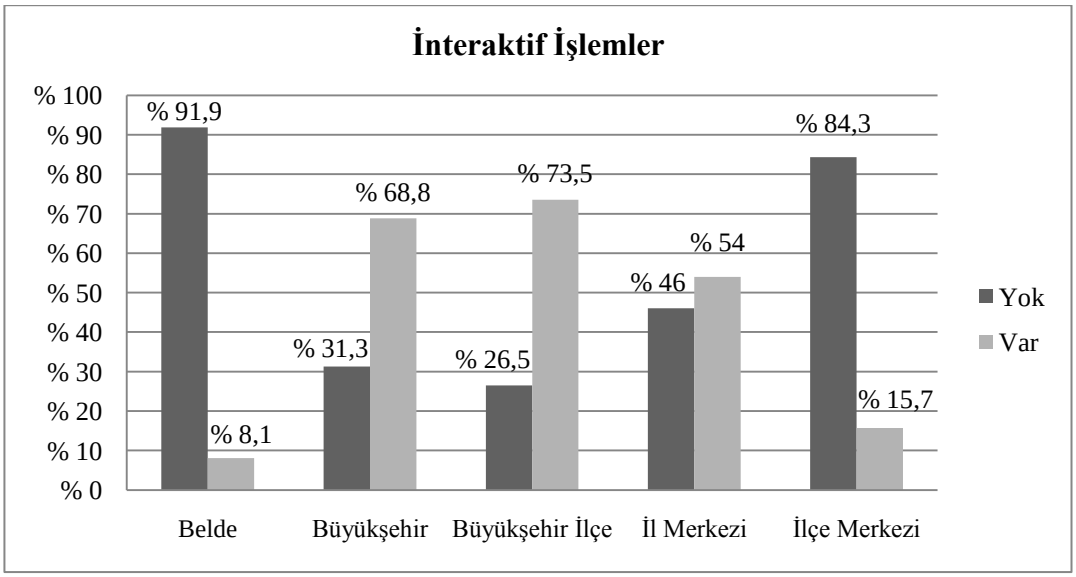
Şekil 4.24. Belediye Resmi Web Sitelerinde Kamu Kurumlarına Link

4.3.21. Belediye Resmi Web Sitelerinde İnteraktif İşlemler

Burada 1808 resmi web site içerisinde interaktif işlemler ortalaması %17,7 gibi düşük bir oranda olduğu görülmektedir. Büyükşehir, büyükşehir ilçe ve il merkezi belediyelerinde bu oran ortalaması %67,4'dür. Belde ve ilçe merkezi belediyelerinde bu oran ortalaması %11,1'dir. Belediyeler Resmi web sitelerinden su, çevre temizlik vergisi, emlak vergisi gibi işlemleri sorgulamayı vatandaşlarına açmış bulunmaktadır. Vatandaşlar sicil noları girerek sorgulama gerçekleştirmekte, borç bilgilerini öğrenebilmektedirler. Ayrıca belediyenin imar planına da bakabilmekte pafta, parsel sorgulaması gerçekleştirebilmektedirler. Bu işlemler yapılırken resmi web sayfasından ayrılıp farklı bir sayfaya yönelmekte bazı belediyeler de ise sub domain adı ebelediye.[belediyeninadı].bel.tr adresine yönlendirilmektedir.

	Belde		Büyükşehir		Büyükşehir İlçe		İl Merkezi		İlçe Merkezi	
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
Yok	896	91,9	5	31,3	36	26,5	29	46,0	521	84,3
Var	79	8,1	11	68,8	100	73,5	34	54,0	97	15,7
Toplam	**975**	**100,0**	**16**	**100,0**	**136**	**100,0**	**63**	**100,0**	**618**	**100,0**

Çizelge 4.27. Belediye Resmi Web Sitelerinde İnteraktif İşlemler



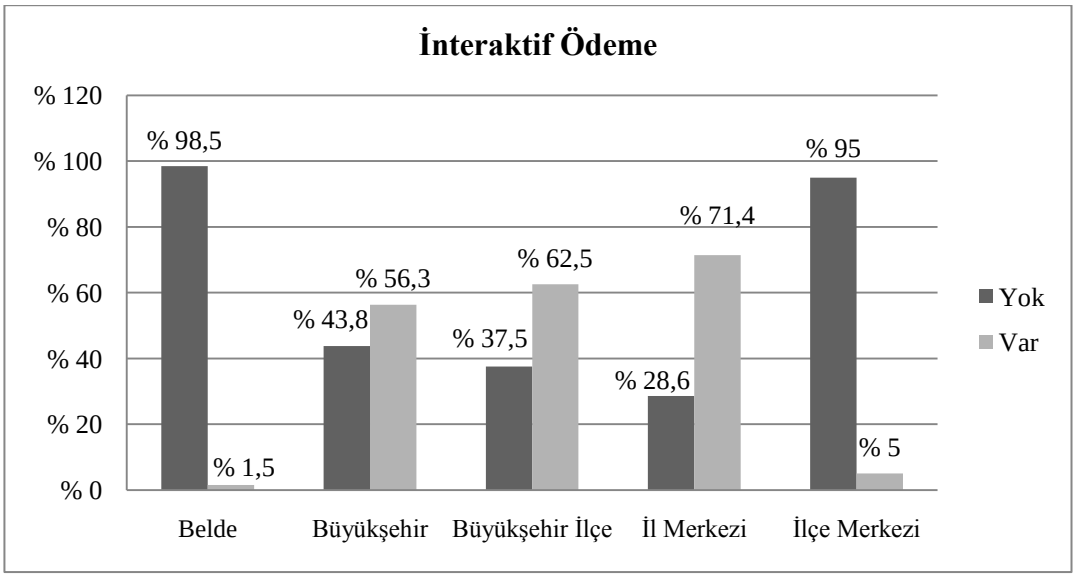
Şekil 4.25. Belediye Resmi Web Sitelerinde İnteraktif İşlemler

4.3.22. Belediye Resmi Web Sitelerinde İnteraktif Ödeme

Burada 1808 resmi web site içerisinde interaktif ödeme ortalaması %10,2 gibi düşük bir oranda olduğu görülmektedir. Büyükşehir, büyükşehir ilçe ve il merkezi belediyelerinde interaktif işlem oran ortalaması %67,4 iken ödeme ortalaması %64,6'dır. Belde ve ilçe merkezi belediyelerinde bu oran ortalaması %2,8'dir. Belediyelerin resmi web sitelerinde İnteraktif işlem yaparak sorguladıkları borçlarını, kredi kartı ile ödeme imkanı vatandaşlara büyük kolaylık ve zaman tasarrufu sağlar. Tabi ki tüm belediyeler vatandaşlarına bu düzeyde e-belediyecilik hizmeti sunmak ister ancak alt yapı yetersizliği ve kısıtlı imkanlar belde ve ilçe merkezi belediyelerinde buna fırsat vermemektedir. Alt yapılarını tamamlamış kent bilişim sistemlerini kurmuş belediyeler kademeli olarak e-belediye sistemlerine entegre olacaklardır.

