T.C.
MARMARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
YEREL YÖNETİMLER ANABİLİM DALI
YEREL YÖNETİMLER VE KENT POLİTİKALARI BİLİM DALI

TÜRKİYE'DE BELEDİYELERİN E-DEVLET ANLAYIŞININ ANALİZİ: BÜYÜKŞEHİR BELEDİYELERİ WEB SAYFALARI ÖRNEĞİ

Yüksek Lisans Tezi

Emel İla ÖZTÜRK KARGALIOĞLU

İstanbul, 2018

T.C.
MARMARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
YEREL YÖNETİMLER ANABİLİM DALI
YEREL YÖNETİMLER VE KENT POLİTİKLARI BİLİMDALI

TÜRKİYE'DE BELEDİYELERİN E-DEVLET ANLAYIŞININ ANALİZİ: BÜYÜKŞEHİR BELEDİYELERİ WEB SAYFALARI ÖRNEĞİ

Yüksek Lisans Tezi

Emel İla ÖZTÜRK KARGALIOĞLU

Danışman: Dr. Öğ. Üy. Ülkü ARIKBOĞA

İstanbul, 2018

T.C.
MARMARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ

TEZ ONAY BELGESİ

YEREL YÖNETİMLER Anabilim Dalı MAHALLİ İDARELER VE YERİNDEN YÖNETİM Bilim Dalı TEZLİ YÜKSEK LİSANS öğrencisi Emel İla Öztürk Kargalıoğlu'nın TÜRKİYE'DE BELEDİYELERİN E-DEVLET ANLAYIŞININ ANALİZİ: BÜYÜKŞEHİR BELEDİYELERİ WEB SAYFALARI ÖRNEĞİ adlı tez çalışması, Enstitümüz Yönetim Kurulunun 10.05.2018 tarih ve 2018-13/19 sayılı kararıyla oluşturulan jüri tarafından oy birliği / ~~oy çokluğu~~ ile Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Tez Savunma Tarihi 23/05/2018

Öğretim Üyesi Adı Soyadı			**İmzası**
1.	Tez Danışmanı	Dr. Öğr. Üyesi ÜLKÜ ARIKBOĞA	
2.	Jüri Üyesi	Doç. Dr. NİHAL EKİN ERKAN	
3.	Jüri Üyesi	Prof. Dr. TARKAN OKTAY	

GENEL BİLGİLER

İsim ve Soyadı	:Emel İla ÖZTÜRK KARGALIOĞLU
Anabilim Dalı	:Yerel Yönetimler
Programı	:Yerel Yönetimler ve Kent Politikaları
Tez Danışmanı	:Dr. Öğ. Üy. Ülkü ARIKBOĞA
Tez Türü ve Tarihi	:Yüksek Lisans - Mayıs 2018
Anahtar Kelimeler	:E-devlet, e-belediye, elektronik belediye hizmetleri

ÖZET

TÜRKİYE'DE BELEDİYELERİN E-DEVLET ANLAYIŞININ ANALİZİ: BÜYÜKŞEHİR BELEDİYELERİ WEB SAYFALARI ÖRNEĞİ

Bilgi çağında kamu birimlerinde, bilgisayar ve bilgi teknolojilerinin kullanımının yaygınlaşması ile devletler yeniden yapılanma sürecine girmiş ve bu yeniden yapılanma sürecinde vatandaşların devlete olan bakış açıları, devletten beklentileri, devletle aralarındaki ilişki değişime uğramıştır. Bu doğrultuda bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanan devletler, hantal ve bürokratik yapılarını; daha hızlı, şeffaf, modern, vatandaşı ön planda tutan, tasarruf eden ve katılımcı devlet modeline bırakmıştır. Bu süreç ile ortaya çıkan elektronik devlet kavramı kamu yönetiminde birçok bilgi ve faaliyetin elektronik ortama taşınmasını ifade ederken, vatandaşların, işletmelerin, kamu çalışanlarının ve devletin birebir, aracısız olarak bu faaliyetlere ve bilgilere ulaşmasına imkan tanımıştır. Diğer bir anlatımla kamu hizmet ve bilgilerinin elektronik ortama taşınması ile bu bilgilere erişimde zaman ve mekan sınırı ortadan kalkmış, maliyetlerde tasarruf sağlanmış, vatandaşların kamu kurumları ile olan ilişkileri gelişmiş, yönetim yapılarında etkinlik sağlanmış, toplumsal ve kurumsal yaşama dair birçok fayda elde edilmiştir. Elektronik devlet anlayışının yerel yönetimlerdeki yansıması ise, elektronik belediye uygulamaları şeklinde ortaya çıkmıştır. Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmelerin etkisiyle, yerel halkın artan ve çeşitlenen hizmet talepleri belediye hizmetlerinin daha fazla sorgulamasına neden olmuş ve belediyeleri bu konuda pratik ve hızlı çözümler

üretmeye yöneltmiştir. Bu gelişmelerin ve belediyeler arasındaki rekabetin etkisiyle, bilgi ve iletişim teknolojilerinin yerel yönetim birimi olan belediyelerde kullanılması elektronik belediye uygulamalarının gelişmesini sağlamıştır.

Bu çalışma ile elektronik devlet kavramından yola çıkılarak Türkiye'deki elektronik belediye uygulamalarının analiz edilmesi amaçlanmıştır. Çalışma kapsamında öncelikle, elektronik devlet ve elektronik belediye anlayışları konusunda teorik açıklamalara yer verilmiştir. Bu açıklamalardan sonra, Türkiye'de elektronik devlet anlayışının gelişim süreci ve elektronik belediye uygulamaları konusunda son yıllardaki gelişmelerden bahsedilmiştir. Çalışma kapsamında literatür taramasından yararlanılarak yapılan açıklamaların yanı sıra, elektronik belediye konusunda detaylı incelemeler yapabilmek amacıyla Antalya, Hatay ve Mersin Büyükşehir Belediyeleri'nin elektronik belediye uygulamaları ele alınmıştır. Bu kapsamda, Antalya, Hatay ve Mersin Büyükşehir Belediyeleri'nin web sayfaları aracılığıyla vatandaşlara sundukları hizmet ve bilgiler analiz edilmiştir.

GENERAL KNOWLEDGE

Name and Surname	: Emel İla ÖZTÜRK KARGALIOĞLU
Field	: Local Government
Programme	: Local Government and Urban Politics
Supervisor	: Dr. Lecturer. Ülkü ARIKBOĞA
Degree Awarded and Date	: Master –May 2018
Keywords	:e-government, e-municipality, electronic municipal services

ABSTRACT

ANALYSIS OF E-GOVERNMENT CONCEPTION OF MUNICIPALITIES IN TURKEY: THE CASE OF METROPOLITAN MUNICIPALITIES WEB PAGE

With the widespread use of computers and information technologies in the public sector in the information age, states have entered into a restructuring process and the point of view of citizens towards states, their expectations from states and their relations with them have changed. In this direction, states using information and communication technologies have left the cumbersome and bureaucratic structures for a faster, transparent, modern, citizen-fronted, saving and participatory state model. The concept of electronic government that has emerged with this process, expressing to move many information and activities in the administrative processes to an electronic environment, allows citizens, businesses, public employees and the state to reach these activities and information without intermediaries. In other words, with the transfer of public services and information to the electronic environment, the time and space limitations have been lifted, the costs have been reduced, the citizens' relations with the public institutions have been improved, the management structures have been enhanced and many benefits in social and institutional lives have been obtained. The reflection of the concept of electronic government in local administrations has emerged as electronic municipality practices. Under the influence of developments in information and

communication technologies, increased and diversified service demands of local people have led to further inquiries of municipal services and steered the municipalities to practical and quick solutions in this regard. With the impact of these developments, and the competition between municipalities has enabled the use of information and communication technologies in municipalities, and provided the electronic municipal applications to be developed.

Starting from the concept of electronic government, it is aimed with this study to analyze the electronic municipality applications in Turkey. Within the scope of the study, theoretical explanations have been given about electronic government and electronic municipality understandings. After this explanation, the development process of electronic government concept in Turkey and developments in recent years and electronic municipality applications have been mentioned. Within the scope of the study, electronic municipality applications of the metropolitan municipalities Antalya, Hatay and Mersin have been discussed in order to conduct a detailed study on electronic municipality and explanations made by using literature review. In this context, the services and information these cities offer to their residents are analyzed with the help of web pages.

ÖNSÖZ

Araştırmalarım süresince yol gösteren, değerli katkılarını sağlayan, iyi niyetini ve desteğini hiç esirgemeyen danışman hocam Sayın Dr. Öğ. Üy. Ülkü Arıkboğa'ya, tezimi değerlendirerek görüş ve önerilerini sunan Prof. Dr. Tarkan Oktay ve Doç. Dr. Nihal Ekin Erkan'a, maddi ve manevi destekleri ile her zaman yanımda olan ve bana güç veren sevgili aileme sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

İÇİNDEKİLER

Sayfa No.

ÖZET ..... **i**
ABSTRACT ..... **iii**
ÖNSÖZ ..... **v**
TABLOLAR LİSTESİ ..... **viii**
ŞEKİLLER LİSTESİ ..... **ix**
KISALTMALAR ..... **x**
GİRİŞ **1**

1. BİRİNCİ BÖLÜM: E-DEVLET

1.1. E-Devlet Kavramı 4
1.2. E-Devleti Ortaya Çıkaran Nedenler 11
1.2.1. Küreselleşme 11
1.2.2. Vatandaş ve Demokrasi Anlayışındaki Değişimler 14
1.2.3. Bilgi Toplumuna Geçiş 18
1.2.4. Genel Yönetim Anlayışındaki Değişim 19
1.2.5. Uluslararası Düzenlemeler 21
1.3. Geleneksel Devlet ve E-Devlet 21
1.4. E-devlet Modelinin Olgunlaşma Aşamaları 25
1.5. E-Devleti Oluşturan Temel Uygulamalar 27
1.6. E-Devlet Uygulamalarının Yararları 28
1.7. E-Devlet Uygulamalarında Karşılaşılan Sorunlar 34
1.8. Dünyadaki E-devlet Anlayışına Kısa Bir Bakış 37

2. İKİNCİ BÖLÜM: TÜRKİYE'DE E-DEVLET ANLAYIŞININ ORTAYA ÇIKIŞI VE E-BELEDİYECİLİK

2.1. E-Devlet Anlayışının Ortaya Çıkışı ve E-Devlet Uygulamaları 41
2.1.1. Türkiye'de E-devlet Anlayışının Ortaya Çıkışı 41
2.1.2. E- Devlete Geçiş Çalışmaları 44
2.1.3. Türkiye'deki E- Devlet Uygulamalarına Kısa Bir Bakış 57
2.2.E-Devlet Anlayışının Yansıması Olarak E-Belediye 62

2.2.1.Yerel Yönetimlerde E-Devlet Anlayışının Ortaya Çıkışı ve E-Belediye 62
2.2.2. Türkiye'de E-Belediye Uygulamaları 72
2.2.3.E-Belediye Uygulamalarının Yararları 79
2.2.4.E-Belediye Uygulamalarında Karşılaşılan Sorunlar ve Çözüm Önerileri 80

3. ÜÇÜNCÜ BÖLÜM: BÜYÜKŞEHİR BELEDİYELERİ WEB SAYFALARI ÖRNEĞİ

3.1. Araştırmanın Amacı 83
3.2. Araştırmanın Kapsamı 83
3.3.Araştırmanın Yöntemi 83
3.4.Araştırmanın Sonuçları 84
3.4.1.Kuruluşların Tanıtımı 84
3.4.1.1.Antalya Büyükşehir Belediyesi 84
3.4.1.2.Hatay Büyükşehir Belediyesi 84
3.4.1.3. Mersin Büyükşehir Belediyesi 85
3.4.2. Web Sayfalarının Genel Olarak Görünümü 86
3.4.3. Web Sayfaları Üzerinden Sunulan Hizmetler 89
3.4.3.1. Bilgilendirme 89
3.4.3.2. Etkileşim ve E-Katılım 94
3.4.3.3. Online İşlemler 96
3.4.4. E-Belediye Hizmetleri İle Hedeflenen Amaçlar 99
3.4.5. Web Sayfasının ve E-Belediye Hizmetlerinin Yönetimi 101
3.4.6. Web Sayfası Üzerinden Sunulan Hizmetlerden Vatandaşların Yararlanma Düzeyi ve Kullanımı Teşvik Edici Yöntemler 103
3.4.7. E-Katılım Çerçevesinde Vatandaşların İstek, Şikayet, Öneri ve Görüşlerini Alma ve Cevaplama (E-Katılımı Teşvik) 105
3.4.8. E-Belediye Hizmetleri Sonucu Elde Edilen Faydalar 106
3.4.9. E-Belediye Hizmetleri Yürütülürken Karşılaşılan Engeller 108
3.4.10. E-Devlet Portalı İle Etkileşim 109
SONUÇ 111
EKLER 116
EK 1: Büyükşehir Belediyeleri Soru Formu 117
KAYNAKÇA 120

TABLOLAR LİSTESİ

Sayfa No.

Tablo 1: Geleneksel Devlet ile E-devlet Karşılaştırılması 24

Tablo 2: Web Sayfası Üzerinden Sunulan Bilgilendirme Hizmetleri 89

Tablo 3: Sunulan Hizmetlere İlişkin Bilgiler 91

Tablo 4: Web Sayfası Üzerinden Sunulan Etkileşim-E-Katılım İmkanları 94

Tablo 5: Web Sayfaları Üzerinden Sunulan Online İşlemler 96

Tablo 6: Büyükşehir Belediyelerinin E-Belediye Uygulamaları İle Ulaşmak İstedikleri Amaçlar 100

Tablo 7: Web Sayfasının Yönetimine İlişkin Sorular 102

Tablo 8: Web Sayfasından Sunulan Hizmetlerden Yararlanma ve Kullanımına Teşvik Edecek Yöntemlere İlişkin Sorular 104

Tablo 9: E-Katılıma İlişkin Sorular 105

Tablo 10: Belediyelerin E-belediye Uygulamalarına Yer Vermesi Sonucu Elde Ettikleri Faydalar 107

Tablo 11: Büyükşehir Belediyeleri'nde E-belediye Hizmetleri Yürütülürken Karşılaşılan Engeller 109

ŞEKİLLER LİSTESİ

Sayfa No.

Şekil 1: Antalya Büyükşehir Belediyesi'nin Web Sayfasının Genel Görünümü 86
Şekil 2: Hatay Büyükşehir Belediyesi'nin Web Sayfasının Genel Görünümü..... 87
Şekil 3: Mersin Büyükşehir Belediyesi'nin Web Sayfasının Genel Görünümü..... 88

KISALTMALAR

AB: Avrupa Birliği
ABD: Amerika Birleşik Devletleri
ar-ge: araştırma-geliştirme
BİM: Bilgi İşlem Merkezi
BTSTP: Bilim-Teknoloji-Sanayi Tartışmaları Platformu
CBS: Coğrafi Bilgi Sistemi
ÇTV: Çevre ve temizlik vergisi
DPT: Devlet Planlama Teşkilatı
E-Avrupa: Elektronik Avrupa
E-Belediye: Elektronik Belediye
E-Demokrasi: Elektronik Demokrasi
E-Devlet: Elektronik Devlet
E-İmza: Elektronik İmza
E-Hizmet: Elektronik Hizmet
E-Ticaret: Elektronik Ticaret
ed. : Editör
E- Yönetim: Elektronik Yönetim
GİMOP: Gümrük İdaresi'nin Modernizasyonu
http: Hyper Text Transfering Protocol (Hiper Metin Transferi Protokolü)
KBS: Kent Bilgi Sitemi
km²: kilometre kare
MAKS: Mekansal Adres Kayıt Sistemi
MERNİS: Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi
POLNET: Polis Bilgi Sistemi
s.: Sayfa
ss.: Sayfa sayısı
TBMM: Türkiye Büyük Millet Meclisi
T.C: Türkiye Cumhuriyeti
TODAİE: Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü
TUENA: Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı Projesi
TÜBA: Türkiye Bilimler Akademisi
TÜBİTAK: Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu
TTGV: Türkiye Teknoloji Geliştirme Vakfı
UYAP: Ulusal Yargı Ağı Projesi
YERELBİLGİ Projesi: Yerel Yönetimler Bilgi Tabanı Projesi
YerelNET Projesi: Yerel Yönetimler Portalı
YEREP: Yerel Yönetimler İçin Eğitim Malzemesi Geliştirme Projesi
YERYÖN: Yerel Yönetimlerin Güçlendirilmesi Araştırması Projesi
YYAEM: Yerel Yönetimler Araştırma ve Eğitim Merkezi
Vb: Ve benzeri
VEDOP: Vergi Daireleri Otomasyon Projesi
www: World Wide Web

GİRİŞ

İnsanlık tarihi bilgi toplumu evresine gelene kadar yaşanan değişim ve gelişmeler sonucu birçok aşamadan geçmiş ve bugünkü halini almıştır. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin ön plana çıktığı bilgi toplumu aşamasında daha fazla bilgi üretilmiş, bilgi kullanımı ve depolanması kolaylaşmış, bilgiye ulaşım ve bu bilgilerden yararlanma hızı artmıştır. Yaşanan bu gelişmeler vatandaşların devlete olan bakış açılarını, devletten beklentilerini, devletle aralarındaki ilişkileri ve genel olarak toplumsal yapıyı bilgi ve iletişim teknolojilerine bağlı olarak hızla değiştirmiştir. Diğer taraftan, devletler de hantal ve bürokratik yapılarını; daha hızlı, şeffaf, modern, vatandaşı ön planda tutan, tasarruf eden ve katılımcı devlet modeline bırakmıştır. Çünkü ekonomik ve sosyal hayatı etkileyerek yaşamın önemli bir unsuru olan bilgi ve iletişim teknolojileri; karar alma süreçlerinin kısaltılması, kolaylaştırılması ve gelişmelere ayak uydurulması noktasında devletleri zorlamıştır. Bilgi çağında kamu birimlerinde bilgisayar ve bilgi teknolojilerinin kullanımının yaygınlaşması ile devletler yeniden yapılanma sürecine girmiş ve bu süreç elektronik devlet (e-devlet) kavramını ortaya çıkarmıştır.

E-devlet, kamu yönetiminde birçok bilgi ve faaliyetin elektronik ortama taşınmasını ifade ederken, vatandaşların, işletmelerin, kamu çalışanlarının ve devletin birebir, aracısız olarak bu faaliyetlere ve bilgilere ulaşmasını sağlamaktadır. E-devlet, devletin zaman içerisinde giderek artan ihtiyaçları karşılayabilmek, ihtiyaçlara daha hızlı ve daha az maliyetle cevap verebilmek ve yönetimde etkinliği sağlamak amacıyla bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanması sonucu gelişen bir kavramdır.

Kamu kurumları tarafından hayata geçirilen e-devlet uygulamaları; devlet kurumları arasındaki işbirliğine, vatandaşın devletten talep ettiği bilgi ve belgelere internet ortamında erişim imkanına, karşılıklı ticari ilişkilere, çalışanların internet aracılığıyla çalışma koşulları ve çalışma şartları ile ilgili her türlü kişisel bilgiye ulaşmasına imkan vermektedir. Bu doğrultuda gelişen bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanıldığı devlet yapısı olan e-devlet uygulamalarının hayata geçirilmesiyle kurumsal ve toplumsal yaşama ilişkin birçok yarar elde edilmektedir.

E-devlet anlayışının yerel yönetimlerdeki yansıması, elektronik belediye (e-belediye) uygulamaları şeklinde ortaya çıkmaktadır. Bilgi ve iletişim teknolojisindeki gelişmelerin de etkisiyle yerel halkın artan ve çeşitlenen hizmet talepleri, belediye hizmetlerini daha fazla sorgulaması ve daha kaliteli hizmet talep etmesi belediyeleri pratik ve hızlı çözümler üretmeye yöneltmiştir. Bu gelişmelerin ve belediyeler arasındaki rekabetin etkisiyle, bilgi ve iletişim teknolojilerinin yerel yönetim birimi olan belediyelerde kullanılması e-belediye uygulamalarının gelişmesine katkı sağlamıştır.

Günümüzde giderek yaygınlaşan e-belediye uygulamaları ile vatandaşlar sunulan hizmet ve bilgilere zaman ve mekan sınırı olmadan daha kolay erişebilmekte, hizmet ve bilgiler konusunda gerekli denetimi yapabilmekte, birçok gerekli evrak ve belgeye internet ortamında ulaşabilmekte, hatta bazı konularda katılım sağlayabilmektedir.

Çalışmada e-devlet kavramından yola çıkılarak Türkiye'de e-belediyecilik uygulamalarının analiz edilmesi amaçlanmıştır. Çalışma üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde e-devlet anlayışı konusunda teorik açıklamalara yer verilmiştir. Bu doğrultuda, e-devlet kavramı, e-devlet kavramını ortaya çıkaran nedenler, geleneksel devlet ve e-devlet anlayışı, e-devlet modelinin olgunlaşma aşamaları, e-devleti oluşturan temel uygulamalar, e-devlet uygulamalarının yararları, e-devlet uygulamalarında karşılaşılan sorunlar ve dünyadaki e-devlet uygulamaları ele alınan konular arasındadır.

İkinci bölümde; Türkiye'de e-devlet anlayışının ortaya çıkışı ve e-devlet uygulamaları, e-belediye anlayışı, e-belediye konusunda son yıllardaki uygulamalar, e-belediye uygulamalarının yararları, bu konuda uygulamada karşılaşılan sorunlar ve çözüm önerilerinden bahsedilmiştir.

Çalışma kapsamında literatür taramasından yararlanılarak yapılan açıklamaların yanı sıra, e-belediye konusunda detaylı incelemeler yapabilmek amacıyla Antalya, Hatay ve Mersin Büyükşehir Belediyeleri'nin e-belediye uygulamaları ele alınmıştır. Bu kapsamda, üçüncü bölümde; Antalya, Hatay ve Mersin Büyükşehir Belediyeleri'nin web sayfaları aracılığıyla vatandaşlara sundukları hizmet ve bilgiler analiz edilmiştir.

Örnek olarak seçilen büyükşehir belediyelerinin e-belediye uygulamalarının analizi konusunda iki farklı yöntem kullanılmıştır. Öncelikle Antalya, Hatay ve Mersin Büyükşehir

Belediyeleri'nin web sayfaları incelenerek, belediyelerin web sayfaları üzerinden yerel halka sundukları e-belediye hizmetleri analiz edilmiştir. Daha sonra ilgili belediyelerin e-belediye uygulamalarının geliştirilmesi ve yönetimi konusunda sorumlu yetkililerine açık uçlu sorulardan oluşan bir soru formu gönderilerek bu soruların cevaplanması istenmiştir. Soru formu yoluyla, e-belediye uygulamalarının amacı, nasıl yönetildiği, bu konuda belirlenen hedefler, vatandaşların e-belediye uygulamalarını kullanmaları konusunda uygulanan teşvik yöntemleri, uygulamada karşılaşılan güçlükler ve elde edilen faydalar gibi konularda bilgi edinilmesi hedeflenmiştir. Web sayfası analizi ve soru formu yoluyla elde edilen veriler belirli bir sistematikle ele alınarak analiz edilmiş, bu çerçevede örnek kapsamındaki büyükşehir belediyelerinin farklı uygulamalarının karşılaştırılması sağlanmıştır.

Belediyelerde e-belediye uygulamalarını analiz eden böyle bir çalışmanın, e-devlet anlayışının kamu hizmetlerinin sunumunda sağlayacağı katkılar ve aşılması gereken sorunlar konusunda akademik ve idari çevrelerde yapılan tartışmalara bir ölçüde de olsa katkıda bulunacağı ve e-belediye konusundaki uygulamaların yayılımı açısından faydalı olabileceği düşünülmektedir.

1. BİRİNCİ BÖLÜM: E-DEVLET

1.1.E-Devlet Kavramı

İnsanlık tarihi bilgi toplumu evresine gelene kadar yaşanan değişim ve gelişimler sonucu birçok aşamadan geçmiş ve bugünkü halini almıştır. Bilgi toplumunun oluşumuna ve gelişimine etki eden ilk aşama Tarım Devrimi'dir. Milattan önce ortaya çıkan Tarım Devrimi'nde çiftçi ve çoban toplumları ön plana çıkarken avcılık ve toplayıcılık önemini kaybetmeye başlamıştır. Bu dönemde insanlar yerleşik hayata geçmiş, toprak ve hayvancılıkla uğraşmışlardır. İkinci aşama Sanayi Devrimi'ne geçiştir. Sanayi toplumunda insanlar teknolojik gelişmeler doğrultusunda makineleri kullanıp tarım toplumunun ötesine geçerek hizmet ve mal üretir duruma gelmiştir ve böylece seri üretime başlamıştır.[1] Günümüzde ise insanlık tarihini ve toplum yapısını derinden etkileyerek değiştirecek bir üçüncü bir aşamadan söz edilmektedir. Bu üçüncü aşama, bilgi ve iletişim teknolojilerinin ön plana çıktığı bilgi toplumu aşamasıdır. Her yeni aşama bir önceki dönemin önceliklerini geri plana attığı gibi bu aşamada da maddi ürünlerin üretimi önemini yitirmiş, bunun yerini teknolojik gelişmeler almıştır.[2] Gelişen teknoloji ile daha fazla bilgi üretilmiş, bilgi kullanımı ve depolanması kolaylaşmış, bilgiye ulaşım ve bu bilgilerden yararlanma hızı artmıştır. [3]

Sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçişle birlikte yaşanan gelişmeler bireylerin yanı sıra, devletlerin yönetim alanlarını da etkilemiştir. Bu etki sürecinde, devletler hantal ve bürokratik yapılarını; daha hızlı, şeffaf, modern, vatandaşı ön planda tutan, tasarruf eden ve katılımcı devlet modeline bırakmıştır. [4]

Vatandaşların devlete olan bakış açıları, devletten beklentileri, devletle aralarındaki ilişki ve genel olarak toplumsal yapı bilgi ve iletişim teknolojilerine bağlı olarak hızla değişmiştir. Bilgi ve iletişim teknolojileri ile ortaya çıkan olanaklar sayesinde insanlar yaşanan olaylardan daha hızlı haberdar olmuş, gerekli yerlerle kısa sürede iletişime geçmiş ve kurumları daha kolay takip ederek gerekli değerlendirmeleri zamanında yapabilmiştir. Bu

[1] Deniz Çalık ve Özge Pelin Çınar, "Geçmişten Günümüze Bilgi Yaklaşımları Bilgi Toplumu ve İnternet", **inet-tr'09 - XIV. Türkiye'de İnternet Konferansı Bildirileri**, İstanbul: Bilgi Üniversitesi, 12-13 Aralık 2009,s. 81.
[2] İshak Torun, " Endüstri Toplumu'nun Oluşmasında Etkili Olan İktisadi ve Sina'i Faktörler", **Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, Cilt.4, Sayı.1 (2003),s.181.
[3] Çalık ve Çınar, s.83.
[4] Serdar Çiçek, Hüseyin Güçlü Çiçek ve Uğur Çiçek, "Kamu Hizmetlerinin Etkinliğinde E-devlet Kullanımı ve Beklentileri", http://www.deu.edu.tr/userweb/hilmi.coban/%C3%B6devler/e-devlet/kamu-hizmetleri-edevlet.pdf (11 Temmuz 2016), s.1.

yaşanan gelişmeler, kamu kurumları üzerinde baskı oluşturarak bu kurumların bir yandan halka karşı daha duyarlı, açık ve dürüst davranmalarını diğer yandan yetki, görev, kaynak kullanımı ve paylaşımı konusunda gerekli özeni göstermelerini sağlamıştır. [5]

Yine bu dönemde kamu kurumlarının çeşitli görevleri yerine getirirken özel sektörle işbirliği yapması ve yerel birimlere merkezden görev aktarımı gibi süreçlerle kamu kurumlarında ortaya çıkan eşgüdüm, denetim ve gözetim gibi fonksiyonlar daha etkili iletişim araçlarının kullanımını gündeme getirmiştir. Ekonomik ve sosyal hayatı etkileyerek yaşamın önemli bir unsuru olan bilgi ve iletişim teknolojileri; karar alma süreçlerinin kısaltılması, kolaylaştırılması ve gelişmelere ayak uydurulması noktasında devleti zorlamıştır. Çünkü teknolojik imkanlardan yararlanmak modern yaşamın bir gereği olarak görülmüştür.[6]

Elektronik bilgi çağında kamu birimlerinde bilgisayar ve bilgi teknolojilerinin kullanımının yaygınlaşması ile devletler yeniden yapılanma sürecine girmiştir. Bu süreç ise e-devlet kavramını ortaya çıkarmıştır ve e-devlet son zamanlarda kamu yönetimi alanında en çok çalışma yapılan konularından biri olmuştur.[7] E-devlet, kamu yönetiminde birçok bilgi ve faaliyetin elektronik ortama taşınmasını ifade ederken vatandaşların, işletmelerin, kamu çalışanlarının ve devletin birebir, aracısız olarak bu faaliyetlere ve bilgilere ulaşmasını sağlamaktadır.[8]

E-devlet; gelişen teknolojik imkanların temelinde kamu hizmetlerinin yeniden biçimlendirilerek daha hızlı, etkin, şeffaf ve düşük maliyetle sunulması, kamu yönetiminin yapılandırılarak vatandaş, özel sektör ve diğer kamu kurumlarının elektronik ortamda iletişimde bulunmasının yolunun açılması, bürokratik süreçlerin kısaltılarak internet ortamına taşınmasıdır.[9] Bu doğrultuda e- devlet kavramı dört noktaya vurgu yapar: [10]

---

[5] Murat Yıldırım, "Kamu Yönetimine Güven: E-devlet Açısından Bir İnceleme", **Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, Cilt.11, Sayı.1(2010), s.4.

[6] N.Murat İnce, **Elektronik Devlet: Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar**, DPT Yayını, 2001,s.11.

[7] Bekir Parlak ve Zahid Sobacı, **Kuram ve Uygulamada Kamu Yönetimi**, 2. Baskı, İstanbul: Alfa Aktüel Yayınları, 2008, s.213.

[8] Abdurrahman Geymen ve İsmail Rakıp Karaş, " Yerel Yönetimlere Yönelik e-Belediye Uygulamaları", **4. Coğrafya Bilgi Sistemleri Bilişim Günleri**, İstanbul: Fatih Üniversitesi, 13-16 Eylül 2006, s.1.

[9] Ali Şahin, **Türk Kamu Yönetiminde Yapısal Dönüşüm ve E-devlet**, Konya: Çizgi Kitabevi, 2008, s.45.

[10] Hüseyin Kuran, **Türkiye İçin E-devlet Modeli: Analiz ve Model Önerisi**, İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları, 2005, s.12-16.

İlk vurgu bilgi teknolojilerinin stratejik kullanımıdır. Bu kullanım sırasında bilgi teknolojileri farklı ihtiyaçların karşılanabilmesi için esnek yapıda olmalıdır, herkesin internet aracılığıyla bilgiye ulaşımını sağlayacak ağ yapısı kurulmalıdır, bilgiye ihtiyaç duyan herkese bilgi ulaştırılmalıdır ve herkesin aynı bilgiye ulaşımı eşit olarak sağlanmalıdır. Tüm bunlar yapılırken maliyetler de olabildiğince düşük tutulmalıdır.

İkinci vurgu; elektronik ortamda kurum ve vatandaşlarla iletişimde bulunmaktır. Burada e-devlet aracılığı ile vatandaş ve diğer kurumlarla daha rahat bilgi alışverişinde bulunulur ve devlete daha kolay ulaşılır. Bu yapı ile istenilen yer ve zamanda hizmetlere kolay erişim sağlanır, vatandaşlar hizmetlerin geliştirilmesine rol alabilir, fikir alışverişi yapılarak daha katılımcı bir ortam oluşturulur, devletle ilgili güncel bilgilere ulaşım kolaylaşır.

Üçüncü vurgu; şeffaflığı ve kalkınmayı sağlamaktır. E- devlet uygulamaları ile işlem ve bilgiler elektronik ortama taşınarak tekrarlar ortadan kalkar bu da etkinlik ve verimlilik düzeyini artırır. İnternet ortamına taşınan bilgi ve işlemler ile şeffaflık, hesap verebilirlik ve güvenirlik üst düzeye çıkarken rüşvet ve yolsuzluk gibi olumsuz durumlar engellenir.

Son vurgu ise yeniden yapılanmadır. E-devlet uygulamaları ile vatandaş-devlet arasındaki ilişkiler gelişir vatandaş odaklı bir yapılanma oluşur, devlet ilgili yerlere, kişilere ve kurumlara daha kaliteli ve iyi hizmet sunar, çalışma anlayışı değişir, devlet genç ve aktif hale gelir.

E-devlet; devletin vatandaşlara, vatandaşların ise devlete karşı olan görev ve sorumluluklarının elektronik ortama taşınması ve bu görev ve sorumlulukların eş zaman ve karşılıklı güven anlayışı içerisinde yerine getirilmesi olarak da tanımlanmaktadır. E-devlet uygulamaları ile devlet, vatandaşlarına coğrafi farklılık gözetmeden günün her saati standartlaştırılmış hizmet sunmakta ve bu hizmetleri sürekli geliştirmektedir. Bunun için e-devlet uygulamalarının altyapısının oluşturulması ve başarılı bir şekilde uygulamaya geçirilmesi için gerekli yasa ve düzenlemelerin yapılmasına ihtiyaç vardır. Aynı zamanda ülkelerin ekonomik gücünün yeterli olması bu uygulamalara geçişte önemli etkendir. Ekonomik olarak güçlü olan ülkeler teknolojik gelişmeleri yakından takip ederek daha kolay benimseyebilir. Bu ülkelerin e-devlet uygulamalarını hayata geçirmesi veya bunun için

gerekli dönüşümü sağlaması, ekonomik olarak gelişmemiş ülkelere göre daha hızlı ve basittir. Çünkü gerekli kaynak ve altyapı bulunan gelişmiş ülkelerde alınan doğru kararlar ve eğitimli insan gücü ile e-devlete geçiş daha kolay olacaktır.[11]

Teknik anlamda e-devlet ise; en uygun fiyat ve kalite kriterlerinin uygulanarak kamu yönetimi faaliyetlerinin hizmet, yurttaşların ise müşteri olarak adlandırıldığı, olabildiğince az emek ve maliyetle hizmet üretilmesidir. Bu doğrultuda e-devlet modeli, toplam kalite yönetimi ile müşteri memnuniyetini ön planda tutan, düşük maliyet ve kaliteli hizmet performansı üzerine kurulan merkeziyetçi olmayan bir devlet yapısı sunmaktadır.[12] Bu durum e-devlet uygulamalarına geçişte, vatandaşa ve kamu yönetimi sistemine farklı bir bakış açısını ortaya çıkarmaktadır.[13]

Bireylerin gelişen teknoloji ile birlikte devletten olan istekleri artmaktadır. Bireyler, gelişen teknoloji ile kurumların açık, hızlı, katılımcı, az maliyetle daha aktif çalışmalarını istemektedir. Dolayısıyla, e-devlet kavramı gelişen bilgi ve iletişim teknolojilerinin ve zamanla artan ihtiyaçların ortaya çıkardığı yeni devlet anlayışının bir ifadesidir, kendiliğinden ortaya çıkmış bir kavram değildir. Bu yeni anlayış hem özel sektörün ve vatandaşların kamu kurumları ile olan ilişkilerini hem de kamu kurumlarının kendi aralarındaki ilişkilerini geliştirecektir.[14]

E-devlette bilgiye ulaşmak isteyen merkezi idare, yerel idareler, vatandaşlar, firmalar diğer bir ifadeyle tüm kullanıcılar bir ortak bir yapı üzerinde yer almakta ve bu yapıyla oluşturulan ağ üzerinden birbirleri ile bağlantı kurup iletişime geçmektedir.[15] Devlet, hizmet sunumunda kalite ve etkinliği artırmak için bilgi teknolojilerinden yararlanmakta ve kamu hizmetlerini bu teknolojilerle elektronik ortamda sunmaktadır. Burada hizmetten yararlananlar özel sektör, vatandaşlar ve diğer kamu kurumları olabilir. Diğer bir ifadeyle, e-devlet kamu yönetimindeki her türlü hizmetin, devletin fonksiyonlarıyla ilgili bilgilerin elektronik ortama

[11] Emrah Erdem, " E-devlet Uygulamaları Açısından Türkiye İncelemesi ve Bir Model Önerisi", **Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi**, Cilt.7, Sayı.33, s.735.
[12] Özgür Uçkan, **E-devlet E-Demokrasi ve Türkiye**, İstanbul: Literatür Yayınları, 2003, s. 45-46.
[13] Demokaan Demirel, "E-devlet ve Dünya Örnekleri", **Sayıştay Dergisi**, Sayı.61 (2006), s.85.
[14] İnce, s.12.
[15] İnce, s.13.

taşınarak vatandaşlar, işletmeler, kamu çalışanlarının bu hizmetler ve bilgilerden birebir ve aracısız olarak yararlanılabilmesini ifade eder.[16]

E-devlet uygulamalarının vatandaşların beklentilerine, isteklerine ve sorunlarına tam anlamıyla çözüm bulması beklenemez, ancak devlet bu beklenti, istek ve sorunları dinlemeye, anlamaya özen göstermeli ve onlara doğru, konu ile ilgili cevaplar vermeye hazır olmalıdır.[17] Bununla birlikte devlet faaliyetleri ve devletin elektronik ortamda sunduğu hizmetler hakkında doğru bilgiye sahip olan vatandaşın, bu konudaki istek ve beklentileri birbiri ile daha tutarlı ve mantıklı olacaktır. Devletin elektronik ortamda sunduğu hizmetler ile kamu kurumlarında yüz yüze sunduğu hizmetler bire bir aynı olmalı, sunulan bu iki tür hizmet arasında herhangi bir çelişki olmamalıdır. Örneğin, bir belge alma isteğini e-devlet uygulamaları sayesinde elektronik ortamda kısa sürede halledebilen vatandaşın aynı belge için ilgili kuruma gittiğinde gereğinden fazla bekletilmesi veya bir kamu kurumunun verdiği evrakların, benzer bir konuda başka bir kamu kurumu tarafından eksik bulunması ya da yeterli bulunmaması çelişki doğuracaktır.[18]

E-devlet yapılanmasının asıl amacı günlük hayatta sunulan hizmette vatandaşa kolaylık sağlayarak bireylerin refahını artırmaktır. Devlet ve kamu personeliyle ilişkide bulunan kuruluşlara da işbirliği ve sunulan hizmetlerden yararlanma konusunda aynı kolaylıklar sağlanmalıdır. Gelişen bilgi ve iletişim teknolojisi ile vatandaşların teknolojik olanakları kullanarak kamu hizmetlerine ulaşması ve bu olanaklarla kaliteli ve verimli hizmet almak istemesi bir ihtiyacın ötesine geçerek gereklilik haline gelmiştir. Devlet, bilgi ve iletişim teknolojileriyle bilgi sunumunu ve kontrolünü daha kolay hale getirerek vatandaşın devlete yakınlaşmasını ve güvenmesini sağlamaktadır. Bu yolla sağlanan yakınlaşma ve güven ile verilen güncel bilgi ve hizmetlere bağlı yeni ve ek hizmetler devlet tarafından sisteme dahil edilmektedir.[19]

Kamu hizmetlerinin e-devlet uygulamaları ile elektronik ortamda sunulması, vatandaşların ihtiyaç duydukları hizmetlere ve bilgilere zaman ve yer kısıtlaması olmadan

[16] Çiçek ve diğerleri,s.1-2.
[17] İnce,s.17.
[18] Türkiye Bilişim Derneği, **Türkiye'de E-devlet Nasıl Olmalı?**, Ankara, 2001, s.11.
[19] Türkiye Bilişim Derneği, s.39.

daha ucuz, hızlı ve güvenli bir şekilde ulaşmalarını sağlar.[20] Bu süreçte bilgi ve iletişim teknolojileri kullanılarak kağıda dayalı işler elektronik ortamda yapılır ve bu da maliyetlerde düşüş anlamına gelmektedir. Dolayısıyla, e-devlet uygulamalarının faydası maliyetinin üstünde olacaktır. Geleneksel bürokratik süreçlerden geçerek sunulan bilgi ve hizmetlerin bilgi ve iletişim teknolojileri imkanlarından yararlanılarak sunulması, işin kalitesini ve etkisini artıracaktır. Aynı zamanda kamu kurumlarında sunulan hizmetin kalitesinin artırılması yeni süreçte görev alacak personelin de doğru şekilde eğitilmesini gerektirecektir.[21] E-devlet uygulamaları ile kamu kurumlarının vatandaşa sunduğu hizmetler sadece bilgi verme düzeyinde değildir. Bu uygulamalar ile kişi ve kurumlara gerekli işlemler için başvuru yapma, sonuç sorgulama, denetim, karar süreçlerine katılım, sağlık, güvenlik, eğitim ve benzeri (vb.) konularda da hizmet sunulur. [22]

Bununla birlikte devlet, e-devlet uygulamaları ile hizmet sunarken belirli hususlara dikkat etmelidir. Bu hususlar şunlardır:[23]

-Vatandaşların elektronik ortamda başvuru yaparken hangi servis sağlayıcılarını kullanabilecekleri,

-Başvuru belge biçimlerinin bilgisayar ortamındaki standartlarının nasıl olduğu,

-Başvuru içeriklerinin otomatik olarak kontrol edilmesi ve başvuru için önemli tarihlerin bildirilmesi,

-Kamu kurumları ve kişiler arasındaki iletişim güvenliğinin sağlanması,

-Hizmet sunumunda devletin görevlendirdiği özel kurumların şeffaf ve kontrol edilebilir olmasıdır.

Kamusal hizmetlerin bilgi ve iletişim teknolojileri kullanılarak yerine getirilmesi anlamına gelen e-devletin; elektronik hizmet (e-hizmet), elektronik demokrasi (e-demokrasi)

[20] Yıldırım, s.3.
[21] İnce, s.13.
[22]H.Burçin Henden ve Rıfkı Henden, "Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumlarındaki Değişim ve E-Belediyecilik", **Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi**, Cilt.4, Sayı.14 (Güz 2005), s.53.
[23] Türkiye Bilişim Derneği, s.14.

elektronik ticaret (e-ticaret) ve elektronik yönetim (e-yönetim) olmak üzere dört boyutu olduğu belirtilmektedir:[24]

Kamu kurumlarının sahip olduğu bilgilere, programlara, belgelere ve sundukları hizmetlere elektronik ortamda ulaşılabilmesi e-hizmet anlamına gelmektedir.

E-demokrasi, halkın karar alma süreçlerine katılımının artırılması için e-mail ve internet gibi elektronik iletişim araçlarının kullanımını ifade eder.

E-ticaret, vergi ve faturaların elektronik ortamda ödenebilmesinin yanı sıra devlet için bazı malzemeleri satabilmek ve alabilmek gibi birtakım faaliyetleri gerçekleştirebilmeyi ifade etmektedir.

E-yönetim ise, yönetsel süreçleri etkin ve verimli hale getirmek, kayıtları elektronik ortamda tutmak, bilgi akışını sağlamak ve farklı idari birimler arasında eşgüdümü sağlamak için bilgi teknolojilerinin kullanımı anlamına gelmektedir.

E-devletin bu dört boyutu bir bütünlük içerisinde değerlendirildiğinde, e-devlet kavramının, kamu yönetimi örgütsel yapısında, iş görme biçiminde, geleneksel hizmet sunma yöntem ve tekniklerinde ve devlet-vatandaş ilişkilerinde değişime yol açtığı söylenebilir. Bu değişim ile vatandaşlar, yönetimin yanında ortak planlayıcı veya üretici durumuna gelmekte, karar alma ve hizmet üretme süreçlerine daha kolay bir şekilde katılmaktadır.

E-devlet'in belirleyici özellikleri ise şu şekilde olmalıdır: [25]

-Devlet tarafından vatandaşa sunulan hizmetlerde eşitlik ve şeffaflık sağlanmalı,

-Vatandaşa e-devlet aracılığıyla sunulan hizmetler gerçek yaşamda sunulan hizmetlerle çelişmemeli,

-Devlet vatandaşlar tarafından yapılacak eleştiri ve görüşlere açık olmalı,

-Vatandaş e-devlet uygulamalarıyla devletten öğrenmek istediği her türlü bilgiyi kolayca öğrenebilmeli,

[24] Parlak ve Sobacı, s.214-215.
[25] Erdem, s.736.

-Devletin ilgili kişi ve kurumlara karşı yerine getireceği görev ve hizmetler tutarlı, açık ve sade olarak belirlenmiş olmalıdır.

Kısaca özetlemek gerekirse, kamu kurumlarının gelişen bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak hizmet ve bilgi sunması artık çağın bir ihtiyacıdır. Teknolojik imkanları kullanan kamu kurumları e-devlet uygulamaları ile 24 saat verimli çalışır, kaliteli ve etkin hizmet sunar. Bu uygulamalar ile devlet ve vatandaşlar birbirlerine karşı olan sorumluluklarını elektronik ortamda kesintisiz ve güvenli bir biçimde yerine getirirken aralarındaki ilişki de gelişir. E-devlet uygulamalarına yer veren devletler geleneksel özelliklerinden kurtularak politikalarını daha açık ve şeffaf bir şekilde herkesin bilgisine sunar ve daha aktif çalışır. Aynı zamanda bu uygulamalar vatandaşa bilgi edinme konusunda kolaylık sağlar, isteyen herkes aracısız olarak sunulan her türlü bilgiye ulaşabilir, bu bilgiler hakkında fikrini söyleyebilir.

1.2. E-Devleti Ortaya Çıkaran Nedenler

E-devlet, devletin zaman içerisinde giderek artan ihtiyaçları karşılayabilmek, ihtiyaçlara daha hızlı ve daha az maliyetle cevap verebilmek ve yönetimde etkinliği sağlamak amacıyla bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanması sonucu gelişen bir kavramdır. Bu kavramın ortaya çıkmasında ve gelişmesinde küreselleşme, vatandaş ve demokrasi anlayışındaki değişimler, bilgi toplumuna geçiş, genel yönetim anlayışındaki değişim ve uluslararası düzenlemeler gibi faktörler etkili olmuştur. Bu faktörler aşağıda genel hatlarıyla açıklanmıştır.