	Belde		Büyükşehir		Büyükşehir İlçe		İl Merkezi		İlçe Merkezi	
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
Yok	960	98,5	7	43,8	51	37,5	18	28,6	587	95,0
Var	15	1,5	9	56,3	85	62,5	45	71,4	31	5,0
Toplam	**975**	**100,0**	**16**	**100,0**	**136**	**100,0**	**63**	**100,0**	**618**	**100,0**

Çizelge 4.28. Belediye Resmi Web Sitelerinde İnteraktif Ödeme



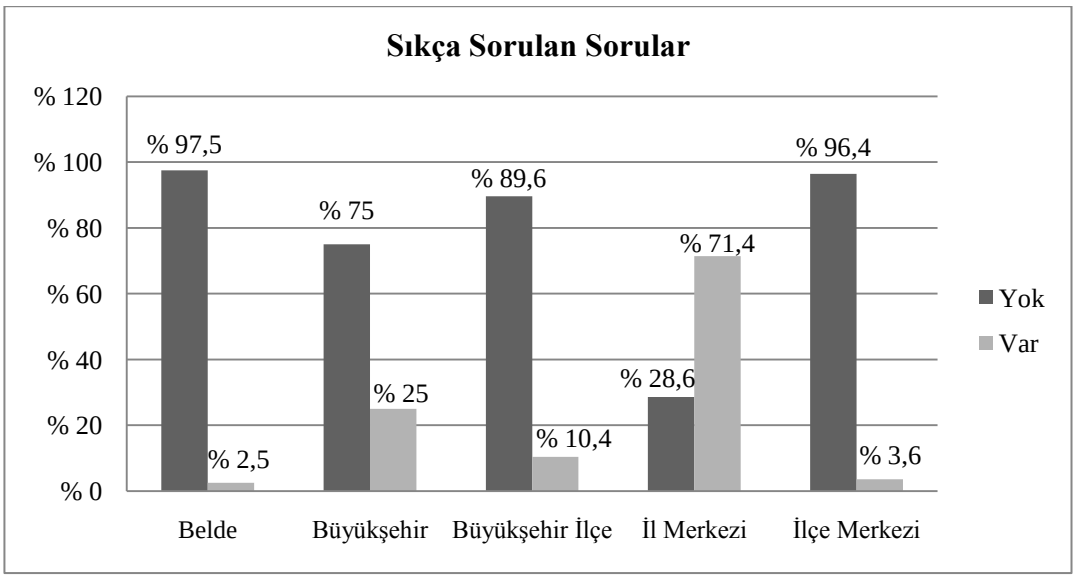
Şekil 4.26. Belediye Resmi Web Sitelerinde İnteraktif Ödeme

4.3.23. Belediye Resmi Web Sitelerinde Sıkça Sorulan Sorular

Burada 1808 resmi web site içerisinde sıkça sorulan sorular ortalamasının %6,1 gibi çok düşük bir oranda olduğu görülmektedir. Bu oran il merkezi belediyelerinde %71,4 ile en yüksektir. Sıkça sorulan sorularda verilmek istenen vatandaşların belediyeye gelmeden neyi ne şekilde yapabileceklerini, hangi başvuru için hangi şubeye başvuracaklarını önceden bilmelerini sağlamaktır. İşlemlerin akış diyagramını oluşturmak ve belediye gelen bir vatandaşa resmi web sitesi üzerinde enformasyon sağlamaktır. Evlilik için yapması gerekenleri belediyeye giderek soran bir kişi yerine sıkça sorulan sorularda yapılması gerekenleri öğrenmesi ona göre hareket etmesi belediye çalışanına ve vatandaşa zaman tasarrufu sağlayacaktır.

	Belde		Büyükşehir		Büyükşehir İlçe		İl Merkezi		İlçe Merkezi	
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
Yok	951	97,5	12	75,0	122	89,6	18	28,6	596	96,4
Var	24	2,5	4	25,0	14	10,4	45	71,4	22	3,6
Toplam	**975**	**100,0**	**16**	**100,0**	**136**	**100,0**	**63**	**100,0**	**618**	**100,0**

Çizelge 4.29. Belediye Resmi Web Sitelerinde Sıkça Sorulan Sorular



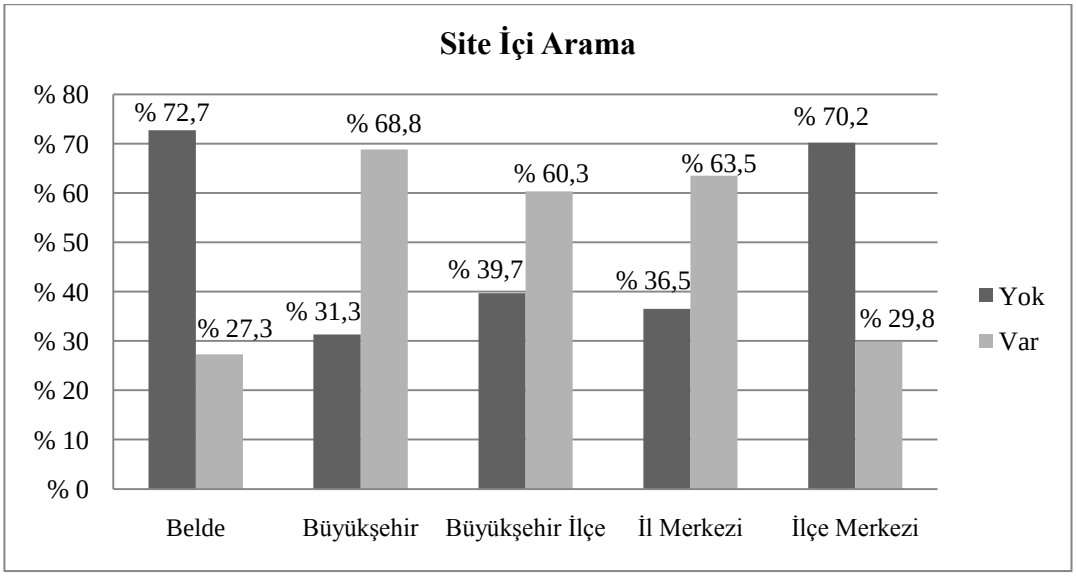
Şekil 4.27. Belediye Resmi Web Sitelerinde Sıkça Sorulan Sorular