1.2.1. Küreselleşme

1970'li yılların sonunda dünya genelinde yaşanan finansal krizler ile refah devleti anlayışı terk edilerek geleneksel devlet yapısına ilişkin ilke ve değerler sorgulanmaya başlanmıştır. Bu dönemde kamu yönetimine yapılan eleştirilerde artış olmuştur ve bu eleştiriler değişim sürecini tetiklemiştir. Bununla birlikte bilgi ve iletişim teknolojilerinde

meydana gelen gelişmelerin, değişikliklerin her geçen gün artması ve önem kazanması kamu ve özel sektör demeden tüm kurumları etkilemiştir.[26]

21. yüzyılda küreselleşme kavramı ile dünyada değişen siyasal ve düşünsel ortam; liberal değerleri ön plana çıkarıp birçok kurumu etkilediği gibi, devlet örgütlenmesinin de yapısında değişimlere neden olmuş ve devletler yapı ve işlev bakımından yenilenme sürecine girmiştir. Bu doğrultuda ülke sınırları içinde ekonomiye, kişilerin yaşam biçimlerine, kültüre doğrudan müdahale eden bir devlet yapısı yerine, sivil toplum isteklerine göre kendini yenileyen, yasal ve örgütsel altyapı çalışmalarını biçimlendiren bir devlet yapısı önem kazanmıştır. Ulus üstü değer ve ilkelere önem veren devlet yapısı, ekonomik, toplumsal, kültürel ve siyasal olmak üzere birçok alanda tek hakim olan ulus devlet anlayışının yerine geçmiştir. Yine bu yüzyılda finans devrimi, serbest piyasa ekonomisi, bireysel ve ulusal güvenlik, yerelleşme, enformasyon devrimi, dünyada değişen ulusal öncelikler, ulus üstü kurumlar küreselleşmenin yarattığı sonuçlardan bazıları olmuştur.[27] Küreselleşme süreci ile ön plana çıkan ekonomik düzende bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması ekonomik ve toplumsal yaşamı etkileyerek yeni bir devlet örgütlenmesini ortaya çıkarmıştır. Bu değişim ile birlikte devletin ekonomiye ilişkin rolü tekrar tanımlanmış ve devletin sorumluluk ve görevleri yeniden düzenlenmiştir. Bu noktada devletin ekonomik yaşama ilişkin müdahaleci olma rolü yerine düzenleyici ve denetleyici olma rolüne daha çok önem verilmiştir.[28]

Bu değişimler kamu yönetimini de etkilemiştir. Bu dönemde kamu yönetimi anlayışında şeffaflaşma ve demokratikleşme özellikleri ön plana çıkmıştır.[29] Tüm bu gelişmeler kamu kurumları tarafından sunulan hizmetlerin halka ulaştırılması noktasında yeni yöntemleri gündeme getirmiştir. Bu yeni yöntemler ilgili olan tüm kişi ve kurumlara daha ulaşılabilir, hızlı, kaliteli ve etkin hizmet sunmanın gereklerini ortaya çıkarmış ve var olan eski uygulamaların da sorgulanmasına neden olmuştur. E-devlet, yönetişim, özelleştirme,

[26]Asım Balcı ve Harun Kırılmaz, " Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma Kapsamında E-Devlet Uygulamaları",**Türk İdare Dergisi**, Sayı.463-464 (2009), s. 46.
[27] Meliha Ener ve Esra Demircan, "Küreselleşme Sürecinde Yeni Devlet Anlayışı ve Türkiye", **Yönetim Bilimleri Dergisi**, Cilt.4, Sayı.2 (2006), s.198-209.
[28] Esra Siverekli Demircan, "Yeni Ekonomik Düzende Bütçe Sistemlerindeki Değişim Süreci ve Türk Kamu Maliyesinin Uyumu", **Yönetim ve Ekonomi Dergisi**, Cilt.13, Sayı.2 (2006), s.49.
[29] Ömer Köse, "Küreselleşme Sürecinde Devletin Yapısal ve İşlevsel Dönüşümü", **Sayıştay Dergisi**, Sayı.49, s.3.

yeni kamu hizmeti yaklaşımı gibi yaklaşımlar kamu hizmeti sunma anlayışını etkilemiş ve hizmet sunma biçimlerini değiştirmiştir. [30]

Küreselleşme süreci ile kamu hizmetlerini etkili, verimli ve kaliteli bir biçimde sunarak vatandaşları mutlu etmek temel amaç olarak belirlenmiştir. Çünkü gelişen süreçte kamu hizmetinin sunum ve üretim şekli ne olursa olsun toplum tarafından tüketilme mecburiyeti anlayışı yerini halkın talep ve beklentilerine uygun hizmet sunma ve üretim anlayışına bırakmıştır. Bilim, teknoloji ve iletişim araçlarındaki ilerlemeler toplumun isteklerinin artmasına, çeşitlenmesine neden olurken gelişen iletişim araçları sayesinde kişilerin haber alma ve kamuoyu oluşturma imkanları artmıştır. Oluşan kamuoyunun da devletten beklentileri artmıştır. [31]

Küreselleşme ile kültür düzeyi artan ve sunulan hizmetler konusunda bilinçlenen halk, kamu kurumlarının da özel sektör gibi kaliteli ve etkin bir şekilde hizmet sunmasını beklemiştir.[32] Mal ve hizmet sunumunda ve üretiminde özel sektörün daha başarılı olması, daha kaliteli hizmet sunumunu gerçekleştirmesi, serbest piyasaya koşullarının varlığı kamu kurumlarında da hizmet üretim ve sunumunda rekabetin önemini ön plana çıkarmıştır.[33] Bu doğrultuda özel sektör tarafından kullanılan etkinliği ve kaliteyi artıran yöntem ve teknikler kamu yönetimine uyarlanmaya başlanmıştır. Bu uyarlamanın amacı kamu kurumlarının da müşteri ve performans odaklı, üretken, hızlı, etkili, çağın gerektirdiği bilgi ve iletişim teknolojileri ile donatılmasını sağlamak olmuştur.[34]

Yaşanan bu değişimler sonucunda devlet kamu hizmetlerinin sunumunda farklı yollar ve yöntemler geliştirmiş ve en çok bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak e-devlet uygulamaları aracılığıyla hizmet sunmaya başlamıştır. Diğer bir ifadeyle devletler kamu hizmetlerinin sunumunda internet ve bilgisayar destekli programlardan yararlanmıştır. E-devlet uygulamaları ile devlet tarafından sunulan hizmetler bürokratik süreçlere takılmadan

[30] Mehmet Göküş, " Küreselleşme Sürecinin Kamu Hizmetine Yansıması", **Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi**, Sayı.20 (2010), s.193.
[31] Göküş, s. 194-195.
[32] Özcan Sezer, "Kamu Hizmetlerinde Müşteri (Vatandaş) Odaklılık: Türkiye'de Kamu Hizmeti Anlayışı Açısından Bir Değerlendirme", **Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, Cilt.4, Sayı.8 (2008), s.150.
[33] Göküş, s.204.
[34] Akif Çukurçayır ve Hülya Eşki, "Kamu Hizmeti Sunumunda Yeni Yöntemler", **Selçuk Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi**, Sayı.1-2 (2001), s.95-96.

hızlı, etkili, daha az harcama yapılarak verimli, kaliteli bir biçimde ve artık devletin birey için var olduğu anlayışı göz önünde bulundurularak sunulmaya başlamıştır.[35]

Sonuç olarak küreselleşme, devlet yapılarının dönüşüme uğradığı, yerel kültürlerin ve geleneksel toplum bağlarının çözüldüğü, insanlar arasındaki iletişimin kolaylaştığı ve yaygınlaştığı, milli devletlerin baskınlığının azaldığı, dayanışmanın azaldığı, bireyselciliğin ön plana çıktığı, toplumlar arasındaki sürtüşmelerin yayılma tehlikesinin hız kazandığı, küresel ekonomik rekabetin belirleyici olduğu, bilgi ve iletişim teknolojilerinin yoğun olarak kullanıldığı bir süreç olarak ifade edilebilir.[36] Bu süreçte hızla gelişen bilgi ve iletişim teknolojileri, geleneksel yöntemleri bir kenara bırakarak yeni yöntem ve tekniklerle herkesin ulaşabileceği şekilde hizmet ve bilgi sunma noktasında devletleri etkilemektedir. Çünkü küreselleşmenin hızla ilerlediği bir ortamda bilgi ve iletişim teknolojileri imkanlarının kullanıldığı e-devlet uygulamalarına yer vermek gelişme ve ilerlemenin bir ön koşulu olarak görülmektedir.

1.2.2. Vatandaş ve Demokrasi Anlayışındaki Değişimler

Vatandaşlık kavramı, kişinin bir vatana ait olmasının yanı sıra ait olduğu vatanın değer, gelenek, örf, adet, hukuk gibi düzenlemelerini benimsemesi ve bunlara uygun davranması olarak tanımlanabilir. Halk vatandaş olma bilinci ile egemenlik hakkını kullanır ve korur. Vatandaşlık, vatandaşların oluşturulan demokrasi ortamı ile devlet işlerine katılabilmesini, kişiliğin sürekli olarak geliştirilmesini, vatandaş katılımının teşvik edilmesini ve verilen eğitimlerin ilerletilmesini ifade eder.[37]

Vatandaş sadece seçimden seçime oy vererek yöneticilerini seçen bir kişi değil, aksine oy vererek yöneticisini seçmesinin yanı sıra onu denetleyen, yönetime katkı sunan kişi olmalıdır. E-devlet uygulamaları çerçevesinde kamu kurumlarının bilgi ve hizmetleri elektronik ortamda sunması ile vatandaş, devleti denetleme, yapılan anketlere katılma, yaşanan olaylar, gelişmeler hakkında hemen bilgi sahibi olma ve bu olay ve gelişmeler hakkında fikrini beyan etme imkanına sahip olmaktadır. Çünkü e-devlet uygulamalarıyla

[35] Fatih Berber, " Ülkemizde E-Devlet Anlayışının Yerleşmesi Ve Kazandıracağı Temel Değerler Üzerine Bir Araştırma", 2015, http://fatihberber.com/ulkemizde-e-devlet-anlayisinin-yerlesmesi-ve-kazandiracagi-temel-degerler-uzerine-bir-arastirma/ (12 Temmuz 2016), s.3.
[36] Kadir Koçdemir, " Atatürk Dönemi Kültür Politikası ve Küreselleşme", **Türk İdare Dergisi**, Sayı. 429 (2000), s.154-155.
[37] Celal Teyyar Uğurlu, "Avrupa Birliği Ülkelerinde ve Türkiye'de Vatandaşlık Eğitimi", **Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi**, Cilt.10, Sayı.37 (Yaz 2011), s.154.

devletler ülke içinde ve dışında yaşanan gelişmeleri, ihale ve önemli yatırım kararlarını, stratejik planlarını, kalkınma planlarını, hukuk düzenlemelerini elektronik ortamda vatandaşların bilgisine sunmaktadır ve böylece vatandaşlar bu uygulamalarla kamu hizmet ve bilgilerine katılım, müdahale ve denetim olanağı bulmaktadır. Tüm bu olanaklar ile vatandaşlar pasif vatandaş statüsünden çıkarak doğrudan kamu ile ilgili süreçlere katılan aktif vatandaş statüsüne geçmektedir.

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımının artması ile siyaset, teknolojik gelişmeler ile yakın ilişki içerisine girmeye başlamıştır. Gelişen bilgi ve iletişim teknolojileri, devletlerin vatandaşlara yönelik katılım mekanizmalarını artırmalarını sağlamıştır. Diğer bir ifadeyle, bilgi ve iletişim teknolojileri vatandaşların erişim imkanlarını artırmıştır bu da katılımcı demokrasi anlayışının gelişmesine katkı sağlamıştır.[38] Bu gelişmeler sonucu ortaya çıkan e-demokrasi kavramı, elektronik bağlantılar ile kamunun karar verme süreçlerine vatandaş katılımının sağlanmasıdır. E-demokrasi, devlet ve vatandaşlar arasında katılımın sağlandığı bir bağlantı olmasının yanı sıra, her bireyin kamu hizmetlerini kendi ihtiyaçları doğrultusunda yeniden düzenlemesidir. Aynı zamanda e-demokrasi, sadece elektronik ortamda bilgi erişimi üzerinde durmamakta, politika üretme ve karar alma süreçlerinde vatandaşların yer alması, oylama, bilgi alma, tartışma, bilgi verme gibi uygulamalarla devlet ve vatandaşlar arasında ilişki kurulması üzerinde de durmaktadır.[39]

Diğer bir tanıma göre e-demokrasi; geleneksel demokratik süreçlerin bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığıyla elektronik ortamda sunulmasıdır. E-demokrasi seçmen yazılımı, kampanya, seçim, seçilen ve seçenler arasındaki iletişim, oylama, anket, kamu kütüphanelerinden sağlanan imkanlarla gerekli yerlere erişimi ve vatandaşların katılımını artırmayı teşvik eden aşamaları içermektedir.[40] E-demokrasi, vatandaş ve vatandaşlar tarafından seçilenler arasındaki doğrudan iletişimi sağlaması açısından demokrasinin güvencesi olarak görülmekte ve elektronik oy, elektronik katılım gibi mekanizmalarla da demokrasinin gelişim sürecine önemli ölçüde katkı sunmaktadır. E-demokrasi ile siyasal

[38] Hakan Gökhan Gündoğdu, "Demokratik Katılımın Elektronik Boyutu; E-Demokrasi: Alanlar, Engeller, Faydalar",2014,https://www.academia.edu/20651163/Demokratik_Kat%C4%B1l%C4%B1m%C4%B1n_Elektronik_Boyutu_E-Demokrasi_Alanlar_Engeller_Faydalar-Electronic_Size_of_Democratic_Participation_E-Democracy_Fields_Barriers_Benefits (2 Ağustos 2016), s.2- 3.

[39] Gökçe Maraş, "Kamu Yönetimlerinde E-devlet ve E-demokrasi İlişkisi", **Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Sayı.37 (Ocak-Haziran 2011), s.131.

[40] Atilla Uğur ve İbrahim Çütcü, " E-devlet ve Tasarruf Etkisi Kapsamında VEDOP Projesi", **Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi**, Cilt.1, Sayı.2 (2009), s.9.

katılımın önündeki engeller kalkmakta, ulusal ve uluslararası yeni kamusal alanlar ortaya çıkmakta, erişim kolaylığı sağlanmakta, vatandaşlar bilgilere eşit olarak ulaşmakta, ifade özgürlüğü sağlanmakta ve doğrudan demokrasiyi gerçekleştirecek adımlar atılmaktadır. Bu kapsamda temsili demokrasinin iki önemli sorununa e-demokrasinin çözüm getirmesi beklenmektedir. Bu sorunlardan birincisi, temsili demokrasi sisteminin kişisel çıkarlar tarafından baskılanması, ikincisi ise bu çıkarların kavga ve çekişmelere yol açıp istikrarsızlık yaratmasıdır.[41] Diğer bir ifadeyle e-demokrasi temsili demokrasi sisteminin devam etmesinin yanında teknolojinin getirdiği imkanların kullanılmasıyla vatandaşlara yönelik daha katılımcı ve doğrudan demokrasi uygulamalarına fırsat vermektedir. Bu doğrultuda e-demokrasi, temsili demokrasiyi güçlendirmek ve demokratik karar alma süreçlerine vatandaş katılımını artırmak için bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanır. Ayrıca bilgi ve iletişim teknolojileri olarak ifade edilen başlıca araçlar halka açık yerlerdeki mobil telefonlarda, kişisel bilgisayarlarda, evde ve dijital televizyonlarda erişim olanağı bulunan internettir.[42]

E-demokrasinin vazgeçilmez iki koşulu vardır. Birinci koşul, ülkede internet erişimi olmasıdır. İkinci koşul ise, halkın demokratik katılım kültürüne sahip olmasıdır. Katılım kültürünün beraberinde getirdiği bilişim kültürü ile de vatandaşlar bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanma ve bunlardan yararlanma imkanını geliştirecektir.[43]

E-demokrasinin temel uygulamalarından olan e-oylama ile vatandaşlar istedikleri her alandan yerel, bölgesel veya uluslararası fark etmeksizin istedikleri konular hakkında, evlerinden ya da bunun için geliştirilmiş olan kiosk [44] tarzı terminallerden internete bağlı olan kamu kurumları ile iletişime geçerek fikirlerini söyleyebilir, oy kullanabilir ve katılım sağlayabilirler. Buradaki amaç, vatandaşların siyasal hayata katılımlarını ve karar alma süreçleri üzerindeki etkinliklerini artırmaktır. Aynı zamanda e-oylama ile seçmen davranışları daha kolay ve etkili bir şekilde takip edilir ve klasik oylama sistemine göre işlem maliyeti daha azdır. [45]

[41] Maraş, s.132.
[42] Gündoğdu, s. 3-4.
[43] Ali Şahin, Handan Temizel ve Metehan Temizel, "Türkiye'de Demokrasiden E-demokrasiye Geçiş Süreci ve Karşılaşılan Sonuçlar", http://www.siyasaliletisim.org/pdf/edemokrasiyegecis.pdf (12 Temmuz 2016), s.257.
[44] Yabancı bir kelime olan "kiosk" kelimesi telefon kulübesi anlamına gelmektedir.
[45] Selva Ersöz, "İnternet ve Demokrasinin Geleceği", **Selçuk İletişim Dergisi**, Cilt.3, Sayı.4 (2005), s.124.

Halk elektronik oylar ile belirlenen konularda kurumlara fikrini iletir, elektronik ortamda oluşturduğu gruplarla projeler geliştirebilir ve bu projeler ülkenin gelişmesi ve kalkınması için kullanılabilir. Dolayısıyla, gerekli araç ve donanıma sahip bireyler, e-devlet uygulamalarıyla aktif bir şekilde yönetime katılır hale gelmektedir.[46] Bununla birlikte vatandaşlar bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak yöneticilere yön verebilir, tepkisini gösterebilir, hesap sorabilir ve kendi hakkını savunabilir.

E-demokrasi sisteminin iki önemli amacı vardır: [47]

1. Vatandaşlar her türlü bilgi için (politik işlemler ve bilgiler, anketler, servisler vb.) kısa yollara ulaşmalıdır.

2. Pasif vatandaş bu sistem ile bilgilendirilmeli, vatandaşla bir bütün oluşturulmalı, oy kullanmaya teşvik edilmeli, vatandaşa danışmanlık hizmeti verilmeli, temsil edilmeli, aktif hale getirilmeli ve vatandaş sisteme katılmalıdır.

E-devlet ile e-demokrasi kavramı ilişkilendirildiğinde; e-devlet, devletin yürütme fonksiyonuna ait bilgi ve hizmetleri sunmak için bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanırken e-demokrasi, demokrasi sürecine işlerlik kazandırmak ve yasama ve yargı fonksiyonları içerisindeki bilgi ve hizmetler için bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanmaktadır.[48]

Devletin hizmet ve bilgi sunarken e-devlet uygulamalarına yer vermesi ile vatandaşların siyasal hayata katılımı artacak, devletin politika üretme süreçleri yakından takip edilecek, isteklerini ilgili birimlere ileten vatandaşlar devletle daha iyi ilişkiler kuracaktır. Böylelikle e-devlet uygulamaları, e-demokrasinin gelişmesine ve benimsenmesine katkı sağlayacaktır. Diğer bir anlatımla e-devlet kamusal bilgi ve hizmetlerin teknolojik imkanlar doğrultusunda elektronik ortamda sunulmasıyken, e-demokrasi sunulan bu hizmet ve bilgiler konusunda vatandaşların istek ve söylemlerine yer verilmesini, karar alma süreçlerine katılımının sağlanmasını, yönetimi denetleyip hesap sorabilmesini, kamu kurumları ile ilgili süreçlerden haberdar olmasını ve aktif vatandaş olarak süreçleri takip etmesini ifade eder.

[46] Demirel, s.93.
[47] Şahin ve Diğerleri, s.254.
[48] Gündoğdu, s.3.

1.2.3. Bilgi Toplumuna Geçiş

Toplumlar sosyo-ekonomik gelişmeler sonucu ilkel toplum ve yaşam biçiminden bilgi toplumuna doğru geçiş süreci yaşamıştır. Bu süreçte toplumlar önce ilkel yaşamdan toprağı kullanarak yerleşik hayata, daha sonra üretimin, tüketimin daha çok önem kazandığı sanayi toplumuna ve son olarak da bilginin, nitelikli insan sermayesinin gücünün arandığı, toplumsal refahın önemli olduğu bilgi toplumuna geçmiştir.[49]

Bilgi toplumu; bilgi üretiminin olduğu, eğitimin, teknolojinin, nitelikli insan gücünün ön plana çıktığı, iletişim teknolojilerinin kullanıldığı, toplumu sanayi toplumunun ilerisine taşıyan ekonomik, kültürel, sosyal ve siyasal gelişmelerin yaşandığı toplum yapısıdır. Bilgi toplumunda sosyal ve ekonomik sonuçları olan işe yarayan bilgi önem kazanmaktadır.[50] Bu doğrultuda bilginin toplanması, yorumlanması ve dağıtılması önem taşımaktadır. Bu süreçlerde ise teknoloji büyük bir rol oynamaktadır. Çünkü sanayi devriminden bugüne kadar geçen sürede teknoloji, ülkelerin ekonomik olarak büyümesine, sosyal, kültürel ve politik açıdan gelişmesine önemli katkılar sunmuştur. Bu gerçeğin farkında olan kurumlar ve bireyler, başka bilgilere ulaşmada bilgi ve iletişim teknolojileri imkanlarından yararlanmış, en hızlı, güvenli ve ucuz bilgi edinme yollarını bulmuşlardır. Bu çabalar ise kamu kurumlarında yenileşme çalışmalarını başlatarak bilgi ve iletişim teknolojileri doğrultusunda geleneksel devlet yapılarının e-devlet sürecine girmesini sağlamıştır.[51]

Gelişen bilgi toplumlarındaki teknoloji ve iletişim olanaklarının ortaya çıkardığı e-devlet uygulamaları ile vatandaşlar, devlet kurumlarına elektronik ortamda ulaşmaktadır. Bu teknolojiler kullanılarak kamu hizmetleriyle ilgili bilgiler elektronik ortamda bir bütün olarak düzenlenmekte ve dağıtılmaktadır. Bununla birlikte vatandaş, kamu ve özel sektör arasında üretilen bilginin de etkin bir şekilde yönlendirilmesi ve yönetilmesi e-devlet uygulamaları ile daha kolay hale gelmektedir.

[49] Can Aktan, "Bilgi Toplumunun Doğuşu ve Gelişimi", http://www.canaktan.org/yeni-trendler/bilgi-toplumu/bilgi-toplum-dogusu.htm (12 Temmuz 2016), s.1.
[50] Çukurçayır ve Eşki, s.61.
[51] Şahin, s.37-38.

1.2.4. Genel Yönetim Anlayışındaki Değişim

Devlet anlayışı, zaman içerisinde toplumsal ve tarihsel koşullara göre farklı karakterler kazanarak değişmektedir. Bu değişim devletlerin kamu politikalarının belirlenmesi, yürütülmesi süreçlerini ve örgütsel yapılarını etkiler. Aynı zamanda başta ekonomik krizler olmak üzere sosyal ve teknolojik gelişmeler de devlet algısını değişime zorlamaktadır.[52]

1980'li yıllara gelindiğinde, kamu yönetiminin yapısında, işleyişinde, toplum ve piyasa ile olan ilişkilerinde yeniden bir yapılanma söz konusu olmuştur. Gelişmiş ülkelerin yeni kamu işletmeciliği olarak ifade ettiği bu yeniden yapılanma süreci; kamu sektörünün çıkmazları, özel sektörün piyasalardaki başarısı, yeni sağ akım, küreselleşme sürecinin getirdiği yenilikler ve rekabet olgusu gibi konular üzerinde durmuştur. [53]

Kamu sektörü 1980'li ve 1990'lı yıllardan itibaren yaşadığı yetersizlikler nedeniyle yeni bir yapılanma sürecine girmiştir. Bu yeni yapılanma, hiyerarşik ve bürokratik bir devlet yapısı yerine piyasa ekonomisine dayalı esnek bir devlet yapısı öngörmekteydi. Bu yenilikler devletin toplumdaki rolünde, devlet vatandaş ilişkilerinde, devletin yeniden tanımlanmasında ve devlet anlayışında değişikliği ifade etmektedir. [54]

Özel sektörde yaşanan hızlı değişimler kamu yönetimini de etkilemiştir. Çünkü işletmelerin içinde bulundukları uluslararası rekabet, onları merkezde toplanmış otoritelerini paylaşmaya, hiyerarşik yapılarını gevşetmeye, kaliteye, müşteriye odaklanmaya ve yeniliğe yöneltmiştir. Tüm bu olumlu gelişmeler kamu sektörünü etkileyerek bu uygulamaların kamu sektörüne aktarılması ihtiyacını doğurmuştur.[55]

Teknolojik gelişmeler ile küreselleşme, kentleşme ve demokrasinin niteliğinde ortaya çıkan değişmeler ulus devletlerin yapısını ve yerleşik dünya düzeninin işleyişini hem niceliksel hem de niteliksel bir şekilde değişime uğratırken bu değişimler yerel yönetimleri ve onların yönetim alanlarını kapsayan yerellik kavramını ön plana çıkarmıştır. Yerellik kavramı,

---

[52]Aytuğ Altın, " Kamu Hizmeti Anlayışındaki Değişim", **Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, Cilt.1, Sayı.2 (Aralık 2013), s.108.
[53] Mehmet Özel ve Cihan Polat, " Yerel Yönetimlerde Değişim ve Yerel Yönetim Hizmetlerinde 'Müşteri Odaklı Pazarlama ' Yaklaşımı", **Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi**, Cilt.2, Sayı.1 (2013), s.53.
[54] Altın, s.109.
[55] Özel ve Polat, s.54.

hem küreselleşmeyle ilişkili olması hem de bilgi toplumuna geçiş ve ulus devletin sorgulanması açısından gittikçe önem kazanan bir kavramdır.[56]

Yerelleşme süreci ile baskıcı, merkeziyetçi, hiyerarşik devlet modeli ve anlayışları artık işlerliğini yitirmiştir. Kendini yenileyemeyen, gelişim ve değişimi önleyen, bireylerin ve içinde yaşadıkları toplumların kapasitelerini sınırlandıran bu toplumsal ve siyasal örgütlenme modelleri ve anlayışları yerelleşme ile yerini güçlü yerel yönetim ve demokrasi anlayışına bırakmak durumunda kalmıştır. [57]

Bütün bu gelişmelerin sonucu olarak, yerel yönetim birimlerinin demokratik ve verimli hizmet sunan birimler olduğu konusunda dünyanın birçok yerinde uzlaşma sağlanmıştır. Verimli, kaliteli hizmet sunma ve demokratik olma açısından yeni yönetim tekniklerinin aktörü olarak ön plana çıkan yerel yönetimler, sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçiş sürecinde, yeni nitelikler ve işlevlerle donatılarak bilgi ve hizmet sunumunda giderek önem kazanmıştır.[58]

Yerel yönetimler, kamusal ve yarı kamusal hizmetlerin sunulmasında merkezi yönetiminin karşısında değil yanında yer alarak, merkezi yönetimin önemli bir ortağı haline gelmiştir. Bilgi toplumuna doğru yaşanan küresel gelişmeler doğrultusunda ortaya çıkan bu ortaklık, demokratikleşme eğilimleri olan yerel yönetimleri yakından ilgilendirmektedir.[59]

Merkezi yönetimlerin baskın rolünün azaldığı, rekabet olgusunun arttığı, piyasa ekonomisinin önem kazandığı, demokrasi anlayışının güçlendiği, vatandaşların istek ve beklentileri doğrultusunda hizmet sunmanın gerekli olduğu, hizmet ve bilgi sunmada yerelliğin ön plana çıktığı günümüzde artık hizmet ve bilgi sunumunda sadece merkezi yönetimler değil, halka en yakın birim olan yerel yönetimler ve kar amacı gütmeyen örgütler de yer almaktadır. Bu hizmet ve bilgileri ise gelişen bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak daha hızlı, etkin, düşük maliyetli, katılımı ve denetimi artıracak şekilde sunmak e-devlet uygulamaları ile mümkündür. E-devlet uygulamaları ile geleneksel özelliklerinden kurtulan yerel yönetimler ile merkezi yönetim arasında kurulan iletişim ağıyla veriler ortak bir yerde

[56] Mustafa Ökmen, "Küreselleşme Sürecinde Yerelleşme Eğilimleri ve Yerel Yönetimler", M.Kösecik, H.Özgür (Ed.), **Yerel Yönetim Yazıları-1: Reform** içinde (539-564), Ankara: Nobel Yayınları, 2005, s. 549.
[57] Ökmen, s.551.
[58] Mustafa Ökmen, "Yerel Yönetimlerde Yeniden Düzenleme Girişimleri ve Son Reform Tasarıları Üzerine Bir Değerlendirme", **Yönetim ve Ekonomi Dergisi**, Cilt.10, Sayı.1 (2003), s.120.
[59] Ökmen, s.557.

toplanacak, bilgi ve hizmet sunumunda tekrarlar ortadan kalkacak, politika üretme süreçleri daha şeffaf hale gelecek, yerel yönetimlerin halka en yakın birimler olması dolayısıyla karar alma süreçlerine katılım daha kolay olacak, ihtiyaç ve beklentiler daha hızlı belirlenecek ve kaynaklar ihtiyaçlar doğrultusunda daha iyi yönetilecektir.

1.2.5. Uluslararası Düzenlemeler

Ekonomik fayda temelinde kurgulanan E-Avrupa projesi, bilgi ve iletişim teknolojileri ile hukuk, siyaset, kültür, ekonomi, güvenlik ve dış politika gibi konularda geleneksel yöntemlerle topluma kapalı biçimde politika üretme ve uygulama işlevlerini değiştirmeyi amaçlamaktadır. Bunların yerine bireysel ve bölgesel yenilik yaratma gücüne, üreten ve uygulayan devlet yapısına, tüm ilgili tarafların birlikte politika ürettiği süreçlere önem verilmektedir. Avrupa Komisyonu 1999 yılının Aralık ayında E-Avrupa projesi ile Avrupa'yı herkesin ulaşabileceği şekilde sanal ortama taşıma isteğini halka duyurmuştur. 2000 yılının ocak ayında ise E-Avrupa projesini destekleyen " Bilişim Toplumunda İstihdam Stratejileri " ve "Genel Ekonomik Politika Rehberi" adlı çalışmayı üye ülkeler ve Birlik kurumları ile paylaşmıştır. [60] Bu düzenlemeler, diğer ülkeleri etkileyerek e-devlet uygulamalarının ortaya çıkmasında, diğer ülkeler arasında yaygınlaşmasında ve gelişmesinde etkili olmuştur.

Bu proje doğrultusunda Orta ve Doğu Avrupa Ülkeleri, Avrupa Birliği (AB) ülkeleri tarafından ortaya konulan E-Avrupa hedeflerini benimsemiş ve bu doğrultuda bir eylem planı hazırlamışlardır. E-Avrupa+ adı verilen bu girişim de E-Avrupa girişimi gibi aday ülkelerin kurumsallıklarının ve yeteneklerinin artırılmasını, ekonomilerinin yenilenmesini, genel rekabet güçlerinin geliştirilmesini amaçlamaktadır ve bunları yaparken ülkelerin özel durumlarını da göz önünde bulundurmaktadır.[61]

1.3. Geleneksel Devlet ve E-Devlet

Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler geleneksel devlet yönetim yapısını ve politikalarını kökten bir biçimde değiştirmektedir.[62] Geleneksel yöntemlerle bilgi ve hizmet sunan devlet kurumları zamanla bu görevleri yerine getirmede sorun yaşamaktadır.

[60] Uçkan, s.124-125.
[61] Murat Erdal, **Elektronik Devlet: E-Türkiye ve Kurumsal Dönüşüm**, İstanbul: Filiz Kitabevi, 2004, s.211-212.
[62] Türkiye Bilişim Derneği, s.14.

Geleneksel yöntemlerle sunulan hizmetlerde işlem süreleri uzamakta, maliyetler artmakta, tasarruf sağlanamamakta ve tüm bunlar da kamu harcamalarını olumsuz etkilemektedir. [63]

Klasik devlet yönetiminde sunulan hizmetlerde bürokratik ve karmaşık prosedürlerin çok fazla olması vatandaşların hizmet alma ve bilgi edinme süreçlerini olumsuz şekilde etkilemektedir. Aynı zamanda bu prosedürler kamu kurumlarında hizmet sunanları zorlamakta ve bu kurumlarda işlerin yürütülmesi için gerekli personel ihtiyacını da artırmaktadır. Basit işlemler aylarca sürebilmekte, bunun için gereksiz birçok evrak ve imza istenmektedir.[64] Geleneksel devlet yapısında vatandaş, bilgi ve hizmeti sunan bir görevli aracılığıyla istediği bilgiye veya hizmete ulaşmaktadır. E-devlet uygulamalarını benimsemiş devlet yapısında ise herhangi bir aracıya gerek kalmadan kişiler güncel bilgilere elektronik ortamda bizzat kendileri ulaşabilmekte veya bu bilgi ve hizmetleri takip edebilmektedirler. Burada kurumun görevlisi var olan bilgileri son haliyle sisteme yüklemekle sorumludur. [65]

Geleneksel devlet yapılanmasında hizmet sunma biçimleri, yüz yüze ilişkiler, bazı işlemler için gerekli olan belge hazırlama, dilekçe yazma veya form doldurma gibi faaliyetler e-devlet uygulamaları ile daha kolay hale gelmekte ve bu uzun bürokratik işlemler ortadan kalkmaktadır. E-devlet yapısı ile vatandaşlar bir hizmeti veya bilgiyi almak için kamu kurumlarına gidip saatlerce kuyruklarda bekleyerek zaman kaybetmemektedir.[66]

Geleneksel devlet modelinde tekrarlar, uzlaşmazlıklar ve dikey bir yapılanma vardır. Bu modelin eksik ve olumsuz yönlerini bertaraf etmek için getirilen çözümler geçici olacak ve var olan sorunlara yenilerini ekleyerek gereksiz yere personel sayısının artırılmasına ve vatandaş ve kamu kurumları arasında yeni uzlaşmazlıkların ortaya çıkmasına neden olacaktır. Oysaki e-devlet modeline geçilirse bilgi ve hizmet almak isteyen kişiler kamu birimleri ile yüz yüze gelmeyecek, kamu bilgi otoyolu adı verilen iletişim ağı üzerinden kamu kurumlarına gitmeden doğrudan bilgi ve hizmetlere ulaşacaktır. Kamu bilgi otoyolu herhangi bir aracı olmadan sisteme giren kişileri yönlendirerek istedikleri bilgi ve hizmetlere ulaşmalarını sağlayacaktır. Bu da gösterir ki e-devlet modeli geleneksel devlet modelinin hizmet ve bilgi

[63] İnce, s.11.
[64] Hilal Yıldırır ve Elif Karakurt, "E-Devlet ve Uygulamaları", **Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi**, Cilt.6, Sayı.1 (2004), s.1.
[65] Türkiye Bilişim Derneği, s.41.
[66] Merve Şener ve Ayten Paşayiğit, "E-devlette Kalite, Güvenlik ve Kişisel Gizlilik", 2006, http://www.birprojemvardiyorsan.com/dosyalar/2006_2.pdf (11 Temmuz 2016), s.3.

sunuş şeklini değiştiren bir modeldir, onun rakibi değildir. Bununla birlikte e-devlet sistemini oluşturan parçaların birbiri ile uyumlu ve etkin çalışması gerekmektedir. E-devlet uygulamaları ile devletin farklı alanlarında hizmet ve bilgi sunan kurumların görevleri sona ermemekte aksine e-devlet modeline geçişle birlikte sunulan hizmet ve bilgilerin güncelliğinin ve sürekliliğinin sağlanması için bu kurumlar değişime uğramaktadır. [67]

E-devlete kullanılan yöntemler, araçlar ve içeriğinde bulunan özellikler yenilik kazandırır. E-devlette, devlet kavramı ilk tanımlandığı şeklini korur; ancak görevlerini ve hizmet sunma biçimlerini nasıl ve hangi araçları kullanarak yerine getirdiği noktasında e-devlet, klasik devletten farklılaşır. Yöneten ve talep eden klasik devlet, karşılıklı yönetilen ve isteklere etkin ve verimli bir şekilde cevap veren bir e-devlet yapısına dönüşmektedir. Bu yapı devlet kurumlarının kendi içerisinde koordinasyonunu gerektirmektedir ve bu da bilgi ve iletişim teknolojisinin olanaklarının e-devlet uygulamalarına aktarılması ile mümkün olacaktır. Bu uygulamalar ile de önemli ölçüde zaman ve kaynak tasarrufu sağlanacaktır.[68]

[67] İnce, s.24-26.
[68] Yıldırır ve Karakurt, s.1-2.

Geleneksel devletten e-devlete geçişin beraberinde getireceği değişiklikler Tablo 1'de özetlenmiştir.

Tablo 1

Geleneksel Devlet ile E-devlet Karşılaştırılması

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

Kaynak: Özgür Uçkan, **E-devlet E-demokrasi ve Türkiye**, İstanbul: Literatür Yayınları, 2003, s.47.'den alınmıştır.

E-devlete geçişle birlikte devletin geleneksel görevleri sona ermemektedir. Verilen tablodan da anlaşıldığı üzere teknolojik gelişmeler doğrultusunda devletin hizmet ve bilgi sunumunda yeni yöntem ve tekniklere yer verdiği görülmektedir. Bu yeni yöntem ve teknikler devlet ve vatandaş arasındaki ilişki biçimini değiştirmekte ve birbirlerinden beklentilerini artırmaktadır. Bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanan yönetim birimleri, hayata geçirdiği

uygulamalarla sürekli olarak hizmet ve bilgi sunarken, bu uygulamaları kullanan vatandaşlar da bu hizmet ve bilgileri daha kolay takip etmektedir.

1.4.E-devlet Modelinin Olgunlaşma Aşamaları

E-devletin gelişimi ve olgunlaşma süreci temel olarak dört aşamadan oluşmaktadır. Bu aşamalar şunlardır: [69]

Bilgi Aşaması: Bu ilk aşamada kamu kurumlarının faaliyetleri, sunduğu hizmetler vb. konularda bilgi verilir. Bilgi aşamasında verilen bilgiler tek yönlüdür, etkileşim olanağı yoktur. Sadece bilgiyle donatılmış bir web sitesinden, dolayısıyla internetin varlığından söz edilmektedir. Kamu kuruluşları elektronik ortamda sadece bilgi verebilmektedir. Bilgi çeşidi ise; kurum adı, adresi, görevi, yatırımları, teşkilat şeması, misyon ve vizyon ilkeleri gibi bilgilerin bulunduğu sıradan bir web sitesi sunumudur.[70] Örneğin belediye sitelerinde bulunan tanıtıcı bilgiler, ulaşım bilgileri, adres bilgileri, resimler, iletişim seçenekleri gibi bilgiler bilgi verme amaçlıdır ve tek yönlü iletişim sağlamaktadır.

Etkileşim Aşaması: Etkileşim aşamasında kullanıcılar ilgili birimlerle elektronik olarak iletişime geçebilir, elektronik ortamda mesaj gönderebilir, uzman desteği alabilir, oluşturulan internet sayfalarındaki arama motorlarını kullanarak istedikleri her türlü bilgiye ulaşabilir veya denetleyebilir, gerekli form ve belgeleri internet ortamında bularak oradan temin edebilir. Örneğin, nüfus kayıtları, ihale bilgileri için gerekli evrakları indirmek, çeşitli kurumlara olan borcu öğrenmek, hizmet sorgulamaları yapmak veya pasaport başvurusunda bulunmak e-devlet uygulamalarının etkileşim aşamasına girer.

İşlem Aşaması: Etkileşim düzeyinin arttığı bu aşamada web sitelerinin işlevselliği de artmaktadır. İşlem aşamasındaki web siteleri; vatandaşlar tarafından erişimi sağlanan, dinamik ve spesifik bilgiler içermektedir. Arama motorları ve e-posta seçeneklerinin olduğu web siteleri içerisinde bulunan bağlantılarla kişilerin başka sitelere de erişimi

[69] Uçkan,s. 49.
[70] Reşit Fıstıkçıoğlu, "E-devlet Uygulamaları ve E-Belediye: Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Örneği", (**Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Gaziantep Üniversitesi SBE, 2007), s.23.

sağlanmaktadır. [71] Bu aşamada çevrimiçi olarak sosyal yardımlar, çeşitli ödemeler, başvurular, ihalelere katılım gibi birçok konuda işlem yapılmaktadır.

Dönüşüm Aşaması: Bütün kamu birimlerinin genel bir ağ üzerinden birbirine bağlı olduğu ve sürekli hizmet sunduğu, vatandaşların ve kurumların ise hizmet ve bilgilere tek bir adres üzerinden ulaşabildiği yapıdır. Bu aşamada geliştirilen katılım mekanizmaları ile vatandaşların bilgi ve hizmetleri takip ve denetim imkanları da artmaktadır.

Bir başka anlatımla e-devlet modelinin olgunlaşma aşamalarında ilk yapılacak işlem kamu kurumlarının bilgi ve iletişim teknolojileri ile tanıştırılması ve bu teknolojilerle uyumlu bir şekilde çalışır hale getirilmesidir. Bu aşamada bilgi akışı tek yönlüdür. İkinci aşamada kamu kurumları dışarıyla kurduğu etkileşimle buradan gelen istek ve sorunları dikkate almaktadır. Üçüncü ve dördüncü aşamalarda ise bir yeniden yapılanma sürecine geçilirken hizmet sunumunda hıza, verimliliğe önem verilmektedir. Bununla birlikte son olarak özel sektör ve sivil toplum örgütlerine kamu ile ilgili karar alma ve uygulanma süreçlerinde yer verilmektedir. [72]

Temel olarak dört aşamada açıklanan e-devletin gelişimi ve olgunlaşma sürecini üç, dört veya beş aşamada açıklayan çalışmalar da mevcuttur. Örneğin, dört aşamada açıklanan diğer bir süreç; katalog, işlem, dikey bütünleşme ve yatay bütünleşme; beş aşamada açıklanan süreç ise, bilgi yayımı/ katalog, iki yönlü iletişim, hizmet ve finansal işlem, yatay ve dikey bütünleşme ve politik katılım veya bilgi yayımı, genişletilmiş bilgi yayımı, etkileşim, kamu işlemleri, bütünsel entegrasyon şeklindedir.[73]

Bir ülkedeki kamu kurumları tüm bu aşamaları aynı şekilde aynı sıra ile izlemeyebilir. Kurumların hangi aşamadan bilgi ve hizmet sunmaya başlayacağı yatırım bütçeleri, kullanıcı ihtiyaçları, yönetim zihniyetleri, hangi aşamanın daha avantajlı veya işlevsel olduğu doğrultusunda değişir. Kurumlar ihtiyaçlarını göz önünde bulundurarak hangi aşamaya geçmeyi doğru buluyorsa o aşama için gerekli hazırlıkları yapabilir. Örneğin, bir

[71] Erdal, s.11-12.
[72] Yıldırım,s.5.
[73] Bu konuda ayrıntılı açıklamalar için bkz. Şahin, s. 48-49., Erdal, s. 11.

kurum koşullara göre ikinci aşamada kalmayı uygun görebileceği gibi, bir başka kurum da direkt üçüncü aşamanın gereklerini yerine getirip bu aşamadan hizmet ve bilgi sunabilir.[74]

1.5. E-Devleti Oluşturan Temel Uygulamalar

E-devleti oluşturan temel uygulamalar devletten-devlete, devletten-vatandaşa, devletten-iş dünyasına ve devletten-çalışanlara yönelik uygulamalardır.

Devletten Devlete Uygulamalar

Bu uygulamalar ile devlet kurumları arasındaki işbirliğini, bilgi ve belge akışını ve koordinasyonu sağlayacak ağ yapısı oluşturulur. Devlet fonksiyonlarını yerine getirmek için çalışan kamunun farklı birimleri bu uygulamalarla aynı veri tabanını kullanır ve bu da ortak yatırımlarda maliyet tasarrufu sağlar, sağlıklı bir veri tabanında daha etkili hizmet sunumuna imkan tanır ve bilginin sürekli güncellenmesi sorununu ortadan kaldırır. [75]

Devletten Vatandaşlara Uygulamalar

Bu uygulamalar, vatandaşın devletten talep ettiği; pasaport, nüfus kimlik kartı, çeşitli izin ve belgelerin çıkarılması, vergi ve fatura ödemelerinin internetten takibi, iş takipleri, resmi kurumlara başvurular, e-seçim, resmi gazete bilgileri, e-sayım, istatistiksel bilgilere ulaşım, ölüm ilanları ve kayıtları, cenaze işlemleri, veraset, miras gibi bilgilere ulaşma konusunda imkan sağlar.[76]

Devletten İş Dünyasına Uygulamalar

Ticari kuruluşlar ve kamu kurumları arasında olan, sivil toplum ve diğer toplumsal oluşumları da içeren karşılıklı ticari ilişkilere imkan veren uygulamalardır. [77] Ekonomik faaliyetleri kolaylaştıracak bu uygulamalar ile gerekli izin, tescil, başvurular ve vergi işlemleri daha kolay hale gelmekte, dosya takibi ile harcama ve giderlerin kontrolü daha düzenli yapılmaktadır.[78]

---

[74] Uçkan, s.49-50.
[75] İbrahim Kırçova, **E-devlet Uygulamaları ve Ekonomiye Etkileri**, İstanbul: İTO Yayınları,2003, s. 51-52.
[76] Erdal, s.5.
[77] Uçkan, s.47-48.
[78] Kırçova, s. 54.

Devletten Çalışanlara Yönelik Uygulamalar

Bu uygulamalar ile çalışanlar internet aracılığıyla çalışma koşulları ve çalışma şartları (ücret, izin, sağlık, emeklilik yaşı) ile ilgili her türlü kişisel bilgiye ulaşabilmektedir. Aynı zamanda devlet bu uygulamalar aracılığıyla çalışanlarına kişisel gelişim araçları, e-eğitim ve kariyer yönetimi alanlarında da bilgi sunmaktadır.[79]

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişimi ve getirdiği olanakların hizmet ve bilgi sunumunda kullanımı vatandaşlar, özel sektör ve kamu kurumları arasındaki ilişkileri geliştirmiştir. Artık bu kurumlar oluşturulan iletişim ağını kullanarak birbirleri ile ilişki kurmakta, gerekli işlemleri bu ağ üzerinden yapmakta ve istedikleri bilgilere yine bu ağı kullanarak direkt ulaşmaktadırlar.