4.3.24. Belediye Resmi Web Sitelerinde Site İçi Arama

Burada 1808 resmi web site içerisinde site içi arama ortalaması %32,2 gibi bir oranda olduğu görülmektedir. Büyükşehir, büyükşehir ilçe ve il merkezi belediyelerinde bu oran ortalaması %61,8'dir. Belde ve ilçe merkezi belediyelerinde bu oran ortalaması %28,2'dir. Belediye resmi web sitesine giren vatandaşlar bazen aradıkları bilgi için nereye bakacaklarını bilemezler yada içerisinde bilgi yoğunluğu fazla olan belediye Resmi web sitelerinde bilgiye ulaşmak için çabalamaları gerekir. Vatandaşları kısa yoldan istedikleri enformasyona ulaştırmayı amaçlayan site içi arama motorları metin içerisinde aranılan metni bulup, ekrana getirir. Belde belediyelerin çoğunda site içi arama motoru kullanılmamış, web sayfalarında arama yapan google web arama motoru kullanılmıştır.

	Belde		Büyükşehir		Büyükşehir İlçe		İl Merkezi		İlçe Merkezi	
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
Yok	709	72,7	5	31,3	54	39,7	23	36,5	434	70,2
Var	266	27,3	11	68,8	82	60,3	40	63,5	184	29,8
Toplam	**975**	**100,0**	**16**	**100,0**	**136**	**100,0**	**63**	**100,0**	**618**	**100,0**

Çizelge 4.30. Belediye Resmi Web Sitelerinde Site İçi Arama



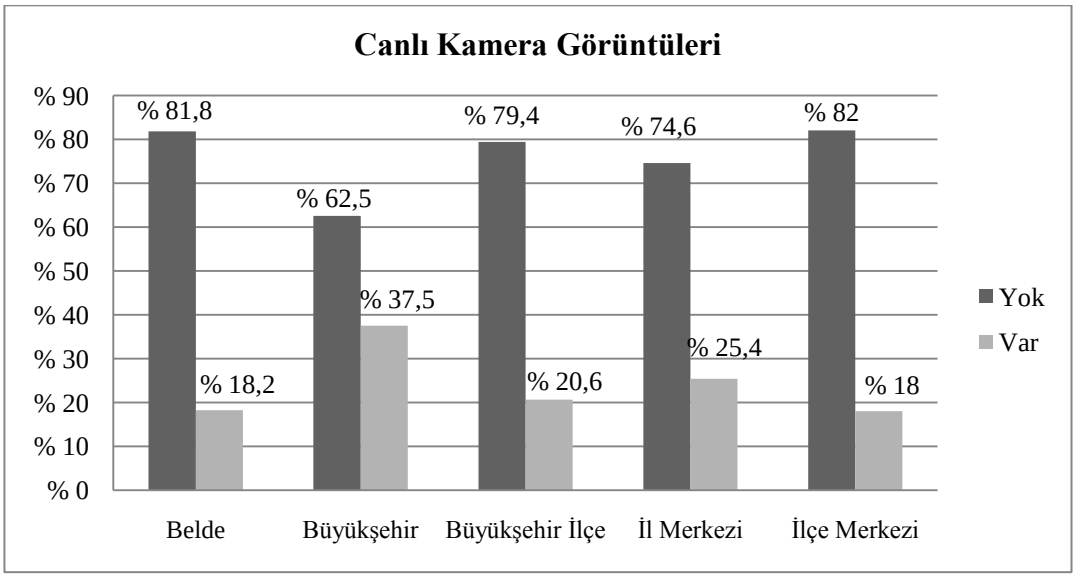
Şekil 4.28. Belediye Resmi Web Sitelerinde Site İçi Arama

4.3.25. Belediye Resmi Web Sitelerinde Canlı Kamera Görüntüleri

Burada 1808 resmi web site içerisinde canlı kamera görüntüleri %18,6 gibi bir oranda olduğu görülmektedir. Büyükşehir belediyesi resmi web siteleri %37,5 en yüksek canlı kamera görüntüsüne sahiptir. Belediyeler ilgili kameraların IP adreslerini resmi web sitelerinde yayınlamış, giriş gerekli enformasyonu vatandaşlarıyla paylaşmıştır.

	Belde		Büyükşehir		Büyükşehir İlçe		İl Merkezi		İlçe Merkezi	
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
Yok	798	81,8	10	62,5	108	79,4	47	74,6	507	82,0
Var	177	18,2	6	37,5	28	20,6	16	25,4	111	18,0
Toplam	**975**	**100,0**	**16**	**100,0**	**136**	**100,0**	**63**	**100,0**	**618**	**100,0**

Çizelge 4.31. Belediye Resmi Web Sitelerinde Canlı Kamera Görüntüleri



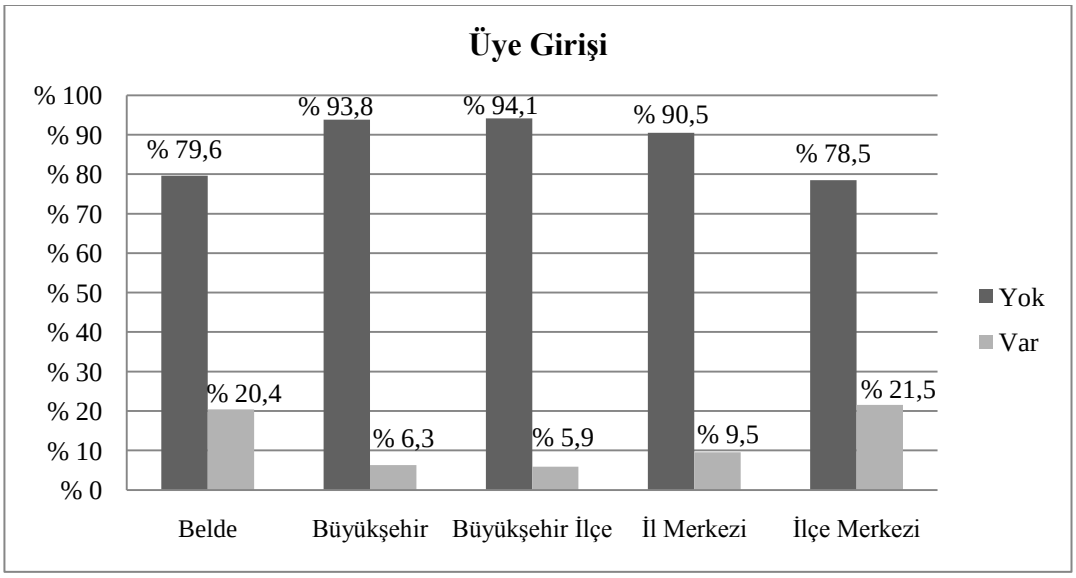
Şekil 4.29. Belediye Resmi Web Sitelerinde Canlı Kamera Görüntüleri