1.6. E-Devlet Uygulamalarının Yararları

Gelişen bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanıldığı devlet yapısı olan e-devlet kavramı verimli hizmet alma, demokrasi, katılımcı ve daha iyi yönetim isteklerinin artması sonucu ortaya çıkan yeni devlet anlayışının ifadesidir. Devletlerin görevlerini yerine getirirken her türlü faaliyetin kayıt altına alınması ve bu faaliyetlere herkesin ulaşabileceği erişim kanallarının sağlanması, verilecek hizmetlerin değişen teknolojik gelişmelere göre yeniden yapılandırılması, hizmet sunarken vatandaşların istek ve beklentilerinin göz önünde bulundurulup onların katılımının sağlanması, kamuda karar alma süreçlerinin kolaylaştırılması ve bunların yanında hizmet sunumunda kalite ve etkinliğin artırılması gibi kriterler e-devlet uygulamalarının hayata geçirilmesinde önemli rol oynamaktadır. Kamu kurumlarının görev ve sorumlulukları e-devlet uygulamaları ile belirgin bir biçimde ortaya konmakta, kurumlar arasında işbirliği gerçekleştirilmekte ve vatandaşlar sunulan hizmetler ve bilgiler hakkında daha hızlı haberdar olmaktadır.[80]

E-devlet uygulamaları ile kurumsal ve toplumsal yaşama ilişkin birtakım yararlar amaçlanmaktadır. E-devlet yapısının oluşturulması ile kurumsal olarak kamu hizmetlerinin kalitesi ve hızı artacak, bu hizmetleri gerçekleştirmek için yapılan harcamalarda ise tasarruf

[79] Erdal, s.7.
[80] Balcı ve Kırılmaz, s.50.

sağlanacaktır. Toplumsal olarak ise sunulan hizmetler etkin, verimli, ucuz ve herkesin ulaşabileceği bir şekilde sunulacaktır.[81]

E-devletin sağlayacağı bazı yararlar şunlardır:

Harcamalarda ve İşlemlerde Tasarruf Sağlanması: Devlet üzerinde her yıl yük oluşturan harcamalar, e-devlet uygulamalarının hayata geçirilmesi ile büyük oranda azalacaktır. [82] E-devlet uygulamalarına yer veren yönetimler daha düşük maliyetle sürdürülebilir bir şekilde faaliyetlerini yerine getirirken, vatandaşlar ise bu faaliyetlere ulaşmada daha az emek, para ve zaman harcayacaktır. Aynı zamanda bu uygulamalarla vatandaşlara yüksek memnuniyet, güven ortamı ve etkin katılım imkanı sağlanacaktır.[83]

Kağıt İşlemlerinin Kontrol Altına Alınması: Kağıt kullanılarak yapılan her türlü işlem e-devlet uygulamaları ile elektronik ortama aktarılacaktır.[84] Geleneksel anlamda devlet eliyle yapılan işlemler kağıtlarla gerçekleştirilirken e-devlet uygulamaları ile bu bilgiler ve belgeler elektronik ortama aktarılacaktır. Bu uygulamalar ile vatandaşlar var olan bilgilere ve belgelere daha hızlı ve kısa sürede ulaşabilecek ve veriler bilgiye dönüştürülebilecektir.

Aynı zamanda e-devlet uygulamaları ile kağıt kullanımının yanı sıra diğer kırtasiye araç ve gereçlerinin kullanımı da kontrol altına alınmakta ve tasarruf sağlanmaktadır.[85]

Şeffaflık, Açıklık ve Hesap Verebilirliğin Sağlanması: Açıklık ve şeffaflık demokratik yönetim anlayışı çerçevesinde, yerine getirilen faaliyetler hakkında halkın bilgi sahibi olması, yönetime katılması, yapılanları denetleyebilmesi, gerekli bilgi ve belgelere ulaşabilmesi ve hesap sorabilmesi anlamına gelmektedir. [86] Diğer bir anlatımla devlet tarafından verilen bilgi ve hizmetlerde gizliliğin en alt düzeye indirilip bu bilgi ve hizmetlerin elektronik ortama taşınması, halk için var olan devlet anlayışının yerleşmesi ve bunun sonucu olarak da doğru, güvenli bilgi edinme özgürlüğünün sağlanması anlamına gelmektedir.[87]

---

[81] Fıstıkçıoğlu, s.11.
[82] Demirel, s.87.
[83] Uçkan, s.46.
[84] Demirel, s.87.
[85] Abdullah Metin, "Türkiye'de E-devlet Uygulaması ve E-devletin Bürokrasiye Etkileri", **Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Sayı.7 (Nisan 2012), s.99.
[86] Mahmut Akpınar, " Gün Işığında Yönetim Açısından Türk Kamu Yönetiminde Açıklık ve Şeffaflık Sorunu", **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Cilt.16, Sayı.2 (2011), s. 240.
[87] Demirel, s.87.

Şeffaflık ve açıklık kavramı vatandaşa hesap verme zorunluluğunu da beraberinde getirmektedir. Uygulamalarında açıklığa ve şeffaflığa önem veren demokratik devletler plan, hedef, program ve çalışmalarını, kamusal kaynakların nasıl ve hangi amaçlar için kullanıldığı bilgilerini düzenli, güvenilir ve anlaşılabilir bir şekilde vatandaşa sunmak zorundadır. Çünkü yönetilenlerin yönetenlere olan güveni; kamu kurumlarının şeffaflığa, açıklığa ve hesap verebilirliğe verdikleri önem ölçüsünde artacaktır.[88]

Şeffaf yönetimle birlikte geleneksel yöntem ve tekniklerin değişmesi gerekmektedir. Şeffaflığın olmadığı kurumlarda yönetim birimleri birçok işlemi kendi iç işlemi olarak gördüğünden vatandaşa bu alanlarla ilgili söz söyleme hakkı vermemektedir. Şeffaf uygulamalar ile yasaklar ortadan kalkacak, yönetimler kamu hizmeti sunduğu kesimleri dikkate alacaktır. [89] Ancak günümüzde birçok ülke kamu bilgilerinin paylaşılmasına yasalar ile çeşitli engeller getirmektedir. Gizli tutulması gereken, toplumsal yararın olduğu kamu bilgileri dikkatlice seçilip, diğer bilgiler olabildiğince kullanıma açık olmalıdır. [90] Aynı zamanda kamu kurumlarının kötü yönetilmesi ve halk ve kurumlar üzerinde güçlü gözükmek istenmesi kamu kurumlarını bilgi ve belgeleri gizlemeye, nepotizme, kırtasiyeciliğe, işlemlerde keyfilik ve gecikmeye, yolsuzluğa teşvik etmekte, çalışanların da denetimden kaçmasına neden olmaktadır.[91] Bu sorunların ortadan kaldırılması veya en düşük seviyede tutulması için yönetimler açıklık ve şeffaflık ilkelerini ön planda tutmalıdır.

E-devlet uygulamaları ile elektronik ortamda sunulan kamu hizmetlerinin içeriği ve bu hizmetlere erişim herkesin anlayabileceği şekilde anlaşılır ve açık olmalıdır. Sadece bu uygulamaları kullanacak olan birey ve kurumlara ait özel bilgilerin korunması için gizlilik ilkesine önem verilmelidir. Vatandaş, özel sektör veya diğer kamu kurumları, kamu faaliyetlerinin sonuçlarını izleyebilmeli, gerekirse müdahale edebilmeli ve bu olanaklardan sonuna kadar faydalanabilmelidir. [92]

---

[88] Adnan Alkan ve Ali Murat Alparslan, "Şeffaflık, İletişim ve Hesap Verebilirliğin Yerel Yönetim Başarılarına Etkileri", **Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi**, Cilt.1, Sayı.1 (2009), s.27.

[89] Ramazan Şengül, "Kamu Yönetiminde Şeffaflık Olgusuna İlişkin Değerlendirmeler", 2010, http://akademikpersonel.kocaeli.edu.tr/ramazan.sengul/diger/ramazan.sengul13.01.2010_15.35.51diger.pdf (11 Temmuz 2016), s.1.

[90] İnce, s.18.

[91] Musa Eken, "Kamu Yönetiminde Gizlilik Geleneği ve Açıklık İhtiyacı", **Amme İdaresi Dergisi**, Cilt.27, Sayı. 2 (Haziran 1994), s.30-32.

[92] İnce, s.18-19.

E-devlet uygulamaları, kamu kurumları üzerindeki baskıyı artırarak kurumların yetki ve kaynak kullanırken veya görevlerini yerine getirirken dürüst, şeffaf ve sorumlu davranmalarını sağlamaktadır.[93] Bu yüzden e-devlet uygulamaları ile elektronik ortamda sunulan hizmet ve bilgiler düzenli olarak güncellenmeli, vatandaşların veya diğer kurum ve kuruluşların devlete olan güveni artırılmalı ve şeffaf, açık ve hesap verebilir bir devlet yönetimi sağlanmalıdır.

Hizmet Kalitesinin Artırılması: Hizmetlerin elektronik ortamda sunulması ile hizmet anlayışı belli bir kalite düzeyine erişecek ve hizmetler standartlaştırılmış olarak vatandaşlara sunulacaktır.[94] E-devlet uygulamaları ile vatandaş- devlet arasındaki ilişkiler gelişecek herkes hizmetten eşit bir şekilde yararlanacaktır. Kamu çalışanlarının gün içerisindeki iş yükleri azalacak, hizmet sunumu daha verimli ve kaliteli hale gelecektir. Kurumlar azalan iş yükü sayesinde başka birimlerle iletişim kurarak o alanlarda da hizmet sunulabilme olanağına sahip olacaktır.

7 Gün 24 Saat Kamu Hizmeti Sunumu: E-devlet uygulamaları hizmet kalitesini artırırken aynı zamanda devlet bu uygulamalar ile 7 gün 24 saat hizmet sunacaktır.[95] Hizmetlerin bilgi ve iletişim teknolojileri kullanılarak elektronik ortamda sunulması kamu kurumlarında verimlilik artışı sağlayacak ve vatandaşlar da bu şekilde sunulan hizmetlere istedikleri zaman diliminde sürekli olarak daha az maliyetle ulaşacaktır. Evdeki bilgisayarlar, telsiz haberleşme cihazları, sokaktaki sayısal bankolar, sabit ve mobil telefonlar, sayısal televizyonlar, bankamatik cihazları gibi araçlarla istenilen yer ve zamanda kamu hizmetlerine erişim mümkün hale gelecektir.[96]

Katılımın Artırılması: E-devlet uygulamaları ile devlet hizmetlerinden faydalanan kişi sayısında artış olacaktır. Buradaki temel düşünce, etkin bir devlet yapısının oluşturulması için vatandaşlara daha çok hak tanınması gerektiğidir.[97] Aynı zamanda e-devlet uygulamaları

[93] Yıldırım, s.4.
[94] Demirel, s.88.
[95] Demirel,s.88.
[96] Türkiye Bilişim Derneği, **Etkin Kamu Yönetiminde ve İşleyişinde Bilişimin Rolü ve Öncelikler**, Ankara, 2005, s.10.
[97] Demirel,s.88.

ile vatandaşların devlete ulaşması, karar alma süreçlerine katılması ve bu süreçleri etkilemesi daha kolay hale gelecektir.[98]

E-devlet uygulamalarıyla yeniden yapılanan devlet yapısında toplum artık kamu yönetiminin ayrılmaz bir parçası haline gelmiştir. Bu doğrultuda vatandaşların yaşam kalitelerinin, etkinliklerinin artırılması ve politika oluşturma süreçlerine daha fazla katılımın sağlanması için e-devlet uygulamaları işlevsel ve kurumsal olarak güçlendirilmektedir. Bu doğrultuda siyasal çevreyle ilişki kurulması üzerinde durulmakta, vatandaşların kamu yönetimine karşı aidiyet ve güven duyguları artırılmak istenmekte, idari ve siyasal ilişkilerin boyutu, sınırı ve oluşum şekilleri yeniden tanımlanmaktadır.[99]

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin imkanları ile e-devlet uygulamalarına yer veren ülkeler demokrasinin yerleşmesi ve geliştirilmesi açısından önemli kazanımlar elde edeceklerdir. Yeni teknolojiler aracılığıyla kamusal bilgilere ulaşım daha kolay hale gelerek vatandaşlar bu bilgileri öğrenme, bu bilgiler hakkında görüş bildirme ve ilgili birim, kişi ve kurumlarla direkt temasa geçerek düşüncelerini iletme veya onları denetleme gibi olanaklara sahip olacaktır.[100]

Kolay, Hızlı ve Rahat Erişim Olanağı: Bilgi ve iletişim teknolojilerinin getirdiği imkanlar ile kamusal bilgi ve hizmetlerin elektronik ortamda sunulması devlet kapısı anlayışını devlet portalı[101] anlayışına dönüştürerek herkesin eşit bir şekilde bu bilgi ve hizmetlerden yararlanmasını ve eşit kalitede hizmet sunumunun gerçekleşmesini sağlayacaktır.[102] E-devlet gücünü teknolojiden alan, daha hızlı ve kaliteli hizmet sunumu sağlayan, zaman, mekan fark etmeksizin bilgi ve hizmetlere her yerden, her zaman erişim imkanı veren bir yapılanmadır.[103] E-devlet yapısı ile kamusal bilgi ve hizmetler elektronik uygulamalar içerisinde verilmekte, vatandaşlar sistemin yönlendirmesiyle aracısız olarak bu bilgi ve hizmetlere erişmekle birlikte kendileri ile ilgili bilgileri de istedikleri kurumlara aracı olmadan sorunsuz ve zahmetsiz bir şekilde aktarabilmektedir.[104] Diğer bir ifadeyle kamu

[98] Metin, s. 102.
[99] Erol Turan, " Kamu Yönetiminde Yolsuzluk Olgusu", **Tasav Beyin Fırtınası Toplantıları**, Ankara, 2014, s.22-23.
[100] Balcı ve Kırılmaz, s.52. , Uçkan, s.33.
[101] Portal kelimesi, birçok içeriği bir arada bulunduran internet siteleri için kullanılır.
[102] Demirel, s.88.
[103] Fıstıkçıoğlu, s.12.
[104] İnce, s.24.

hizmetlerinin elektronik ortamda sunumu ile vatandaşlar ucuz ve güvenli bir şekilde ihtiyaç duydukları hizmet ve bilgilere çeşitli kısıtlamalar olmadan ulaşmaktadır.[105]

Kamu Hizmetlerinde Verimliliğin ve Etkinliğin Artırılması: Yeniden yapılanma sürecinin bir parçası olan e-devlet; verimli iş süreçlerini, kurumlar arası işbirliği ve ortak amaç etrafında birleşmeyi, teknolojiye dayalı biçimde kaliteli bilgi ve hizmet sunan kamu yönetimi anlayışını ifade eder. Hizmetlerin elektronik ortama taşınmasındaki temel amaç; karar alma ve görüş bildirme sürelerini kısaltan, ihtiyaçları hızlı bir şekilde belirleyen ve bu ihtiyaçlara hemen cevap verebilen, bilgi işleme kapasitesi yüksek, verimli ve etkin bir yönetim yapısını oluşturmaktır. Bu amaçların gerçekleşmesi için öncelikle idari yapının değişmesi, sunulan hizmetlerin kalitesinin artırılması ve kamu görevlilerinin bilgi ve iletişim teknolojileri konusunda eğitimli hale getirilmesi gerekmektedir. Bu koşullar sağlandığı takdirde sunulan hizmetlerde verimlilik aratacak ve etkin bir yönetim sağlanacaktır. Kamu yönetiminde bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı ile bilgilerin toplanması, depolanması, yönetilmesi kolaylaşacaktır ve bu da etkinlik ve verimliliği sağlama konularında yarar sağlayacaktır. [106] Bunun yanı sıra, e-devlet uygulamaları ile haberleşme imkanlarında gelişmeler yaşanacak ve bu gelişmeler verimlilik ve etkinliği artırırken yönetim yapısının da işleyişini şeffaflaştıracaktır.[107]

Bürokrasinin Azalması, Rüşvet ve Yolsuzluğun Engellenmesi: 21. yüzyıla kadar bürokrasinin hizmet sunumu geleneksel yöntemlerle diğer bir ifadeyle kağıt kullanımına dayalı ve yüz yüze görüşme yoluyla gerçekleştirilmiştir. Bilgi ve iletişim teknolojileri konusundaki gelişmelerle, bilgisayarların ve internetin kullanılması hizmet sunumunu elektronik ortama taşımıştır.[108]

E-devlet uygulamaları ile vatandaştan dilekçe yazma, belge ve evrak hazırlama, form doldurma gibi işlemler istenmemekte ve zaman kaybı yaşanmamaktadır. Kişi temelli denetim mekanizmasının yerini ise elektronik ortamda, otomatik veri güncellemesiyle denetim almaktadır. [109]

[105] Yıldırım, s.3.
[106] Balcı ve Kırılmaz, s.51-52.
[107] Kuran, s.14.
[108] Metin, s.98.
[109] Fıstıkçıoğlu, s.15.

E-devlet uygulamaları; bürokrasinin sorumluluktan kaçma, işi zamana çözdürme gibi olumsuz taraflarına çözüm önerileri getirirken otoriteyi tek bir merkezde ya da kişide toplama, iş bölümü, yetki devri ve koordinasyon gerekliliği anlayışlarını da sona erdirir.[110] Merkeziyetçi yapı içerisinde var olan bürokratik süreçler dolayısıyla yolsuzluk, rüşvet ve devleti kötüye kullanma gibi istenmeyen durumlar ortaya çıkmaktadır. Yolsuzluk, toplum tarafından kabul gören kurallara karşı çıkılarak yerine getirilmesi gereken bir iş veya eylem için kamu görevlilerine rüşvet verilerek yasa dışı biçimde o iş ve eylemin yerine getirilmesidir.[111] Yolsuzluk vatandaşlarda, girişimcilerde güven eksikliğine neden olmaktadır. Birçok kişi veya kurum ihalelerde ve işe alımlarda, kamunun kararını etkilemek için rüşvet vererek istediği amaca ulaşmaya çalışmaktadır. Yolsuzluk, rüşveti veren insanları seçerken diğerlerini sistemin dışında bırakmaktadır.[112]

E-devlet uygulamaları ile hizmetlerin elektronik ortamda şeffaf bir biçimde sunulması, yüz yüze ilişkilerin olmaması, vatandaşların ve kurumların devlet ile olan işlemlerini elektronik ortamda gerçekleştirmesi bürokrasiyi azaltıp rüşvetle iş yapılmasını engelleyerek yolsuzluğu önler. Vatandaşların kamu kurumlarına olan güveni e-devlet uygulamaları ile artarken bu uygulamalarının getirdiği sorumlu, etkin, ekonomik, şeffaf hizmet sunumu ve yönetim yapısı da kamu kurumlarının yeniden yapılanma sürecine katkı sağlayacaktır.[113]

1.7. E-Devlet Uygulamalarında Karşılaşılan Sorunlar

E-devlet uygulamalarının başarılı bir şekilde yararlanmak için karşılaşılan yasal, idari, teknik ve diğer bazı sorunların üstesinden gelinmesi gerekmektedir.

Yasal sorunlar; devletin elektronik ortamda gönderilen belgeleri kabul etmesi ve bu belgelere ilişkin kimlik bilgilerini kontrol ederek tanımlaması, kişi ve kurumlara ait bilgileri koruması, kurumlar arası bilgi paylaşımında belli kriterlerin oluşturulması, elektronik ortamda iletilen bilgi ve belgelerin gönderen kişiye ait olduğunu belirleyecek elektronik imza(e-imza)'nın kabulü, sanal ortamda suç işlenmesi, hizmet alan kişi ve kurumların korunması,

[110] Metin, s.103.
[111] Ayfer Gedikli, "Kamu Hizmetlerinin Yönetimi Sürecinde Yolsuzluğun Derinleştirdiği Ekonomik Büyüme ve Yoksulluk Sorunu Üzerine Değerlendirme", **Öneri Dergisi**, Cilt.9, Sayı.36 (Temmuz 2011), s.170.
[112] Turan, s.18.
[113] Yıldırım, s.13-14.

belge ve yetki devri isteklerini elektronik ortamda kamu adına onaylayan e-noter, sözleşme hukuku ve devlet ihale mevzuatı, devlet politika ve stratejilerinin belirlenmesi, girişimciliğin desteklenmesi, kamunun değişen beklenti ve ihtiyaçlar doğrultusunda kendini yenilemesi ve kaynakların gereksiz yere kullanımı konularıyla ilgilidir.[114]

E-devletin temeli olan iletişim ağı oluşturulurken gerekli önlemler alınmazsa gizlilik ortadan kalkar ve gönderilen bilgiler bazı kişi ve kurumların çıkarlarına göre değiştirilebilir veya kullanılabilir. Bu tür tehlikelerle karşı karşıya olan kullanıcıların sisteme olan güveni azalır.[115] Bu nedenle oluşturulan iletişim ağında bilgi ve belge paylaşırken güvenliğin sağlanması gerekmektedir. Bu güvenliğin sağlanması ve hukuki altyapının oluşturulmasının temelinde e-imza uygulaması vardır. Gerekli uygulamaların hazırlanması ve yer verilen uygulamalar sonucu ortaya çıkacak bilgi, ürün ve hizmetlerin hukuksal altyapılarının oluşturulması yasal geçerlilik için ilk şarttır.[116]

İdari sorunlar, e-devlet uygulamalarında ilişkinin diğer tarafında yer alan kamu çalışanlarının karşılaşabilecekleri ve topluma yansıyacak olan sorunları ifade etmektedir. Bu sorunların başında ise liderlik inisiyatifi gelmektedir. Yapılacak olan reformların veya değişikliklerin kabul edilmesi ve hayata geçirilebilmesi için bürokratik ve örgütsel uyumun yanında siyasi ve idari bir istencin olması gerekmektedir. E-devlet uygulamaları sırasında bürokratik dirençle karşılaşıldığında siyasi irade devreye girmeli ve bürokrasi direncini kırmalıdır.[117] Siyasi liderler e-devlet uygulamalarına toplumsal düzeyde artı değer kazandırmalıdır. Çünkü siyasi destek gören uygulamaların başarıya ulaşma şansı daha yüksektir.[118] Bununla birlikte alışkanlıklar, bilgi işlem merkezlerinin aktif çalışmaması, eğitimli personele ihtiyaç duyulması, kullanıcı eğitimi ve bilgi düzeyinin yeterli olmaması, bir koordinasyon kurulunun oluşmaması, sistemi kullananların yaptığı harcamalar, kamu hizmetlerinin belirli bir fiyatının olmaması diğer idari sorunlardır.[119]

Teknik sorunlar ise, ulusal bilgi ağı ve altyapısında yaşanan yetersizliklerdir. Ulusal bilgi altyapısı bakımından şehirler ve bölgeler arasındaki altyapı farklılıkları göz önünde

[114] Parlak ve Sobacı, s.217-218. , Türkiye Bilişim Derneği, s.48.
[115] İnce, s.35.
[116] Çakır, "E-devlet Uygulamalarında Karşılaşılan Sorunlar ve Çözüm Önerileri", **Küresel İktisat ve İşletme Çalışmaları Dergisi**, Cilt.4, Sayı.7 (Bahar 2015), s.44.
[117] Parlak ve Sobacı, s.218.
[118] Şahin, s.120.
[119] Türkiye Bilişim Derneği, s.48-49.

bulundurularak geniş ağ yapısı ile tüm bölgelere bilginin dağıtılması, işlenmesi, toplanması ve iletilmesi sağlanmalıdır.[120] Yerel, bölgesel ve ulusal düzeyde teknolojik altyapılar belirli bir standart düzeyine getirilmelidir. Diğer teknik sorunlar ise bilgi verilirken belirli kriterlerin olmaması, araştırma-geliştirme (ar-ge) çalışmalarının desteklenmemesi, ilk yatırım maliyetinin yüksekliğidir. [121]

Bilgi teknolojilerinin pahalılığı ve bunun sonucu olarak bu teknolojik imkanlardan yararlanma konusunda vatandaşlar arasında ortaya çıkan eşitsizlikler, e-hizmetlerin fiyatlandırılması, e-devlet uygulamalarının maliyetlerinin ne şekilde karşılanacağı tartışılan diğer sorunların başında gelmektedir.[122] Bununla birlikte e-devlet uygulamaları için sadece kamu kurumlarının hazır ve yeterli donanıma sahip olması yetmez, bu uygulamaları kullanacak kişi ve diğer kurumların da gerekli teknik bilgi ve yeteneğe sahip olması gerekmektedir.[123]

Ayrıca, e-devlet uygulamalarını kullanma isteğinin düşük olması veya kullanıcıların kendi imkanları ile bu uygulamalara erişiminde sorunlar yaşaması, kişisel ve ulusal bilgi gizliliğinin sağlanamaması gibi sorunlar da e-devlet uygulamalarında görülen diğer sorunlardır. [124]

Bununla birlikte, e-devlet uygulamalarında görülen sorunların ortadan kaldırılması durumunda; kamu yönetiminde devlet-birey etkileşiminin artması, yönetimde hız ve etkinlik sağlanması, kamusal hizmetlerin her yere ve herkese ulaşması, dünyadaki teknolojik gelişmelerin yakından takip edilerek kurumların bunlara hızla uyum sağlaması ve yönetim birimlerinde denetimin artarak kamu kurumlarının şeffaf ve güvenli bir hale gelmesi gibi yararlar elde edilmektedir. [125]

E-devlet uygulamalarının etkin bir şekilde işlemesi için, öncelikle gerekli altyapılar hazırlanarak vatandaş ve devletin birbirlerine güven duymaları sağlanmalı, gerekli yasal düzenlemeler yapılmalı, e-devlet uygulamalarını geliştirecek politikalar belirlenerek bu politikalar uygulamaya geçirilmeli, e-devlet uygulamaları için kaynak ayrılmalı, kurumlar ve

[120] Parlak ve Sobacı, s.218-219.
[121] Türkiye Bilişim Derneği, s.48.
[122] Parlak ve Sobacı, s.219.
[123] İnce, s.2.
[124] Balcı ve Kırılmaz, s.53.
[125] Çakır, s.47.

kişiler e-devlet uygulamaları konusunda özendirilmeli ve bu uygulamalar hakkında bilgi sahibi olmalıdır.

1.8. Dünyadaki E-devlet Anlayışına Kısa Bir Bakış

1980'li yıllardan itibaren özel sektörün mal ve hizmet üretimindeki ve sunumundaki başarısı, kullandığı yöntem ve teknikler kamu yönetimini etkileyerek kamu kurumları üzerinde bu teknik ve yöntemleri kullanma konusundaki baskıyı artırmıştır. Aynı zamanda gelişen teknoloji ile iletişim imkanlarının artması da kamu yönetimini etkileyerek onu değişmeye zorlamıştır. [126]

Dünya'da e-devlet yapısına geçiş ilk olarak yerel yönetimlerdeki uygulamalarla başlatılmıştır ve bu sürece bilgisayar uygulama çalışmaları ile ilk adım atılmıştır. Öte yandan Batı toplumlarındaki devlet- vatandaş ilişkisinde beyan edilen bilginin doğru olduğu anlayışı e-devlet uygulamalarının hayata geçirilmesini kolaylaştırmıştır.[127] Dünyada Hollanda, Belçika ve Fransa gibi ülkeler e-devlet uygulamaları ile kurumsal iletişimi sağlamayı, yasal düzenlemeleri ve kişi haklarını korumayı amaçlarken, bu konularda sivil toplum örgütlerinin önemli katkılarına imkan tanımışlardır. Aynı şekilde Amerika Birleşik Devletleri (ABD) ve birçok AB ülkesinde de sivil toplum örgütleri, özellikle üniversiteler e-devlet çalışmalarına doğrudan katkıda bulunmuştur.[128] Örneğin, e-devlet uygulamalarının ilk ortaya çıktığı ülke olan ABD, internet kullanım oranları açısından gelişmiş ülkeler arasında ilk sıralarda yerini almaktadır.[129] Ülkede kurulan eyalet portalları ile e-devlet uygulamalarına yer verilmiştir. Bu portallardan biri olan California eyalet portalında, trafik vergisi, lisans yenileme ile ilgili hizmetler sunulmuştur. [130] E-devlet uygulamaları ile ülkede, vatandaş-devlet ilişkilerinin geliştirilmesi, vatandaşın hizmet alma kapasitesinin artırılması ve vergi mükelleflerinin tasarruf sağlaması amaçlanmıştır. [131] ABD'de e-devlet uygulamaları ile kamu gelirleri

[126] Yıldırım, s.11-12.
[127] Ali Arifoğlu ve Diğerleri, **E-devlet Yolunda Türkiye**, Ankara: Türkiye Bilişim Derneği Yayınları, 2002, s.37.
[128] Türkiye Bilişim Derneği, s.10.
[129] Kırçova, s.125.
[130] Arifoğlu ve Diğerleri, s.44.
[131] Kırçova, s.125.

tahsilatı, beyanname doldurma, kamu satın alımları gibi hizmetler elektronik ortamda yapılarak maliyetlerde önemli düşüşler sağlanmıştır. [132]

E-devlet uygulamalarına doksanlı yıllarda yer vermeye başlayan İngiltere ve Kanada ise sivil toplum örgütlerinin ve yerel yönetim birimlerinin bilgi ve iletişim teknolojilerinden nasıl etkilendikleri ve e-devlet uygulamalarından neler bekledikleri noktasından yola çıkarak çalışmalarına başlamışlardır.[133] Örneğin, e-devlet uygulamalarında Kanada'nın başarılı bir ülke olmasının en önemli sebebi, uygulamaların şekillendirilmesinde, hizmetlerin tasarlanmasında ve dağıtılmasında vatandaş ve şirketlere danışılmasıdır. [134] Kullanıcıların istekleri değerlendirildikten sonra projelerin oluşturulması e-devlet uygulamalarında etkinliği sağlamıştır. Ülkede iletişim araç ve uygulamalarının ucuz olması, bu imkanlarından büyük bir çoğunluğun yararlanması; kişilerin kamu hizmetlerinin ağ ortamından verilmesini desteklemelerini ve bu uygulamaları yakından takip etmelerini sağlamıştır. [135]

E-devlet uygulamalarında başta gelen ülkelerden biri olan Singapur'da ise e-devlet uygulamalarını bu amaç için kurulan enstitü ve kurumlar geliştirmektedir. Singapur'un e-devlet uygulamalarında başarılı bir ülke olmasının nedeni teknoloji ve internet kullanım oranlarının yüksek olması, nüfusunun az olması ve kamu yönetiminde karşılaşılan problemlerin hemen çözülebilmesidir. [136] Singapur'da bilgi teknolojilerini kullanabilmek amacıyla 1980'li yılların başında e-devlet yolculuğuna başlanmıştır. E-devlet yolculuğunda ilk iş olarak kamu hizmetlerini bilgisayarlaştırma programı uygulamaya konulmuştur. Bu programın amacı kırtasiyeciliği azaltmak, kamu hizmetleri ile ilgili süreçleri otomasyonlaştırmak ve kurum içi işlemsel etkinliği artırmaktır.[137]

Bunun yanı sıra, Malezya, Finlandiya, Brezilya ve Macaristan gibi ülkeler de e-devlet uygulamaları açısından önemli adımlar atmıştır. [138] Ülkelerin gelişmişlik düzeyleri e-devlet uygulamalarına yer verme amaçlarını farklılaştırmaktadır. Örneğin, e-devlet

[132] Serhat Baştan ve Ramazan Gökbunar, "Kamu Hizmetlerinin Sunumunda E-devletle İlgili Yeni Gelişmeler: Tümleşik E-devlet Sistemlerine Doğru", **Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, Cilt.19, Sayı.1 (2004), s.74.
[133] Türkiye Bilişim Derneği, s.9.
[134] Kırçova, s.153.
[135] Oğuzhan Çarıkçı, "Türkiye'de Kamu Hizmetlerinin Sunumu ve E-devlet Uygulamaları: Isparta İli Örneği", (**Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Süleyman Demirel Üniversitesi SBE, 2009),s.47.
[136] İnce, s.55.
[137] Şahin, s.127.
[138] İnce, s.21.

uygulamalarına Afrika ülkelerinde yolsuzluğu önlemek amacıyla yer verilirken Batı ülkelerinde rekabette öne çıkmak ve halk üzerinde iyi bir izlenim oluşturmak amacıyla yer verilmektedir.[139] Aynı zamanda gelişmiş ülkelerde altyapı sorunlarının giderilmiş olması, teknolojinin yaygın bir şekilde kullanılması, toplumun yeniliklere açık olması, finansal kaynakların yeterli olması gibi durumlar bu ülkelerde e-devlet uygulamalarına geçişi kolaylaştırmaktadır. Bu doğrultuda e-devlet uygulamalarına geçerken gelişmiş ülkeler kurumsal ve toplumsal dirençle fazla karşılaşılmazken gelişmekte olan ya da gelişmemiş ülkelerde kurumsal direnç oluşmakta ve toplumsal alışkanlıkların değişmesi zaman almaktadır. E-devlet kültürünün oluşması toplumun teknolojiyi nasıl yorumladığı ile de ilgilidir. Çünkü hızlı şekilde gelişen teknoloji, yaşam biçimlerini önemli şekilde etkilemektedir.[140] Ülkelerde internet kullanım oranı artıkça e-devlet uygulamalarının kullanımı artmakta, kişilerin bu uygulamaları benimsemesi kolaylaşmakta ve uygulamalar daha kolay geliştirilmektedir.

Dünyadaki e-devlet çalışmaları; e-devlet yapısının temel ilkelerinin belirlenmesi, e-devlet yapısı içinde sivil toplum örgütlerine yer verilmesi, özel sektörün rolünün yeniden tanımlanması, ilgili birimlerin karşılıklı olarak güvenli bir şekilde iletişim kuracağı altyapıların oluşturulması, e-devlet uygulamaları dışında kalan bireylerin haklarının korunması başlıkları çerçevesinde şekillenmiştir.[141]

E-devlet uygulamalarına geçişte ülkelerin genel amaçları neredeyse birbirine yakındır. İlk olarak yerel yönetimlerdeki bilgi verme ve hizmet sunumunu daha verimli hale getirmek amacıyla uygulanan e-devlet çalışmaları ilerleyen zamanlarda merkezi hizmetlerin sunumunda da kullanılmıştır.[142] Bu uygulamaların amacı ihtiyaçlara hızla cevap verebilen demokratik bir yapının oluşturulması, bu yapının devamının sağlanması ve toplumsal süreçlere katılımın artırılmasına yöneliktir. Böylelikle bireyler, kendilerini ilgilendiren kararlara katılabilmekte, sorunlar daha hızlı ve kolay bir şekilde çözülebilmektedir.[143]

Dünyada e-devlet çalışmaları yapan ülkeler arasında farklılıklar vardır. Ancak ülkelerin e-devlet uygulamalarını başarılı bir şekilde hayata geçirebilmesi için; e-devlet

[139] Demirel,s.101.
[140] Kırçova, s.39-40.
[141] Arifoğlu ve diğerleri,s. 37.
[142] Yıldırır ve Karakurt, s.6.
[143] İnce, s.2.

uygulamaları ulusal plan ve stratejiler ile uyumlu hale getirilmeli, e-devlet uygulamaları ile ilgilenecek ayrı bir kurum ve yönetici olmalı, kişisel bilgiler korunmalı, toplum bu değişimlere hazırlanmalı, e-devlet yapısına uygun yasal düzenlemeler yapılmalı, e-imza olmalı, örgütsel değişme yönetilmeli, siber suçlar önlenmelidir.[144]

Genel olarak ülkelerin e-devlet uygulamaları ile ulaşmak istediği amaçlar ise şunlarıdır: [145]

-Şeffaf devlet hedefine ulaşılması,

-Kamusal birimlerinde verimliliğin sağlanması,

-Devlet ile ilgili işlerin daha hızlı ve etkin bir biçimde halledebilmesi,

-Katılımın artırılması,

-Bireylerin, kamu hizmetlerinden zaman ve mekan kısıtlaması olmadan faydalanması,

-Her türlü kötüye kullanımın önüne geçilmesi,

-Kamu kurumları arasında bilgi bütünlüğünün sağlanması,

-Kamu hizmetlerinin herkesin ulaşabileceği hale getirilmesi ve kamu kurumlarının daha rasyonel çalışmasının sağlanmasıdır.

[144] Akif Çukurçayır ve Esra Çelebi, "Bilgi toplumu ve E-devletleşme Sürecinde Türkiye", **Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, Cilt.5, Sayı.9 (2009), s.66.
[145] Çukurçayır ve Çelebi, s.66.

2. İKİNCİ BÖLÜM: TÜRKİYE'DE E-DEVLET ANLAYIŞININ ORTAYA ÇIKIŞI VE E-BELEDİYECİLİK

2.1. E-Devlet Anlayışının Ortaya Çıkışı ve E-Devlet Uygulamaları

2.1.1. Türkiye'de E-devlet Anlayışının Ortaya Çıkışı

Kamu hizmetleri sunumunda etkinliğin ve kalitenin artırılması için gelişmiş ve gelişmemiş ülkeler bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanmaktadır. Bu noktada gelişmiş ülkeler bilgi ve iletişim teknolojileri ile hizmet sunumunu sürekli hale getirmekte, insan kaynağını eğitmekte ve ar- ge çalışmalarına öncelik vermektedir. Türkiye'de ise birbirinden farklı donanım ve yazılım kullanan kamu kurum ve kuruluşları diğer kurum ve kuruluşlardan ayrı olarak kendi internet sayfalarını oluşturmuştur. Ancak son zamanlarda e-devlet konusu bütüncül bir şekilde ele alınmış ve e-devlet uygulamalarına yönelik kapsamlı projeler geliştirilmiştir. Bu doğrultuda Türkiye'de e-dönüşümü hızlandıran faktörler kurumsal, ulusal ve uluslararası boyutludur.

Kurumsal ve ulusal boyutta e-devlete geçiş nedenleri; bir taraftan toplumda ve yönetimde var olan güven sorununu çözmek iken, diğer taraftan ekonomi, siyaset, yönetim, sosyal, kültür ve hukuk alanında yaşanan sıkıntılara çözüm bulma arayışıdır. Vatandaşların sürekli değişen isteklerine cevap verebilmek, vatandaş- toplum bütünleşmesini sağlamak, kaliteli ve şeffaf hizmet sunumunu gerçekleştirmek, Türkiye'de mali sistemin yozlaşmasını engellemek de e-devlet uygulamalarına geçişin diğer nedenlerindendir.

Uluslararası boyutta e-devlete geçiş nedenleri ise, küreselleşmenin getirdiği gelişmelere uyum sağlama, dünyadaki rekabet ortamında yerini alma ve daha güçlü bir ekonomi için teknolojik imkanları kullanma gerekliliğidir. Aynı zamanda dünyada söz sahibi olan kuruluşların devletin daha aktif olması ve iyi yönetilmesi için gerekli reform kurallarını belirleyerek bu kurallara ne ölçüde uyulduğunu gözlemleyip tavsiyelerde ve gerekirse baskıda bulunması da diğer önemli bir uluslararası nedendir. Bu kuruluşlar, e-devlet konusunda ülkeleri başta mali kaynak olmak üzere teknik, yönetsel ve denetim açısından destekleyerek

etkilemektedir. Bununla birlikte Türkiye'nin AB'ye katılım çabaları doğrultusunda belirlenen kriterler de e-devlet uygulamalarına geçiş sürecini etkilemektedir.[146]

Türkiye'de kamu kurumlarında bilgi teknolojisi araçlarından yararlanma 1934 yılında delikli kart sistemine göre çalışan büro makinelerinin ilk olarak Ziraat Bankası'nda kullanılmasıyla başlamıştır. Daha sonra Karayolları Genel Müdürlüğü 1960 yılında ilk bilgisayarı kullanan kurum olurken, 1980'li yıllar ile ülkede bilgisayar sayısı ve bilgisayar kullanımı hızla artmıştır. Bilgi teknolojilerini kullanmak ve getirdiği imkanlardan yararlanmak isteyen kamu birimleri Bilgi İşlem Merkezi (BİM) kurmuş ve bu teknolojik gelişmelerden faydalanmak isteyenlerin büyük bir çoğunluğu ise 1980 yılından sonra ortaya çıkmıştır.[147]

Türkiye'de e-devlet çalışmalarının başlangıcı da 1980'li yıllara dayanmaktadır. Bu yıllarda vergi ve nüfus kayıtları alanında ofis uygulamaları kullanılmaya başlanmıştır. Ancak e-devlet kavramı kapsamlı bir şekilde ilk kez 1990'lı yıllardan sonra ele alınmıştır. [148] 1993 yılında Orta Doğu Teknik Üniversitesi ile Washington arasında kiralık hat kurularak Türkiye ilk internet deneyimini yaşamıştır.[149] Bu gelişme ile bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişimi için yapılan yatırımlarla kurumlar elektronik ortamda hizmet sunumuna öncelik vermiştir ve bu uygulamalara bağlı olarak vatandaşların ve ilgili birimlerin bilgisayar ve internet kullanım oranları artmıştır.[150] Aynı zamanda Türkiye Bilişim Derneği'nin çalışmalarının ve Türkiye Büyük Millet Meclisi (TBMM)'nde Bilgi ve Bilgi Teknolojileri Grubu'nun 1998 yılında oluşturulması dolayısıyla e-devlet çalışmalarının bu yıl başladığı da söylenmektedir. Bu tarihten itibaren yapılan toplantılar sonucunda kurumsallaşmayı sağlayacak resmi ve resmi olmayan birçok adım atılmıştır. [151] Başbakanlık Genelgesi ile Kamu Net Teknik Kurulu da 1998 yılında oluşturulmuştur. Bu kurulun temel hedeflerinden biri Kamu Net Projesi ile Başbakanlık ve merkezi idare binaları arasında ağ yapısı kurarak bu ağ üzerinden iletişim kurulması ve veri tabanlarına erişilmesi olarak belirlenmiştir. [152]

---

[146] Şahin, s.73-79.
[147] Çukurçayır ve Çelebi,s. 69-70.
[148] Berber, s.3.
[149] Oğuzhan Çarıkçı, "Türkiye'de E-devlet Uygulamaları Üzerine Bir Araştırma", **Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi,** Cilt.2,Sayı.12 (2010), s.102.
[150] Berber, s.3.
[151] Çukurçayır ve Çelebi, s.68.
[152] Uçkan, s.202.

2000'li yıllarda bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu kurumlarında kullanımı üzerinde daha çok durulmuş ve hükümet programları içerisinde bu konu daha ayrıntılı bir şekilde yer almaya başlamıştır. Geçmiş dönemlerde hazırlanan hükümet programlarında genel olarak kamu kurumlarının teknoloji ile donatılmasına değinilirken bu konuya 58. hükümet döneminden itibaren daha çok önem verilmeye başlandığı görülmektedir. Örneğin, 58. Hükümet programında; kurumların bilgi teknolojilerinden yararlanması, adliyelerin çağa uygun modern araçlarla donatılması, mahkemelerin elektronik arşiv imkanlarından yararlanması, yargı organları arasındaki bilgi ağının kurulması, kamu hizmet ve bilgilerinin bilgi ve iletişim teknolojileri kullanılarak sunulması sonucu şeffaf yönetim yapısının oluşturulması, bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak e-devlet uygulamalarının yaygınlaştırılması üzerinde durulmuştur. [153]

61. Hükümet Programında, e-devlet konusundaki çalışmaların tamamlanacağı, bilgi ve iletişim teknolojisi yatırımlarına öncelik verildiği ve bu alana yapılan yatırımların arttığı belirtilirken, 62. Hükümet Programında artık birçok işlemin internet üzerinden yapıldığı (vergi ve sosyal sigorta prim beyan ve ödemeleri, yargı ile ilgili süreçler, araç satış, devir ve tescil işlemleri, e-fatura işlemleri, hastane randevusu alımı, polis, emniyet ve trafikle ilgili işlemler vb.), elektronik ortamda kimlik paylaşım sisteminin kurulduğu, bilgi mahremiyeti ve güvenliği sağlanarak dezavantajlı kesimler de dahil olmak üzere kullanıcı ihtiyaçlarına uygun e-devlet yapısı içerisindeki uygulamaların sayısının artırılacağı ifade edilmiştir. [154]

64. Hükümet Programında da genel olarak bilgi ve iletişim teknolojilerinin her alanda kullanımı üzerinde durulurken; değinilen diğer konulardan bazıları ise, e-devlet kapısına entegre edilen yerel yönetim hizmet sayısının artırılması, e-devlet hizmet sunumu için gerekli olan bilgi sistemleri ile ortak altyapılardan Mekansal Adres Kayıt Sistemi (MAKS), Ulusal Coğrafi Bilgi Sistemi (CBS) Altyapısı, Kamu Güvenli Ağı, Kamu Entegre Veri Merkezi projelerinin gerçekleştirilmek istenmesidir. [155] Son olarak 65. Hükümet programında da yine genel olarak, e-devlet uygulama ve hizmetlerinin geliştirileceği, vatandaşların birçok işlemi e-devlet üzerinden yapmasına imkan verecek uygulamaların

[153] T.C. Başbakanlık, 58. Hükümet Programı, https://www.tbmm.gov.tr/hukumetler/HP58.htm, (14 Temmuz 2016).
[154] T.C. Başbakanlık, 61. Hükümet Programı, https://www.tbmm.gov.tr/hukumetler/HP61.htm, T.C. Başbakanlık 62. Hükümet Programı, www.akparti.org.tr/upload/documents/62nciHukumetPrograma.pdf, s. 43- 44. (14 Temmuz 2016).
[155]T.C.Başbakanlık, 64. Hükümet Programı, http://www.basbakanlik.gov.tr/docs/KurumsalHaberler/64.hukumet_programi.pdf s. 35. (14 Temmuz 2016).

hayata geçirileceği, Türkiye Coğrafi Bilgi Stratejisi ve Eylem Planı'nın hazırlanacağı, Kent Yönetimi Bilgi Sistemi'nin kurulacağı, elektronik ortamda sunulan hizmetler ile klasik biçimde sunulan hizmetler arasında uyum sağlanacağı, mükerrer bilgi talebinin önüne geçileceği gibi konular üzerinde durulmuştur.[156]

2000'li yıllardan itibaren devlet politikaları içerisinde daha çok yer almaya başlayan e-devlet uygulamalarının 2006-2007 yıllarından sonra gelişimi ve uygulanabilirliği konusunda önemli başarılar elde edilmiştir. Özellikle 2008 yılının Aralık ayında hazırlanan "E-Devlet Kapısı Projesi" ile e-devlet uygulamalarıyla sunulan birçok hizmet tek bir çatı altında toplanmış ve hizmetler tek bir yerden sunulur hale getirilmiştir. Bu uygulamalarla ulaşılmak istenen; bürokratik engelleri ortadan kaldırmak, yönetim birimlerinin maliyetlerini düşürürken hizmet sunumuna hız kazandırmak, kamusal hizmetlerin kalitesini ve uluslararası alanda ülkenin rekabet gücünü artırmaktır.[157]

Görüldüğü üzere, Türkiye'nin bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak hizmet sunmasını, diğer bir ifadeyle e-devlet uygulamalarına yer vermesini gerektiren ulusal ve uluslararası birçok neden vardır. Bu nedenleri göz önünde bulunduran her kurum kendi internet sayfasını oluşturarak bu şekilde hizmet ve bilgi sunmuştur. Daha sonra ise, bağımsız bir şekilde bilgi ve hizmet sunan kurumlar, hazırlanan "E-Devlet Kapısı Projesi" ile birbirleriyle etkileşim kurarak daha düşük maliyetle birbiri ile ilgili hizmet ve bilgileri tek bir yerden daha kaliteli olarak sunmaya başlamışlardır. Bu doğrultuda kamu kurumları hizmet ve bilgi sunumunda gelişen teknolojik imkanları son zamanlarda daha çok kullanarak bilgi toplumuna geçiş için daha hızlı adımlar atmışlardır.