4.3.26. Belediye Resmi Web Sitelerinde Üye Girişi

Burada 1808 resmi web site içerisinde üye girişi ortalaması %19,1 gibi bir oranda olduğu görülmektedir. Belde belediyeleri ve ilçe merkezi belediyeleri resmi web sitelerinde üyelik yapısı ön plana çıkmıştır. Buradaki amaç beldeden ya da ilçeden göçüp giden vatandaşların sosyal paylaşım sitelerinde olduğu gibi forumlar oluşturmak ve ziyaretçi defteri üzerinden mesaj göndermektir. Forumlarda mesaj yazıp okuyabilmek için üyelik gerektirmekte ve bu yüzden bu oran belde ve ilçe belediyelerinde yüksek çıkmıştır.

	Belde		Büyükşehir		Büyükşehir İlçe		İl Merkezi		İlçe Merkezi	
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
Yok	776	79,6	15	93,8	128	94,1	57	90,5	485	78,5
Var	199	20,4	1	6,3	8	5,9	6	9,5	133	21,5
Toplam	**975**	**100,0**	**16**	**100,0**	**136**	**100,0**	**63**	**100,0**	**618**	**100,0**

Çizelge 4.32. Belediye Resmi Web Sitelerinde Üye Girişi



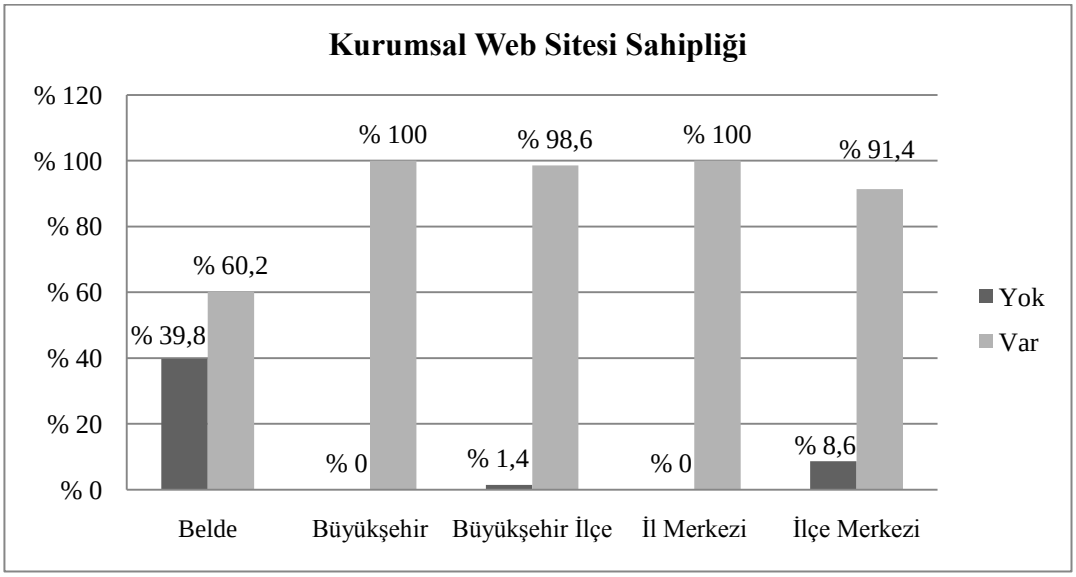
Şekil 4.30. Belediye Resmi Web Sitelerinde Üye Girişi

SONUÇ

2949 belediye üzerinde yapılan araştırmada toplam incelenen belediye sayısı 1808 adettir. Elde dilen veriler aşağıdaki tabloda gösterilmiştir. (Çizelge 4.33)

	Belde		**Büyükşehir**		**Büyükşehir İlçe**		**İl Merkezi**		**İlçe Merkezi**		**TOPLAM**
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans
Yok	786	39,8	0	0	2	1,4	0	0	65	8,7	853
Var	**975**	49,3	**16**	100,0	**136**	95,1	**63**	96,9	**618**	82,5	**1808**
Özel Site	63	3,2	0	0	2	1,4	0	0	12	1,6	77
Güncellenmekte	18	0,9	0	0	0	0	0	0	7	0,9	25
Alan Adı Durak.	47	2,4	0	0	0	0	0	0	14	1,9	61
Yapım Aşaması.	54	2,7	0	0	1	0,7	2	3,1	12	1,6	69
Erişilemiyor	33	1,7	0	0	2	1,4	0	0	21	2,8	56
Toplam	**1976**	**100,0**	**16**	**100,0**	**143**	**100,0**	**65**	**100,0**	**749**	**100,0**	**2949**

Çizelge 4.33. Resmi Web Sitesi Sahipliği



Şekil 4.31. Resmi Web Sitesi Sahipliği

Resmi web sitesi sahipliği ile belediye tipleri arasında doğrusal bir ilişki vardır. Belediyeler nüfuslarının ve gelişmişlik düzeylerinin doğal sonucu olarak ilk sırada olan büyükşehir belediyeleri ve il merkezi belediyeleri resmi web sitesi sahiplik oranı %100'dür.

Çoruh 2009 yılındaki "Türkiye'de e-Belediye Araştırma Sonuçları" isimli araştırmasında resmi web sitesi sahipliği oranları karşılaştırıldığında;

Resmi Web Sitesi Sahipliğindeki Gelişim					
Web Sitesi Sahipliği	Belde	Büyükşehir	Büyükşehir İlçe	İl Merkezi	İlçe merkezi
2009	0*	16	142	63	661
2010	1190	16	142	65	684
Toplam Belediye	1976	16	143	65	749

Çizelge 4.34. 2009 -2010 yılı Karşılaştırma

(*) Çoruh çalışmasında 1976 adet belde belediyesini dahil etmemiştir.

Yakın bir zamanda il merkezi belediyelerinde resmi web sitesi sahipliği oranında artış gözlenmiş ve site sahiplik oranı %100 olmuştur.

Belde belediyelerinde web sitesi sahipliği oranı %60,2'dir. Büyükşehir belediyelerinin hepsi resmi web sitesine sahipken, ilçe merkezi belediyelerinde 2009-2010 yılları yüzdelik değişim % 3,1'dir. Resmi web sitesi sahiplik oranı ilçe merkezi belediyelerinde %91,3'tür.

Büyükşehir ilçe belediyeleri resmi web sitesi sahiplik oranında 2009-2010 yılları arasında değişim gözlenmemiştir.

Bilindiği gibi, internet insanlığın ürettiği bilgiyi saklama, paylaşma ve ona kolayca ulaşma ihtiyacını gidermek için icat ettiği en önemli iletişim teknolojisidir. İnternet, insanoğlunun şimdiye kadar yapılandırdığı ve özel bir yöneticisi olmayan, demokratik bir sistemdir. Bunun için uygun önlemler ve politikalarla İnternet'in toplumda kullanımının sağlıklı bir şekilde yaygınlaştırılması gerekmektedir (Çoruh, 2008). Bilgi ve iletişim teknolojileri geliştikçe internet kullanımı artmaktadır. Vatandaşların bilgiye ulaşmak için ilk olarak başvuracakları kaynaklar arasında internet başta gelmektedir.

Teknolojik uygulamalar geliştikçe, modası geçmiş yöntemler daha etkin süreçlere dönüştürülmekte ve hizmetlerin düşük maliyette, daha verimli ve daha hızlı olarak sunulması sağlanmaktadır. E- Belediye girişimleri, kullanımı kolay, tek noktadan hizmet veren sitelere destek vermektedir. Bilgi ve hizmetlerin kalitesi teknolojik yenilikler aracılığıyla geliştirilmektedir. Bilgiler daha sık olarak geniş topluluklara ulaştırılabilmekte, e-Belediye siteleri sayısı gitgide artan soruların büyük bir kısmını 24 saat süresince otomatik olarak cevaplandırabilmektedir (ABD, 2003).

Yerel yönetimler sahip oldukları halka yakınlık ve küçük yapılanmış dinamik organizasyon yapıları nedeniyle e-devlet projesinin önemli bir ayağı olan elektronik belediyecilik yapısı oluşmaktadırlar.

E-belediyecilik ülke kalkınmasına ivme kazandıracak geniş ve önemli bir projedir. Bu proje ile katılımcılık temelinde etkin bir kamu yönetimi anlayışının yerleştirilmesi esas alınmaktadır (Öner ve Yıldırım, 2004).

Çalışmamızda 1808 resmi web site içerisinde interaktif işlemler ortalaması %17,7 gibi düşük bir oranda olduğu görülmektedir. Büyükşehir, büyükşehir ilçe ve il merkezi belediyelerinde bu oran ortalaması %67,4'dür. Belde ve ilçe merkezi belediyelerinde bu oran ortalaması %11,1'dir. Belediyeler resmi web sitelerinden su, çevre temizlik vergisi, emlak vergisi gibi işlemleri sorgulamayı vatandaşlarına açmış bulunmaktadır. Vatandaşlar sicil noları girerek sorgulama gerçekleştirmekte, borç bilgilerini öğrenebilmektedirler. Ayrıca belediyenin imar planına da bakabilmekte pafta, parsel sorgulaması gerçekleştirebilmektedirler. Bu işlemler yapılırken resmi web sayfasından ayrılıp farklı bir sayfaya yönelmekte bazı belediyeler de ise sub domain adı ebelediye.[belediyeninadı].bel.tr adresine yönlendirilmektedir.

Resmi web site içerisinde interaktif ödeme ortalaması %10,2 gibi düşük bir oranda olduğu görülmektedir. Büyükşehir, büyükşehir ilçe ve il merkezi belediyelerinde interaktif işlem oran ortalaması %67,4 iken ödeme ortalaması %64,6'dır. Belde ve ilçe merkezi belediyelerinde bu oran ortalaması %2,8'dir. Belediyelerin Resmi web sitelerinde İnteraktif işlem yaparak sorguladıkları borçlarını, interaktif olarak kredi kartı ile ödeme imkanı sağlayan interaktif ödeme seçeneği vatandaşlara büyük kolaylık ve zaman tasarrufu sağlar. Tabi ki tüm belediyeler vatandaşlarına bu düzeyde e-belediyecilik hizmeti sunmak ister ancak alt yapı yetersizliği ve kısıtlı imkanlar belde ve

ilçe merkezi belediyelerinde buna fırsat vermemektedir. Belediyeler alt yapı çalışmalarını tamamlamadan belediye hizmetlerini resmi internet sitelerine açmaları, bu kanallardan ödeme almaları başarısızlıkla sonuçlanacaktır. Alt yapılarını tamamlamış kent bilişim sistemlerini kurmuş belediyeler kademeli olarak e-belediye sistemlerine entegre olacaklardır.

Bu çalışma sonucunda var olan belediye resmi web sitelerinin "bel.tr" ve "bld-gov.tr" adresleri tespit edilmiş, içerikleri araştırılmış ve mevcut durum özetlenmiş, belediyelere ait olan özel site adresleri elde edilmiştir.

Belde ve ilçe belediyelerinin resmi web siteleri yapılarındaki eksiklikler göze çarpmakta ve dikkat uyandırmaktadır. Bu çalışma sonucunda belediye resmi web sitelerindeki eksikliklerin önemli ölçüde azalacağı düşünülmektedir.

Belediye hizmetlerini internet kanalı ile sunan belediyeler çağdaş, şeffaf ve denetlenebilir bir belediye olma yolunda kararlılıkla yollarına devam edeceklerdir.

KAYNAKÇA

Aktan, C.C. ve Çoban, H. (2006). "Kamu Sektöründe İyi Yönetim İlkeleri". Coşkun Can Aktan (Ed.). *Kurumsal Devlet Yönetimi* (s. 155). Ankara: SPK Yayını.

Aktan, C. C. (2003). *Etkin Devlet*. Konya: Çizgi Kitapevi

Aktan, C. C. (2003). *Etkin Devlet*. Erişim: 24 Mayıs 2010, Canaktan: http://www.canaktan.org/politika/e-devlet/anasayfa-devlet.htm

Arslan, A. (2006). *Keelan: Assessment of Turkish Local Authorities front Offices on the Internet through the Context of e-Europe Basic Services to determine the e-Government Stages and back Office Integration of the Best-Practices based on the EFQM Key Element.* (Yayımlanmış Doktora Tezi). İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Arifoğlu, A., Körnes, A., Yazıcı A., Akgül M.K. ve Ayvalı A. (2002). *E-Devlet Yolunda Türkiye.* Ankara: Türkiye Bilişim Derneği.