2.1.2. E- Devlete Geçiş Çalışmaları

Türkiye'de e-devlete geçme yolunda tarihsel süreç içinde çeşitli çalışmalarda bulunulmuştur. Bu çalışmalardan bazılarına aşağıda yer verilmiştir.

[156] T.C. Başbakanlık, 65. Hükümet Programı, https://www.akparti.org.tr/site/haberler/65.-hukumet-programi/84149, (14 Temmuz 2016).
[157] Berber, s.3.

Bilim-Teknoloji-Sanayi Politikaları Çalışma Grubu (1992-1995):

Türkiye'nin bilgi ve iletişim teknolojileri konusunda yaşadığı sorunlara ancak ülkenin teknoloji ve sanayi alanlarında ilerlemesi sonucu kalıcı çözümler bulunacağı düşüncesiyle 1992 yılı sonunda Bilim-Teknoloji-Sanayi Tartışmaları Platformu (BTSTP) oluşturulmuştur. Aynı düşünceler ile platforma sahip çıkan Türkiye Bilimler Akademisi (TÜBA), Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu (TÜBİTAK) ve Türkiye Teknoloji Geliştirme Vakfı (TTGV)' nın katkılarıyla 1994 yılında bilgi teknolojileri politikalarını üretmek amacıyla oluşturulan "Enformatik Çalışma Grubu" 1995 yılının Mayıs ayında ülkenin uluslararası alanda var olan konumunu koruyabilmesi ve daha iyi bir konuma gelmesi için bilgi teknolojileri alanında yeni adımlar atılması gerektiğini gösteren politika ve strateji raporlarına yer vermiştir. Aynı zamanda tüm gelişmelerin devamı için ar-ge çalışmalarına önem verilmesi gerekliliği üzerinde de durulmuştur. [158]

Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı Projesi (TUENA) (1997-1999):

Bilgi toplumuna geçiş ve bilgi teknolojilerinin geliştirilmesinin yanında hukuk, ekonomi, kurumsal yapı ve kamu menfaatlerini kapsayan bilgiye dayalı politikalar oluşturmak için Ulaştırma Bakanlığı'nın destek ve sorumluluğunda, yazışma işlerini ise TÜBİTAK'ın üstlendiği "Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı" (TUENA) oluşturulmuştur.

TUENA projesinde yer alan çalışmalar 1998 yılında başlamış, 2000 yılında da yapılan güncelleme çalışmaları ile tamamlanmıştır. Bu proje kapsamında birçok toplantı düzenlenmiştir. Bu toplantılarda bilgi teknolojileri ve internetin Türkiye lehine kullanılması ile ilgili ilkeler belirlenirken, aynı zamanda "Enformasyon Altyapısı Ana Planı Yürütme Grubu" adında birçok kamu kurumu ve özel sektörün yer aldığı çalışma grubu oluşturulmuştur.

TUENA projesinde başlıca şu sorulara yanıt aranmıştır: "Enformasyon teknolojisi alanındaki konumumuz, birikimimiz nedir? Dünyadaki teknolojik, kurumsal eğilimler ve gelişimin yönü nedir? Dünyadaki gelişimler ışığında gelecekte ülkemizdeki gereksinimler neler olacaktır, nasıl karşılanabilir? Enformasyon teknolojisi altyapısının kurulmasında ulusal

[158] TÜBİTAK, **Bilgi Toplumları Politikaları Üzerine Bir Değerlendirme (Dünya ve Türkiye)**, 2002, s. 12-13.

katkıda bulunabileceğimiz alan, ürün ve hizmetler nelerdir? Enformasyon teknolojisi alanında nasıl bir kurumsal yapılanma ile belirlenen hedeflere ulaşılabilir?" Bu sorulara saha çalışmaları ve katılımcı yöntemlerle yüz yüze görüşülerek cevaplar aranmıştır.[159] Proje 2000 yılının Ağustos- Eylül aylarında yapılan bilgi yenileme çalışmalarından sonra herhangi bir gelişim gösterememiştir. [160]

Dokuzuncu Ulaştırma Şurası (Haziran 1998):

Ulaştırma Şurası'nda, Türkiye'nin bilgi toplumuna geçişi için gerekli altyapıyı oluşturacak elektronik ticaretin teknik altyapısı ile ilgili gerekenlerin yapılması ve bu konularla ilgili yönlendirilmeler üzerinde durulmuştur. Bununla birlikte, sonuç bildirgesinde gençlerin, öğrencilerin, tüm halkın başta internet olmak üzere diğer bilgi teknolojisi imkanlarından kapsamlı bir şekilde yararlandırılması yer almıştır.[161]

Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı, Bilişim Teknolojileri ve Politikaları Özel İhtisas Komisyonu Raporu (Nisan 2000):

Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı'nda alınan karalar doğrultusunda özel ihtisas komisyonu oluşturularak bilgi ve iletişim teknolojileri konusunda çeşitli politikalar belirlenmiş ve bu politikalarla ilgili bir rapor hazırlanmıştır. Bu doğrultuda Türkiye'de bilgi teknolojilerinin tam olarak kullanılmadığı ve kullanımının teşvik edilmediği, bu alan için yeterli yatırımların yapılmadığı, bilgi teknolojilerinin kullanım oranı ve getireceği yeniliklerin doğru tespiti için kapsamlı çalışmaların yapılması gerektiği, ülkede bilişim hizmetlerinin açık ve net bir tanımının yapılmadığı, bilgi teknolojileri için belirlenen donanım, yazılım ve bilişim hizmetlerindeki standartların uygulanmadığı ve bu konudaki gelişmeler hayata geçirilmediği için diğer ülkelerle rekabette zorlanıldığı, yazılım üretimi, yazılımla ilgilenen kişi ve kurumlara destek verilmesi, telif hakları, ülkede internete bağlı özel ve kurumsal bilgisayar sayısının nüfusa oranlandığında çok az olduğu, ulusal bilgi altyapısının bilgi sunumunda yetersiz olduğu ve bu altyapıya erişimin zor olduğu, ülkedeki birimlerin teknolojik imkanlarla tam olarak donatılmadığı ve kurumları birbirine bağlayan ağların yetersiz olduğu, bilgisayar okur-yazarlığının yetersiz olduğu, bilgi ve iletişim teknolojileri

[159]T.C. Ulaştırma Bakanlığı, **Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Sonuç Raporu**, Ankara, 1999, s. 3-5.
[160] Arifoğlu ve diğerleri, s.90.
[161] TÜBİTAK, s.16.

için yapılması gereken yasal düzenlemelerin tam olarak yapılmadığı gibi konular üzerinde durulmuştur. Diğer bir anlatımla, Özel İhtisas Komisyonu raporunda öncelikle bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanma ve geliştirme konusundaki genel sorunlar olmak üzere bilgi hizmetleri ve içerik, donanım, yazılım, internet ve erişim, bilişim hizmetleri ve yasal düzenlemeler konularında var olan sorunlar üzerinde durulmuş ve bu sorunları çözmek için öneriler getirilmiştir.[162]

E-Türkiye Girişimi (2002):

Başbakanlık tarafından başlatılan bu girişim doğrultusunda, bilgi toplumuna geçişi hızlandırarak ülkenin rekabet gücünü artırmak, E-Avrupa Eylem Planının amaçlarını E-Avrupa+ Eylem Planı adı altında ülkede hayata geçirmek, ucuz, güvenli herkesin kullanabileceği internet erişimini sağlamak amaçlanmış ve e-eğitim, e-devlet, e-çevre, e-ticaret vb. konular olmak üzere birçok başlıkla ele alınan 13 adet çalışma grubunun katkısıyla bir eylem planı hazırlanmıştır.[163] Fakat ülkede o dönem hakim olan siyasi ve ekonomik istikrarsızlık sebebiyle bu plan uygulanamamış ve E-Dönüşüm Türkiye Projesi'nin ilanı ile son bulmuştur.[164]

Türkiye Bilişim Şurası (Mayıs 2002):

Bu şura ülkenin bilgi teknolojilerini kullanmasının yanı sıra, bu teknolojileri üreten ülkeler arasına girmesi ve toplumun bilgi toplumuna geçişini kolaylaştıracak yöntemlerin belirlenmesi amacıyla yapılmıştır. Şura; Başbakanlık Müsteşarlığı, Türkiye Zeka Vakfı, Türkiye Bilişim Derneği, Türkiye Bilişim Vakfı ve Türkiye Bilgi İşlem Hizmetleri Derneği tarafından 10-12 Mayıs 2002 tarihleri arasında Ankara'da düzenlenmiştir. Türkiye'de bilişim sektörünün gelişimi, iletişim altyapısı, e-ekonomi, e-devlet, hukuk, eğitim, ar-ge konularında çalışma grupları şuraya hazırlık çalışmaları kapsamında oluşturulmuştur.[165]

E-Dönüşüm Projesi (2003):

Bilgi toplumunda gelişmiş- az gelişmiş ülke ayrımına neden olan çoğu zaman

[162] Devlet Planlama Teşkilatı, **Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı Bilişim Teknolojileri ve Politikaları Özel İhtisas Komisyonu Raporu**, Ankara, 2001, s. 16-29.
[163] T.C. Başbakanlık, **E-Türkiye Girişimi Eylem Planı**, Ankara, 2002, s.3.
[164] Erdem, s.738.
[165] TÜBİTAK, s.16-17.

gelişmiş ülkelerde de görülen bir sorun olan sayısal uçurum [166] ülkemiz için de önemli bir sorun olarak karşımıza çıkmaktadır. Bilgi toplumunun gereklerini yerine getirmek için bu uçurumun en alt düzeye indirilmesi gerekir. Bu sebeple bilgi süreci yakından takip edilerek bu sürecin bir parçası olma ve en önemli kaynağın bilgi olduğunun farkına varılması ülkemizde de e-dönüşüm sürecini başlatmıştır.[167] Türkiye'de 2000'li yıllardan itibaren küreselleşme, AB'ye geçiş için getirilen uyum paketleri ve E-Avrupa+ girişimi ile bu dönüşüm süreci hız kazanmıştır. 2003 yılında E-Dönüşüm Projesi 58. ve 59. Hükümet Acil Eylem Planında yer alarak hayata geçirilmiştir. Bu proje ile ülkemizde yürütülmekte olan çalışmalar tek bir proje çatısı altında toplanmış, toplumun bilgi toplumuna dönüşümünün tek bir yapı altında uyum içinde yürütülmesi amaçlanmıştır.[168]

Devlet Planlama Teşkilatı (DPT) Müsteşarlığı bu projenin takibi, değerlendirilmesi ve koordinasyonu için görevlendirilmiştir. Projenin başlıca amaçları şunlardır: [169]

-Daha kaliteli ve hızlı kamu hizmeti sunabilmek,

-Hizmetlerin sunumunda teknolojinin getirdiği imkanlardan olabildiğince yararlanarak yönetimi yapısını katılımcı, şeffaf, etkin bir hale getirmek,

-İş süreçlerini basitleştirmek,

-Kaynak israfını azaltmak,

-AB'nin kuralları çerçevesinde bilgi ve iletişim teknolojileri mevzuatını gözden geçirerek yeniden düzenlenmek,

-E-Avrupa+ eylem planında yer alan kriterleri ülkeye uyarlamaktır.

E-Avrupa, E-Avrupa+ ve E-Türkiye:

Lizbon'da yapılan 15 AB ülkesinin katıldığı 23-24 Mart 2000 tarihindeki Avrupa Konseyi toplantısında Avrupa'yı diğer ülkeler arasında daha rekabetçi ve daha aktif bir pazar

[166] "Sayısal uçurum kavramı; değişik coğrafi alanlarda sosyo-ekonomik koşullar bakımından farklılık gösteren ticari işletmeler ve bireylerin, bilgi ve haberleşme teknolojilerine erişim imkanındaki adaletsizliği tanımlamaktadır." Telekomünikasyon Kurumu, **Sayısal Uçurumun Önlenmesi: Stratejik Plan,** Ankara, 2002, s.5.
[167] Çukurçayır ve Çelebi, s.72.
[168] Devlet Planlama Teşkilatı, **Bilgi Toplumu Stratejisi (2006-2010)**, Ankara, 2006, s.1.
[169] Erdem, s.738.

haline getirme hedefi doğrultusunda öncelikle internet imkanlarından yararlanılması gerektiği üzerinde durulmuştur. Bunun için hazırlanan ilk aşaması 2000 yılında tamamlanan E-Avrupa 2002 Eylem Planı Taslağı üye ülkeler tarafından tartışılmış ve 2002 yılı sonuna kadar tamamlanması düşünülen 64 hedeften oluşan taslak 19-20 Haziran 2002' de kabul edilmiştir. E-Avrupa 2002 Eylem Planı'nın temel başlıkları ise; daha ucuz, daha hızlı, daha güvenli internet, insan kaynağına yatırım, internet kullanımının teşvik edilmesidir.[170]

Bu eylem planının bir parçası olmak isteyen aday ülkeler belirlenen hedeflere ulaşmayı denemek ve bu imkanlardan yararlanmak için E-Avrupa Eylem Planı'na benzer bir eylem planı hazırlamışlar ve bu plana E-Avrupa+ adını vermişlerdir. E-Avrupa+ Planı'nın temel amaçları ise şunlardır: Bilgi toplumunun temel yapı taşlarını oluşturma çalışmalarının hızlandırılması, ucuz, hızlı, güvenli internet, insan kaynağına yatırım ve internet kullanımının teşvik edilmesidir.[171]

E-Avrupa 2002 kapsamında yapılan çalışmalar sonucunda, internet kullanımı artmış, birçok kuruma internet erişimi sağlanmış ve Avrupa bu konuda önemli başarılar elde ederek en etkin araştırma ağına sahip olmuştur. Bununla birlikte internet erişimi ve kullanımı konusunda gerekli yasal düzenlemeler de yapılmıştır. Ancak internetin kullanımı, erişimi kadar hızlı bir ilerleme gösterememiştir. Bu yüzden bilgi ve iletişim teknolojileri kullanılarak yeni politikaların üretilmesi için kurumsal yapıların değişmesi ve altyapı çalışmalarının yeniden gözden geçirilmesi gerektiği düşünülmüştür. Bu gelişmelerin sonucunda, 2005 yılında tamamlanması düşünülen E-Avrupa 2005 Eylem Planı, 2002 yılının Haziran ayında Avrupa Konseyi tarafından kabul edilmiştir. Bu planının temel hedefleri ise e-sağlık, e-devlet ve e-eğitim başta olmak üzere birçok hizmetin çevrimiçi sunumu, aktif e-iş ortamının oluşturulması ve bunların uygulanmasına imkan verecek rekabetçi fiyatlarla erişimin sağlanması, bilgi altyapısının güvenli hale getirilmesidir. [172]

Türkiye'deki e-devlet çalışmaları E-Avrupa girişimi ile hız kazanmıştır. AB tarafından geliştirilen bu girişim AB'ye aday ülkeler ve içinde Türkiye'nin de olduğu aday

[170] E-Avrupa 2002, 2014, http://www.bilgitoplumu.gov.tr/uluslararasi-calismalar/avrupa-icin-sayisal-gundem/eavrupa-2002/ (14 Temmuz 2016).
[171] E-Avrupa +, 2014, http://www.bilgitoplumu.gov.tr/uluslararasi-calismalar/avrupa-icin-sayisal-gundem/eavrupa/ (14 Temmuz 2016).
[172] E-Avrupa 2005, 2014, http://www.bilgitoplumu.gov.tr/uluslararasi-calismalar/avrupa-icin-sayisal-gundem/eavrupa-2005/ (14 Temmuz 2016).

adayı ülkeleri kapsayacak şekilde genişletilmiştir. Bu amaçla Avrupa Komisyonu Türkiye, Güney Kıbrıs Rum Yönetimi ve Malta'ya ortak eylem oluşturulması için 2001 yılının Şubat ayında davette bulunmuş ve 15-16 Haziran 2001 tarihinde de Türkiye hazırlanan E-Avrupa+ girişimine katılmıştır. Bu doğrultuda 2001 yılının eylül ayında E-Avrupa+ eylem planı çerçevesinde stratejiler belirlenip ulusal bilgi politikaları oluşturulmuştur. [173]

Vizyon 2023 Teknoloji Öngörüsü (2003-2023):

Bilim ve teknolojinin getirdiği imkanlardan yararlanarak refah seviyesi yüksek toplum yapısına ulaşmak için, 13 Aralık 2000 tarihinde Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu'nun toplantısında 2003-2023 yılları için Türkiye'nin Bilim ve Teknoloji Stratejileri Belgesi'nin hazırlanması kararı alınmış ve bu karar doğrultusunda yaklaşık bir yıl süren hazırlık çalışmaları sonucu "Vizyon 2023: Bilim ve Teknoloji Stratejileri" projesi oluşturulmuştur. Bu projenin ana teması; Atatürk'ün dile getirdiği muasır medeniyet seviyesine ulaşmaktır. Bunun için bilim ve teknolojiye hakim, ekonomik ve toplumsal yarar sağlayacak şekilde teknoloji ve bilimi kullanan, üreten toplum yapısı oluşturulmalıdır.[174]Proje çalışmalarına ilgili üniversiteler, kamu kurumları, özel sektör ve sivil toplum örgütleri katılmıştır. Vizyon 2023 Projesinin temel çerçevesini, "Teknoloji Öngörü" alt projesi oluşturmaktır. Bu proje, ilgili birimlerin katılımı ile istenen geleceğe ulaşmak için bilim ve teknoloji konusunda neler yapılması gerektiği üzerinde durmakta ve bu konuda söylenen görüşleri bir araya getirerek düzenlemeyi amaçlamaktadır. Bu yolla oluşturulan bilim ve teknoloji konusundaki politikaların benimsenmesi ve uygulamaya geçirilmesi istenmektedir. Bununla birlikte proje ile elde edilmek istenen kazanımlar; bilgi ve teknolojinin ülke gündemine girerek farkındalığın artırılması, ülkede ar -ge alanlarının belirlenmesi ve sürece geniş ve etkin katılımın sağlanmasıdır.[175]

Bilgi Toplumu Stratejisi (2006-2010):

Bilgi toplumu stratejisi; bilgi ve iletişim teknolojisi araçlarını daha aktif kullanmak, karar alma süreçlerinde bilgiyi ön plana çıkarmak, küresel ekonomide rekabetçi ve refah seviyesi daha yüksek bir ülke olmak amacı ile ortaya çıkmıştır. Bu stratejiler ile tüm toplumda

[173] Şahin, s.82-83.
[174] VİZYON 2023, 2016, https://www.tubitak.gov.tr/tr/kurumsal/politikalar/icerik-vizyon-2023 (14 Temmuz 2016).
[175] Şahin, s.82-83.

dönüşüm hedeflenmiş ve bunun için vatandaşların, kamunun ve özel sektörün bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanımı ve Türkiye'nin bilgi toplumuna dönüşüm potansiyeli göz önünde bulundurularak 2010 yılı için stratejide belirlenen öncelikli hedefler doğrultusunda atılması gereken adımlara yer verilmiştir. [176]

Bilgi toplumu stratejisinde; sosyal dönüşümün sağlanarak vatandaşların günlük ve iş yaşamlarında teknolojiyi etkin bir şekilde kullanımının sağlanması, iş dünyasında rekabeti artırmak için bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması, hizmet sunumunun kullanıcı ihtiyaçları göz önünde bulundurularak yapılması (vatandaş odaklı hizmet sunumu), kamu yönetiminin bilgi ve iletişim teknolojileri ile desteklenmesi (kamu yönetimi modernizasyonu, etkin bir e-devlet oluşumu), bilgi ve iletişim teknolojileri kullanılarak kamu- özel sektör işbirliği ile dış pazarlara açılma, yaygın ve ucuz iletişim için gerekli altyapıların kurularak her kesimin hızlı, güvenli ve sürekli bir şekilde iletişim hizmetlerinden yaralanmasının sağlanması, küreselleşmesinin getirdiklerinin göz önünde bulundurularak hizmet ve ürünlerin buna göre yeniden düzenlenmesi (ar-ge çalışmalarına önem verilmesi) gibi temel öncelikler belirlenmiştir. Bilgi toplumu stratejisinde belirlenen bu önceliklerin uygulamaya geçirilmesi için de bir eylem planı hazırlanmıştır. Her bir öncelik için uygulamaya geçirilecek bazı eylemler belirlenmiş ve bu doğrultuda çeşitli çalışmalar yapılmıştır. Eylemlerin uygulamaya geçirilmesi süreçlerinde, ilk yıllar (2006-2007) gerekli altyapıların hazırlanması ve hızlı kazanım projelerinin tetiklenmesi dönemi olarak tanımlanmış ve bu dönemde teknolojik, hukuki vb. altyapılar hazırlanmış, kısa sürede yüksek fayda getirecek eylemlerin uygulanmasına öncelik verilmiştir, 2007-2008 yılları arasındaki ikinci aşamada; belirlenen eylemler beklenen fayda ve uygulama kolaylığına göre sınıflandırılmıştır. 2009-2010 yılları arasındaki son aşama ise uygulaması bitmiş ve devam etmekte olan eylemlerin somut sonuçlarının alınmaya başlandığı aşamadır.[177]

Dokuzuncu Kalkınma Planı (2007 – 2013):

Bu plan ekonomik, kültürel ve sosyal alanlarda ülkenin gerçekleştireceği değişimi gösteren politika dokümanıdır. Bu plan; e-devlet uygulamalarının yaygınlaştırılması ve ekinleştirilmesi için hizmet sunumunda bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanılması,

[176] Devlet Planlama Teşkilatı, **Bilgi Toplum Stratejisi (2006-2010)**, s.1-2.
[177] Devlet Planlama Teşkilatı, **Bilgi Toplumu Stratejisi Eylem Planı** (2006-2010), Ankara, 2006, s.2-5.

hizmet sunumunda kişi ve kurumların ihtiyaçlarının göz önünde bulundurulması ve etkin, şeffaf, sürekli, tek bir yerden hizmet sunulması konuları üzerinde durmuştur. Bunun yanı sıra planda; e-devlet uygulamaları ile yerel yönetimlerin merkezi hükümetle beraber daha hızlı, esnek, kaliteli hizmet sunar hale geleceği, bu uygulamaların kamu kurumlarının yeniden yapılanma sürecinin bir parçası olacağı, yerel yönetimler tarafından daha çok hizmetin elektronik ortamda sunulacağı, hizmet sunumu için standartlar belirleneceği, veri paylaşımının kolaylaşacağı, çok kullanılan e-devlet uygulamalarının yatırımlarına öncelik verileceği, ortak hizmet sunumundaki tekrarların önlenerek yatırımlarda tasarruf sağlanacağı, kaynak kullanımında etkinlik sağlanacağı, hizmet sunumu ve e-devlet uygulamaları için gerekli yasal düzenlemelerin yapılacağı, güvenli ağ yapısı oluşturularak kamuda e-imza kullanımının yaygınlaştırılacağı ve AB'nin e-devlet uygulamalarına ilişkin belirlediği politika ve hedefler yakından takip edilerek bunlara uyum için gerekli düzenlemelerin yapılacağı konularına da yer verilmiştir.[178]

Onuncu Kalkınma Planı (2014-2018):

Onuncu Kalkınma Planı'nda e-devlet uygulamaları konusunda gelinen aşamaya, bu uygulamalar açısından var olan eksikliklere ve bu eksiklikler için yapılması gerekenlere değinilmiştir. Buna göre; e-devlet uygulamaları ve bu uygulamaların getirdiği yöntemlerle hizmet sunumunda etkinlik ve verimlilik artışı sağlanırken şeffaf, hesap verebilir ve katılımcı yönetim yapısı oluşturma sürecinde de ilerleme sağlanmıştır. E-devlet uygulamaları, kamu hizmeti sunan ve bu hizmeti alan vatandaş ve işletmeler üzerindeki mali ve idari yükü azalmıştır ve bu uygulamaları kullanan kişi ve kurum sayısını artırmıştır. Bunun yanı sıra, yönetim yapısındaki eksiklikler ve başta bilgi işlem birimleri olmak üzere insan kaynakları gibi birimlerde var olan kapasite yetersizliğinin varlığını koruduğu, bilgi güvenliğinin sağlanması ve özellikle kişisel bilgilerin korunması için gerekli düzenlemelerin yapılması, kullanıcı memnuniyetini sağlayacak kriterlerin geliştirilmesi ve yeni ürün ve hizmet sunumu için kamu kurumlarının bilgi paylaşımına açık olmaları gibi konular üzerinde durulmuştur.[179]

[178] Devlet Planlama Teşkilatı, **Dokuzuncu Kalkınma Planı (2007-2013)**, Ankara, 2006,s.104-105.
[179] Devlet Planlama Teşkilatı, **Onuncu Kalkınma Planı (2014-2018)**, Ankara, 2013, s.53-54.