Aytaç, F. (2009). *Açıklamalı Köy Kanunu.* Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Belediye Başkanlıklarının Nüfus, Parti ve Belediye Başkanlarının İsimlerine Göre Listesi. (t.y.). Erişim: 24 Ocak 2010. http://www.mahalli-idareler.gov.tr/Home/Dokumanlar/belediye_baskanlari2009.xls

Bulut, A. M, (2004). *E-Devlet Uygulamaları Ve Kamu Bilişim Faaliyetlerinde Koordinasyon Modeli*. (Bitirme Projesi). İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi E-MBA Programı.

Çoruh, M. (2008). *Bilişim Teknolojisi, Ekonomisi ve Toplumu. Evde, Okulda, İşyerinde ve Kentte Yaşantımız Nasıl Değişiyor?*. Ankara: Post ve Post Matbaacılık.

Çoruh, M. (2009). *The Factors Involved in Utilizing e-Municipality and Municipal Wireless Network (MWN) Technologies for Effective, Efficient and Productive Use of City Resources in Municipal Governments in the Information Age*. (Doktora Tezi). Paris: International School of Management.

Demirel, D. (Nisan-Haziran 2006). "E-Devlet ve Dünya Örnekleri". *Sayıştay Dergisi*,1, 83-118.

"Demokrasi Konuları: Eyalet ve Yerel Yönetim". (Ekim 2003). *A.B.D. Dışişleri Bakanlığı Elektronik Dergisi,* 8(2), 19-20.

Dünyada, Diğer Ülkelerde E-Devlet Çalışmaları Nasıl?. (t.y.). Erişim: 12 Nisan 2010, http://edevlet.turksat.com.tr/v2/kisayolu/dunyada-diger-ulkelerde-e-devlet-calimalari-nasil

DPT. (2005). *E-Devlet Proje ve Uygulamaları.* Ankara: DPT Bilgi Toplumu Daire Başkanlığı.

Erdal, M. (2002). "Elektronik Bilgi Çağında Kamu Yönetimi ve Bir Yerel Yönetim Uygulaması: İstanbul Büyükşehir Belediyesi". *1. Bilgi ve Ekonomi Kongresi Bildiriler Kitabı*, 10 Mayıs 2002 (s. 166). Hereke-İzmit: Kocaeli Üniversitesi.

Erdal, M. (2004). *Elektronik Devlet E-Türkiye ve Kurumsal Dönüşüm.* İstanbul: Filiz Kitabevi.

Eryılmaz, B. (2010). *Kamu Yönetimi*. Ankara: Okutman Yayıncılık.

Evren, A. (2004). *E-devlet Uygulamasının Amaçları*. Erişim: 30 Mayıs 2010, Turkpoint: http://www.turkpoint.com/e-yasam/e_devlet_uygulamasinin_amaclari.asp

Fidan, A. (1997). *Belediyelerde İnsan Kaynakları Yönetimi*. (Yüksek Lisans Tezi), Ankara: İstanbul Üniversitesi.

Gimop. (t.y.). Erişim Tarihi: 25 Mayıs 2010, http://www.gumruk.gov.tr/tr-TR/egumruk/Sayfalar/gimop2.aspx

Gözler, K. (2002). *İdare Hukukuna Giriş*. Bursa: Ekin Kitabevi Yayınları.

Gözübüyük, Ş. (2005). *Yönetim Hukuku.* Ankara: Turhan Kitabevi.

Günday, M. (2003). *İdare Hukuk.* Ankara: İmaj Yayıncılık.

Güler, B.A. (Kasım 2001). "Yerel Yönetimler ve İnternet". [Bildiri]. *Türkiye'yi İnternete Taşıyalım*. İstanbul.

Henden, R. ve Henden, B. (2005). "Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumlarındaki Değişim ve e-Belediyecilik". *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 4, 48-66. Erişim Tarihi: 24 Nisan 2010, http://www.e-sosder.com/dergi/1448-66.pdf

Kanunlar Genel Müdürlüğü. (2008). *Kişisel Verilerin Korunması Kanunu Tasarısı*. Ankara: Kanunlar Genel Müdürlüğü. http://www.kgm.adalet.gov.tr/tbmmkom/tbmmkom.html E.T 24-05-2010)

Kaplan, E. (2007). "*Yerel Yönetimler Maliyesi ve Bütçe Süreci"*. *Türk İdare Dergisi*, 454, 157-177.

Kaya, E. (2003). *Yerel Yönetimler Reformu ve Belediyelerde Yeniden Yapılanma*. İstanbul: İlke Yayınları.

Kızıltan, L. (2002). *Mernis: Dijital Devlet.* Erişim: 20 Mayıs 2010, e-Kimlik hayatı kolaylaştıracak:
http://www.savaskarsitlari.org/arsiv.asp?ArsivTipID=5&ArsivAnaID=23253

Kırçova, İ. (2003). *E-Devlet Uygulamaları ve Ekonomiye Etkileri.* İstanbul: İto Yayınları.

Kösecik, M. ve Karkın N. (2004). "E-devlet: Amaçlar, Sorunlar ve Uygulamalar". Abdullah Yılmaz, Mustafa Ökmen (Ed.). *Kamu Yönetimi* (s. 99). Ankara: Gazi Kitabevi.

Kuran, N. H. (2005). *Türkiye İçin E-Devlet Modeli Analiz ve Önerisi.* İstanbul: Sena Ofset Ambalaj ve Matbaacılık.

Mernis. (t.y.). Erişim Tarihi: 26 Nisan 2010,
http://www.nvi.gov.tr/Hakkimizda/Projeler,Spot_Mernis.html

Nadaroğlu, H. (1986). *Mahalli İdareler.* İstanbul: Beta Basın Yayını.

Naralan, A. (2006). "Gelişmişlik Seviyeleri ve Nüfusa Göre Kaymakamlık Ve İlçe Belediyelerinin Internet Sitesi Sahipliğinin Araştırılması". *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(1), 279-290.

Naralan, A. (2008). *E-Devlet ve Algılanışı Üzerine Bir Araştırma*. Ankara: İmaj Yayın Evi.

Nohutçu, A. (2010). *Kamu Yönetimi.* Ankara: Savaş Yayınevi.

Nohutçu, A. ve Demirel, D. (2004) ."E-devlet: Genel Bir Çerçeve Ve Teorik Bir Yaklaşım". http://www.nvi.gov.tr/attached/NVI/makale/e-devlet-genel_cerceve.pdf E.T.:25.05.2010

Nohutçu, A. ve Demirel, D. (Haziran 2005). "Türkiye'deki E-Devlet Uygulamaları". *Türk İdare Dergisi,* 477, 35-56.

Odabaş, H. (2009). *E-Devlet Sürecinde Elektronik Belge Yönetimi.* İstanbul: Nesil Matbaacılık.

OECD. (2003). *The E-Government Imperative: Main Findings*. Fransa: OECD. http://www.oecd.org/dataoecd/60/60/2502539.pdf

OECD. (2003). *E-Government in Finland: An Assessment.* Fransa: OECD.
http://www.oecd.org/dataoecd/20/50/13314420.pdf

OECD. (2001). Understanding the Digital Divide: Organization for Economic Co- Operation and Development. Fransa: OECD.

http://www.oecd.org/dataoecd/38/57/1888451.pdf

Okka, C. T. (2008). *Türkiye'de Yerel Yönetimlerde Bilgi Teknolojilerinin Kullanımı.* (Yüksek Lisans Tezi). Konya: Selçuk Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü.

Ortayli, İ. (1985). *Tanzimat'tan Cumhuriyet'e Yerel Yönetim Geleneği*. İstanbul: Hil Yayınları.

Öner, Ş. Ve Yıldırım, U. (2004). "Bilgi Toplumu Sürecinde Yerel Yönetimlerde Eğitim-Bilişim Teknolojilerinden Yararlanma: Türkiye'de E-Belediye Uygulamaları". *The Turkish Online Journal of Educational Technology*, 3(1), 54.

Parlak, B. (2003). "Küreselleşme Sürecinde Modern Ulus-Devlet ve Kamu Yönetimi". Muhittin Acar, Hüseyin Özgür (Ed.). *Çağdaş Kamu Yönetimi I* (s. 352-353). Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

Reichard, C. (1993). "Internationale Trends im Kommunalen Management", in: Banner/Recihard (Hrsg.), Kommunale Management Konzept in Europa, Deutscher Gemeinde Verlag und Kohlhammer Verlag, Köln.

Sağsan, M. (2001), *"E-Devlet Toplumların Yeni Umut Işığı mı?" Stratejik Analiz Dergisi*, Asam Yayınları, Cilt: 2, Sayı: 19, 2001.

Takbis. (t.y.). Erişim Tarihi: 25 Mayıs 2010, http://www.tkgm.gov.tr/tkgm/index.php?page=projeler&pID=1

Tetik, E. (2004). *Takbis ve Geleceğin Taşınmaz Mal Yönetimi*. Erişim: 24 Mayıs 2010, Harita Genel Komutanlığı: http://www.hgk.mil.tr/bhikpk/bildiriler/ETetik.doc

The Economist Intelligence Unit Limited and IBM Corporation. (2010). *Digital economy rankings 2010 Beyond e-readiness*. US: IBM Institute for Business Value. http://www-935.ibm.com/services/us/gbs/bus/pdf/eiu_digital-economy-rankings-2010_final_web.pdf

Tortop, N. (1999). *Mahalli İdareler*. Ankara: Yargı Yayınları.

Türksat, *Dünyada, Diğer Ülkelerde E-Devlet Çalışmaları Nasıl?* (t.y.). Erişim:15 Mayıs 2010, http://edevlet.turksat.com.tr/v2/kisayolu/dunyada-diger-ulkelerde-e-devlet-cali-malari-nasil

Uçkan, Ö. (2003). *E-Devlet, E-Demokrasi ve Türkiye.* İstanbul: Literatür Yayıncılık.

Ulusoy, A. ve Akdemir, T. (2002). *Yerel Yönetimler*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

United Nations (2010). *UN E-government Survey 2010: Leveraging e-government at a time of financial and economic crisis*. New York: United Nations.

United Nations. (2008). *UN E-government Survey 2008: From E-government to Connected Governance*. New York: United Nations.

Uzun, T. ve Kurt, H. (2002). *Avrupa Birliğine Giriş Sürecinde Türkiye'de Yerel Yönetimler ve Sorunları*. Ankara: Alfa Yayınları.

Yanık, L. (2002). *Değişimin Rotası e-Türkiye*. Erişim: 20 Mayıs 2010, TeknoTürk Org: http://www.teknoturk.org/docking/yazilar/tt000087-yazi.htm

Yıldız, F. (1995). *İmar Bilgisi*. Konya: Atlas Kitapevi.

Yıldız, M. (1996). "Yerel Yönetim ve Demokrasi". *Çağdaş Yerel Yönetimler*, (s. 3-15).

Yıldız, M. (1999). "Yerel Yönetimlerde Yeni Bir Katılım Kanalı, İnternet: Türkiye ve ABD'de Elekronik Kamu Bilgi Ağları". *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 8(4), 144-156.

Yücel, İ.H. (1997). *Bilim - Teknoloji Politikaları ve 21. Yüzyılın Toplumu* [Elektronik Sürüm]. Ankara: Devlet Planlama Teşkilatı.

EKLER

Ek 1: Ülkelerin E-Hazırlık Sıralaması ve Kategori Endeksleri 2010

Sıra	Kategori ve Ağırlıkları / Ülkeler	E-Hazırlık	Bağlanılabilirlik ve Teknolojik Altyapı %20	İş Çevresi %15	Sosyal ve Kültürel Çevre %15	Yasal Çevre %10	Devlet Politikası ve Vizyonu %15	İşletme ve Diğer Kullanıcılara Uygunluk %25
1	İsveç	8.49	8.20	8.13	8.53	8.25	8.90	8.75
2	Danimarka	8.41	7.85	8.18	8.47	8.10	8.70	8.90
3	ABD	8.41	7.35	7.85	9.00	8.70	9.25	8.60
4	Finlandiya	8.36	8.00	8.30	8.47	8.35	8.00	8.85
5	Hollanda	8.36	8.05	8.05	8.07	8.45	8.25	9.00
6	Norveç	8.24	7.95	7.95	8.00	8.30	8.05	8.90
7	Honkong	8.22	7.65	8.40	7.27	9.00	9.18	8.28
8	Singapur	8.22	7.35	8.63	7.33	8.70	9.13	8.48
9	Avustralya	8.21	7.35	8.24	8.53	8.50	8.85	8.18
10	Yeni Zellanda	8.07	6.80	8.17	8.60	8.45	8.50	8.29
11	Kanada	8.05	7.15	8.33	7.87	7.95	8.75	8.35
12	Tayvan	7.99	7.00	7.95	8.40	8.15	8.55	8.15
13	Güney Kore	7.94	7.90	7.32	8.80	7.65	9.20	7.18
14	İngiltere	7.89	7.65	7.40	7.73	8.10	8.55	8.00
15	Avustralya	7.88	7.25	7.54	7.80	8.45	8.55	8.00
16	Japonya	7.85	7.70	7.16	7.80	7.43	8.75	8.04
17	İrlanda	7.82	7.20	7.75	7.60	8.00	7.85	8.40
18	Almanya	7.80	7.60	7.82	8.00	8.05	7.40	7.98
19	İsviçre	7.72	7.80	8.33	7.93	7.93	6.80	7.65
20	Fransa	7.67	6.80	7.54	7.60	7.85	8.20	8.10
21	Belçika	7.52	6.95	7.68	7.33	8.45	7.50	7.63
22	Bermuda	7.47	7.45	8.04	6.40	8.35	8.50	6.80
23	Malta	7.32	6.15	7.28	6.80	8.20	8.65	7.45
24	İspanya	7.31	6.20	7.39	7.60	8.35	7.85	7.23
25	Estonya	7.06	6.40	7.16	6.77	8.40	7.98	6.60
26	İsrail	6.96	6.30	7.39	7.50	7.05	7.05	6.83
27	İtalya	6.92	6.45	6.32	7.60	8.45	6.55	6.88
28	Portekiz	6.90	5.40	6.64	7.33	8.35	7.40	7.10
29	Slovenya	6.81	6.10	6.82	6.93	7.40	7.60	6.60
30	Şili	6.39	4.15	8.00	6.67	7.40	6.75	6.43
31	Çek Cumhuriyeti	6.29	5.55	7.18	6.60	7.20	5.95	6.00
32	Birleşik Arap Em.	6.25	6.80	7.27	5.47	5.10	6.20	6.18
33	Yunanistan	6.20	5.15	6.17	7.13	7.15	6.00	6.25
34	Litvanya	6.14	5.45	6.51	6.23	7.33	6.20	5.90
35	Macaristan	6.06	5.35	6.71	6.27	7.10	6.23	5.60
36	Malezya	5.93	4.35	7.36	5.47	6.88	6.65	5.80
37	Letonya	5.79	5.25	6.32	6.17	7.38	5.40	5.28
38	Slovakya	5.78	5.35	6.93	6.07	7.15	4.90	5.25
39	Polonya	5.70	5.10	7.26	5.93	6.83	5.35	4.88
40	Güney Afrika	5.61	3.65	6.03	5.57	7.58	5.80	6.05

Ek 1: Ülkelerin E-Hazırlık Sıralaması ve Kategori Endeksleri 2010 (Devam)

Sıra	Kategori ve Ağırlıkları / Ülkeler	E-Hazırlık	Bağlanılabilirlik ve Teknolojik Altyapı %20	İş Çevresi %15	Sosyal ve Kültürel Çevre %15	Yasal Çevre %10	Devlet Politikası ve Vizyonu %15	İşletme ve Diğer Kullanıcılara Uygunluk %25
41	Meksika	5.53	3.10	6.97	5.53	6.35	6.55	5.68
42	Brezilya	5.27	3.60	6.66	5.73	6.10	5.70	4.93
43	**Türkiye**	**5.24**	**4.20**	**6.11**	**5.80**	**5.45**	**5.50**	**4.98**
44	Jamaika	5.21	4.75	5.67	5.33	6.65	4.90	4.83
45	Bulgaristan	5.05	4.80	6.25	5.20	6.65	4.75	4.00
46	Arjantin	5.04	3.85	5.48	5.73	6.05	5.20	4.83
47	Romanya	5.04	4.75	6.22	5.23	6.78	5.65	3.38
48	Trinidad-Tobago	4.98	3.25	6.43	5.33	6.40	5.60	4.33
49	Tayland	4.86	3.20	6.83	4.50	6.35	5.60	4.18
50	Kolombiya	4.81	3.60	6.29	4.80	6.60	5.00	4.08
51	Ürdün	4.76	3.00	6.12	5.30	4.90	5.45	4.55
52	Suudi Arabistan	4.75	4.25	6.34	5.13	4.75	4.85	3.90
53	Peru	4.66	2.60	6.47	5.13	5.80	4.75	4.43
54	Filipinler	4.47	2.60	6.35	4.27	4.85	5.20	4.38
55	Venezüella	4.34	3.85	3.95	5.13	4.70	4.60	4.20
56	Çin	4.28	2.65	6.36	5.40	5.20	4.60	3.11
57	Mısır	4.21	2.55	6.20	5.00	5.20	4.90	3.05
58	Hindistan	4.11	2.15	6.27	4.67	5.60	5.10	2.88
59	Rusya	3.97	3.85	5.72	5.13	3.65	3.00	3.01
60	Ekvator	3.90	2.95	4.63	4.53	4.75	3.80	3.58
61	Nijerya	3.88	1.75	4.87	4.53	5.53	4.65	3.50
62	Vietnam	3.87	3.20	5.70	3.60	4.65	4.60	2.71
63	Sri Lanka	3.81	2.35	5.68	4.40	5.95	3.95	2.55
64	Ukrayna	3.66	3.50	4.48	5.07	4.23	3.15	2.54
65	Endonezya	3.60	2.60	6.04	3.60	4.20	3.88	2.55
66	Pakistan	3.55	2.35	5.31	2.80	5.90	4.30	2.51
67	Kazakistan	3.44	3.15	5.26	3.93	3.45	3.93	1.98
68	Cezayir	3.31	2.90	4.74	3.87	3.30	2.65	2.83
69	İran	3.24	3.20	4.14	4.90	3.00	2.40	2.33
70	Azerbaycan	3.00	2.85	4.93	3.17	3.40	2.55	1.98

Kaynak: The Economist 2010

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler	
Adı Soyadı	Ahmet Kamil KABAKUŞ
Doğum Yeri ve Tarihi	Erzurum, 11.08.1985
Eğitim Durumu	
Lisans Öğrenimi	Atatürk Üniversitesi İ.İ.B.F. İktisat Bölümü
Y. Lisans Öğrenimi	Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Sayısal Yöntemler Bilim Dalı
Bildiği Yabancı Diller	İngilizce
Bilimsel Faaliyetleri	
İş Deneyimi	
Stajlar	
Projeler	
Çalıştığı Kurumlar	
İletişim	
E-Posta Adresi	kkabakus@atauni.edu.tr
Tarih	