Plana göre, e-devlet uygulamaları açısından ulaşılmak istenen bazı hedefler ise şunlardır:[180]

-Yönetim yapısında şeffaflığı ve hesap verebilirliği sağlamak için hiçbir kurum ve kişiye ayrıcalık verilmeksizin bilgi güvenliği sağlanarak kullanıcı ihtiyaç ve beklentilerine uygun hizmet sunulması,

-Hizmet sunumunda ihtiyaç duyulan temel bilgi sistemlerinin tamamlanması,

-Yerel birimler ile ortak uygulamalara yer verilmesi,

-Daha fazla hizmet ve bilginin e-devlet kapısına taşınması ve bilgi teknolojilerinin hizmet sunumunda daha fazla kullanımının sağlanması,

-E-yazışma projesi ile kurumlar arasındaki resmi yazışmaların elektronik ortamda yapılması,

-Hizmet sunumunda istek ve ihtiyaçların karşılanmasında katılıma ve mobil uygulamalara önem verilmesi,

-E-devlet uygulamalarına yönelik hazırlanan projelerin geliştirilmesi ve bilgi işlem bölümlerinde çalışan insan kaynağı profilinin güçlendirilmesidir.

2015-2018 Dönemi Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı:

Planın hazırlanmasında; Türkiye'nin bilgi toplumu konusunda geldiği aşama ve ihtiyaçları, ülkenin temel sorunları ve fırsatları, Onuncu Kalkınma Planı başta olmak üzere diğer ulusal, bölgesel politika belgeleri ve uluslararası alandaki politika tercihleri etkili olmuştur. Bununla birlikte bu plan, Onuncu Kalkınma Planında yer alan bilgi toplumu politikaları ve ülkenin 2023 hedeflerini hayata geçirme noktasında büyüme ve istihdama yönelik bilgi toplumu politikalarının sağlayacağı katkıya da yer vermektedir. 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı, büyüme ve istihdam konuları dikkate alınarak hazırlanmıştır. Bu doğrultuda sekiz ana başlık belirlenmiştir. Bunlar: [181]

[180] Devlet Planlama Teşkilatı, **Onuncu Kalkınma Planı (2014-2018)**, s.54-55.
[181] T.C. Kalkınma Bakanlığı, **2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı**, Ankara, 2015, s. 15.

1) Bilgi teknolojileri sektörü

2) Genişbant altyapısı ve sektörel rekabet

3) Nitelikli insan kaynağı ve istihdam

4) Bilgi ve iletişim teknolojilerinin topluma nüfuzu

5) Bilgi güvenliği ve kullanıcı güveni

6) Bilgi ve iletişim teknolojileri destekli yenilikçi çözümler

7) İnternet girişimciliği ve e-ticaret

8) Kamu hizmetlerinde kullanıcı odaklılık ve etkinlik

Bu plan ile genel olarak; Türkiye'nin 2023 hedefleri doğrultusunda belirlediği milli gelir, ihracat gibi hedefleri tutturması, ekonomik büyümede istikrar sağlanması, nitelikli istihdam oluşturulması, yeni istihdam alanlarının yaratılması, ekonomik ve sosyal olmak üzere tüm alanlarda etkin bir şekilde bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması, altyapılara dayalı rekabetin artırılması, kaynakların verimli kullanılması, teknolojiye erişimde alternatiflerin olması, hızlı ve kaliteli genişbant erişimine herkesin uygun maliyetle ulaşması, rekabette sürekliliğin sağlanması, bilgi ve iletişim teknolojileri konusunda nitelikli insan kaynağının yetiştirilmesi, yükseköğretim kurumlarındaki bilgi ve iletişim teknolojileri konusundaki eğitici ve eğitim alan öğrenci sayısının artırılması, özel sektör ve eğitim kurumları arasındaki işbirliğinin geliştirilmesi, bilgi ve iletişim teknolojilerinin sunduğu fırsatlardan yararlanılması, toplumun her kesimine bu teknolojik imkanların ulaştırılması, bilgi güvenliğinin sağlanarak kullanıcı güveninin artırılması, ulusal bilgi güvenliği ve kişisel verilerin korunması için yasal altyapıların yapılması, siber suçlarla mücadele edilmesi, güvenli internet uygulamaları ile eğitim faaliyetleri yapılması, yaşam kalitesinin artırılması için akıllı kentler, çevre, enerji ve yeşil bilişim, e-sağlık konuları ile ilgili çalışmalar yapılması, Türkiye'nin bir e-ticaret merkezi haline gelmesi vb. konular üzerinde durulmuştur.[182]

[182] T.C. Kalkınma Bakanlığı, s.65-71.

2016- 2019 Ulusal E-devlet Stratejisi ve Eylem Planı:

Bu planda, Türkiye'nin 2016-2019 dönemi arasındaki e-devlet politikalarının hayata geçirilmesi için yapılması gereken eylemler ve bu eylemlerin uygulamaya geçirilmesi konusu üzerinde durulmuştur. Plan dahilinde belirlenen strateji ve eylem planları ile, Türkiye'yi kalkınma konusunda bulunduğu yerden ileri taşımak hedeflemekte, birbiriyle ilişkili, verimli ve güvenilir bir devlet yönetiminin yanı sıra etkin kamu hizmeti üretimi ve sunumu ile toplumun yaşam kalitesini yükseltmek amaçlamaktadır.

2016- 2019 Ulusal E-devlet Stratejisi ve Eylem Planı; Onuncu Kalkınma Planı, 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı, Türkiye'nin 2023 vizyonu, diğer ulusal strateji belgeleri, kurum ve kuruluşların stratejik planları ve e-devlet sistemi içindeki tüm paydaşların ihtiyaçları göz önüne alınarak hazırlanmıştır.

Türkiye'nin ilk kapsamlı planı olan 2016-2019 Ulusal E-devlet Stratejisi ve Eylem Planının analiz çalışmalarına; merkezi ve yerel yönetimler, vatandaşlar, özel sektör kurumları, meslek kuruluşları, sivil toplum kuruluşları ve üniversiteler katkı sağlamışlardır. Bu doğrultuda ilgili ulusal stratejiler, mevzuatlar, planlar ve programlar incelenmiş (hükümet programları, kalkınma planları, bilgi toplumu stratejileri, ulusal mevzuatlar, Türkiye'nin taraf olduğu uluslararası düzenlemeler), e-devlet konusunda başarılı olan dünya örneklerine bakılmış (Güney Kore, Avustralya, Singapur, Fransa gibi), paydaşların katkısını sağlamak üzere toplantı ve çalıştaylar düzenlenmiş, vatandaşların, özel sektör ve kamu kurumlarının katılımına yönelik memnuniyet anketleri uygulanmıştır. [183]

Planın politikaları belirlenirken Türkiye'nin kendine özgü koşulları, gereksinimleri, uluslararası ve teknolojik gelişmeler göz önünde bulundurulmuştur. Hazırlanan planda; verilerin açık olarak paylaşılması, şeffaflık ve hesap verilebilirliğin artırılması, siber alemdeki güvenliğin sağlanması, kamuda inovasyon, kamu hizmetlerinin öncelikle e-devlet hizmeti olarak geliştirilmesi ve sunulması, e-devlet hizmetlerinin tek işlem veya başvuru ile tamamlanabilmesini sağlayacak şekilde geliştirilmesi, hizmetlerin paydaşların katılımıyla geliştirilmesi gibi öncelikler yer almaktadır. Bu doğrultuda, 2016-2019 Ulusal E-devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nın vizyonu "ETKİN e-devlet ile toplumun yaşam kalitesini

[183] T.C. Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, **2016-2019 Ulusal E-devlet Stratejisi ve Eylem Planı**, Ankara, 2016, s. 7.

artırmak" olarak tanımlanmıştır. Planın yapı taşları Entegre, Teknolojik, Katılımcı, İnovatif / Yenilikçi ve Nitelikli (ETKİN) kelimeleri ile ifade edilen değerler olarak belirlenmiştir. Diğer bir anlatımla bu değerler etrafında geliştirilen E-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nın ana stratejisi "ETKİN E-devlet Ekosistemi" olarak belirlenmiştir ve planda 4 stratejik amaca yer verilmiştir. Bunlar: [184]

1) E-devlet ekosisteminin etkinliğinin ve sürdürülebilirliğinin sağlanması

2) Altyapı ve idari hizmetlere yönelik ortak sistemlerin hayata geçirilmesi

3) Kamu hizmetlerinde e-dönüşümün sağlanması

4) Kullanım, katılım ve şeffaflığın artırılması

Bu belirlenen stratejik amaçlara ulaşılması için 13 hedef belirlenmiş ve bu hedefler doğrultusunda da 43 eylem tanımlanmıştır. Bu strateji, hedef ve eylemlerle genel olarak; e-devlet politikaları sürecine tüm paydaşları dahil etmek, yönetişim mekanizmasını iyileştirilmek, ulusal e-dönüşüm için etkinliği artırmak, sürdürülebilirliği sağlamak, e-devlet hizmetlerinin geliştirilmesi için gerekli olan ortak altyapıları kurmak, idari faaliyetler için sistemler geliştirmek, mevcut sistemleri yeni teknolojik imkanlar doğrultusunda vatandaş kullanımına uygun şekilde yeniden düzenlemek, kamu hizmetlerine hızlı ve kolay bir şekilde erişim sağlamak, yeni hizmetleri kullanıcıların kullanımına uygun şekilde geliştirmek, hizmetler arasındaki entegrasyonu sağlanmak, e-katılım mekanizmalarını güçlendirmek, açık veri paylaşımını sağlayarak şeffaflığı artırmak amaçlanmaktadır. [185]

Yapılan bu çalışmalarda genel olarak, bilgi toplumuna nasıl geçileceği, bilgi toplumuna geçiş konusunda neler yapıldığı ve ileride neler yapılacağı, ülkenin bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanma konusunda hangi aşamada olduğu ve bu kullanım oranının nasıl artırılacağı, ülkenin uluslararası alanda daha iyi bir konuma gelmesi için bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanılması, dünyadaki teknolojik gelişmelerin yakından takip edilerek bu gelişmelerin ülkenin lehine kullanılması, e-devlete geçiş için gerekli yatırımların yapılması, altyapıların oluşturulması, e-devlete geçişi engelleyen sorunların ortadan

[184] T.C. Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, s.8-14.
[185] T.C. Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, s.14-50.

kaldırılması ve e-devlet uygulamalarının kullanımının yaygınlaştırılması gibi konular üzerinde durulmuştur.

2.1.3.Türkiye'deki E-Devlet Uygulamalarına Kısa Bir Bakış

Türkiye'de zamanla artış gösteren suç oranları, sosyal güvenlik ve mali sitemin yozlaşması, bürokratik yapıdan kaynaklanan sorunlar, hızlı kentleşme ve göç olgusu gibi ortaya çıkan sorunlar yönetimde şeffaflaşma, kalite düzeyini artırma ihtiyacı ve isteğini doğurmuştur. Bu istek ve ihtiyaçlar ise farklı amaçlara yönelik e-devlet projelerinin başlamasına ve uygulanmasına neden olmuştur. [186]

Ülkemizde E-Dönüşüm Türkiye Projesi'nden önce hayata geçirilen birçok önemli e-devlet uygulaması vardır. Bu uygulamalar, genel olarak merkezi yönetim içinde bazı kurumların bağımsız çalışmaları sonucu ortaya çıkmıştır. Bu uygulamalardan biri olan Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi (MERNİS) projesi çalışmalarına 1972 yılında başlanmış ve 2002 yılının Kasım ayı sonu itibariyle kurulan veri tabanıyla sistem online hizmet sunar hale getirilmiştir.[187] Projenin temel amaçları güvenli bilgi paylaşımı, gerekli güncellemeleri hızlı yapabilmek ve hizmet sunumunda verimlilik artışını sağlamaktır. İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü tarafından hayata geçirilen MERNİS projesi ile ülke vatandaşlarına bir kimlik numarası verilmesi, bu numaralar ile birçok işlemin online yapılabilmesi, nüfus hizmetlerinin yeniden düzenlenmesi, nüfus kayıtlarının bilgisayarlar aracılığıyla tutulması, bilgilerin elektronik ortamda saklanabilmesi, kullanılan bilişim teknolojileri araçları ile nüfus istatistikleri hakkında daha doğru bilgilerin elde edilmesi, vatandaşlar ve kurumların hizmetlere daha hızlı ve güvenli bir şekilde erişebilmesi ve böylece vatandaş ile devlet arasındaki iletişimin güçlenmesi hedeflenmiştir. [188]

E-devlet alanında diğer bir proje, 1998 yılında başlanan Vergi Daireleri Otomasyon Projesi (VEDOP)'dir.[189] Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı aracılığıyla uygulamaya konulan VEDOP I ile öncelikle vergi dairelerindeki tüm işlemleri bilgisayarla yapmak

[186] Kayhan Delibaş ve Ali Erdem Akgül, "Dünyada ve Türkiye'de E-devlet Uygulamaları: Türkiye'de E-demokrasi ve E-katılım Potansiyellerinin Harekete Geçirilmesi", **Sosyoloji Araştırmaları Dergisi**, Cilt.13, Sayı.1(Bahar 2010), s.112.
[187] MERNİS Projesinin Tarihçesi, 2008,http://www.nvi.gov.tr/Hakkimizda/Projeler,Mernis_Dundenbugune.html (14 Temmuz 2016).
[188] Genel olarak MERNİS, 2008, http://www.nvi.gov.tr/Hakkimizda/Projeler,Mernis_Genel.html (14 Temmuz 2016).
[189] Gelir İdaresi Başkanlığı'nda E-devlet Uygulamaları, http://www.bursa-smmmo.org.tr/yazarlar/makaleler/122AGE.pdf (14 Temmuz 2016), s.3.

amaçlanmıştır. Bunun getirisi olarak da, vergi dairelerinde iş yükünü azaltmak, hizmet sunumunda ve çalışmalarda etkinliği sağlamak, bilgileri bilgisayarlara kaydederek toplu ve düzen içinde erişilen bilgiler doğrultusunda daha doğru kararlar vermek hedeflenmiştir. Projeyle sistem içinde olan vergi dairelerinin günlük bilgileri merkeze gitmekte ve bu bilgiler gerekli şartlar sağlandıktan sonra genel müdürlük, vergi daireleri ve defterdarlıkların kullanımına sunulmaktadır.[190] VEDOP I kapsamında 22 il merkezindeki 155 vergi dairesi ve 5 defterdarlık hizmetlerini elektronik ortamda yürütmektedir.

2004 yılı itibariyle VEDOP II ile proje çalışmalarına devam edilmiş ve bu doğrultuda sistem kapsamına alınan gelir idaresi birimi sayısının artırılması, internet üzerinden beyanname alınması (e-beyanname) ve vergi kimlik numaralarının olağanüstü haller için yedeklenmesi konuları üzerinde durulmuştur. Ayrıca, bu kriterler için yazılım, donanım, sitem, ağ gibi çalışmalar yapılmaya başlanmıştır.[191] Bu amaçla en az bir tane olmak üzere 81 ilde toplam 300 vergi dairesi sistem içine alınmış ve 2004 yılı Ekim ayı içerisinde de e-beyanname uygulamasına başlanmıştır.[192] VEDOP II den sonra 2007 yılında üçüncü aşama olan VEDOP III aşamasına geçilmiştir. Bu projenin bazı hedefleri ise şunlardır: [193]

- VEDOP I donanımlarını yenilemek ve VEDOP II işletim sistemlerinin yükseltilmesi,

- Sistem güvenliğinin artırılması,

- İş süreçlerinde sürekliliğin sağlaması,

- 585 Mal Müdürlüğü ve 61 Takdir Komisyonun sisteme dahil edilmesi,

Gümrük Bakanlığı bünyesinde bulunan Gümrük İdaresi'nin Modernizasyonu (GİMOP) projesi ise Dünya Bankası kredisiyle finanse edilmektedir. Bu projenin başlıca amaçları şunlardır:[194]

---

[190] Uygulama ve Bilgi İşlem Faaliyetleri, http://www.gib.gov.tr/fileadmin/faaliyetraporlari/2000/uygblgfaal.pdf (14 Temmuz 2016), s.59-60.
[191] Uygulama ve Bilgi İşlem Faaliyetleri, http://www.gib.gov.tr/fileadmin/faaliyetraporlari/2000/uygblgfaal.pdf (14 Temmuz 2016), s.65.
[192] Çukurçayır ve Çelebi, s.73.
[193] Gelir İdaresi Başkanlığı'nda E-devlet Uygulamaları, s.2.
[194] Devlet Planlama Teşkilatı, **E-devlet Proje ve Uygulamaları**, Ankara, 2005, s. 30.

- Gümrük ile ilgili işlemlerin elektronik ortamda yapılmasını sağlamak,

- Gümrük idarelerini daha iyi hizmet sunar hale getirmek,

- Yasa dışı ticaretin önüne geçerek gümrük ile ilgili mevzuatları uygulamak,

- Dış ticaretle ilgili verilerin daha hızlı elde edilmesini sağlamak,

-Gümrük ile ilgili işlemleri bir düzen içerisine sokarak yapılacak hataları en alt düzeye indirmek,

-İnsan kaynağı yönetiminde etkinliği sağlamak ve gümrük denetimlerini kolaylaştırmaktır.

Bu proje sayesinde 2001 yılının Nisan ayı itibariyle gümrük işlemlerinin %83'ü elektronik ortamda yapılabilir hale gelmiştir.[195]

2000 yılında iki aşamalı bir proje olarak başlayan Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP)'nin 2001 yılında birinci aşaması olan Adalet Bakanlığı Merkez Birimleri'nin otomasyonu tamamlanmıştır. 2005 yılında da adli ve idari yargı birimleri, adli tıplar, ceza tevkif evlerinin otomasyonunu kapsayan ikinci aşaması tamamlanarak hizmet ve bilgi sunumuna başlanmıştır.[196]

UYAP, Adalet Bakanlığı'nın merkez ve taşra teşkilatını, bilgi temini için gerekli olan kurumları ve yargı organlarını içine alarak oluşturduğu e-adalet sistemidir. Bu sistem Bakanlık ve yargı organlarındaki idari, yargısal ve denetim faaliyetlerinin elektronik ortamda yürütülmesine, vatandaşların ve kurumların internet üzerinden yargı hizmeti almasına ve yargı işlemlerinin daha etkin biçimde yerine getirmesine imkan vermektedir. UYAP ile bilgi ve belgelerin bir kez elektronik ortama yüklenmesiyle tek bir yerden bu bilgi ve belgelere ulaşılarak yargı süreçlerinde tekrarlar önlenmekte, bilgilerde tutarlılık sağlanmakta, işlemlerde hız artarken iş yoğunluğu azalmakta, zaman ve kaynak israfı önlenmektedir. Aynı zamanda sistem, oluşturulan portallarla ilgili kurum ve kişilerin istediği bilgilere erişerek gerekli işlemleri yapabilmesi, dosyaların ve raporların elektronik ortamda gönderilmesi ile

[195] Can Aktan, "Türkiye'de E-devlet", http://www.canaktan.org/politika/e-devlet/turkiyede.htm (14 Temmuz 2016).
[196] UYAP Tarihçe, 2014, http://www.uyap.gov.tr/Tarihce (14 Temmuz 2016).

kaybolma gibi durumların ortaya çıkmasının engellenmesi, yargı birimlerine yapılan ödemelerin sistem tarafından kontrol edilmesiyle yolsuzluğun önüne geçilmesi gibi yararlar da sağlamaktadır.[197]

Dışişleri Bakanlığı Projesi ile bakanlıkla ilgili tüm birimler elektronik ortamda bir araya gelmekte, oluşturulan internet sayfası aracılığıyla kişi ve kurumlar bakanlık ve dış ticaret ile ilgili bilgi ve verilere ulaşmakta, bakanlık birçok yazışmayı ve duyuruyu elektronik ortamda yapmaktadır. [198]

Görevlerin hızlı ve güvenilir bir şekilde yerine getirilmesi, vatandaşların zamanında ve sürekli olarak hizmet alabilmesi için Emniyet Teşkilatının sunduğu hizmetlerin, teknolojik olanaklara göre yeniden düzenlediği 2002 yılı başından itibaren hayata geçirilen projenin adı Polis Bilgi Sistemi (POLNET)'dir. Bu proje ile il ve ilçe emniyet müdürlükleri, hudut kapıları, karakollar ve ilgili diğer birimler hizmet sunmaktadır. POLNET ile kurum içi ve kurum dışı yazışmalar elektronik ortamda yapılmakta, gözaltı süreleri kısalarak gereksiz gözaltına alma durumları sona ermekte, trafik cezaları kontrolü ve denetimi kolaylaşmakta, pasaport, sürücü ve araç ruhsat belgelerini alma süreleri kısalmaktadır.[199]

1999 yılının Mart ayında başlayan Maliye Bakanlığı Muhasebat Genel Müdürlüğü'nün bir projesi olan Say 2000i'nin tüm süreçleri 2001 yılında tamamlanmıştır. Proje ile birçok saymanlık ve birimde; günlük çalışmalar bilgisayar yardımıyla yapılmakta, tüm veriler merkezde bir veri tabanında tutulmakta, devlet hesapları günlük olarak izlenmektedir. Sistem içinde olan muhasebe, sağlık harcamaları, personel ve maaş, mevzuat bilgileri ve çevrimiçi destek modülleri konularıyla ilgili hizmetler elektronik ortamda sunulmaktadır. [200]

Yukarıda sayılan uygulamaların yanı sıra, ülkemizde birçok kamu kurum ve kuruluşu kendi internet sayfalarını oluşturarak bu sayfalar aracılığıyla bilgi ve hizmet sunarak e-devlet uygulamaları anlamında gelişim kaydetmiştir. Vatandaşlar da bu sayfaları kullanarak istedikleri bilgi ve hizmetlere aracısız ulaşabilmekte ve sunulan imkanlarla birçok işlemi çevrimiçi yapabilmektedir.

---

[197] UYAP, 2014, http://www.uyap.gov.tr/Genel-Bilgi (14 Temmuz 2016).
[198] Devlet Planlama Teşkilatı**, E-Devlet Proje ve Uygulamaları**, s.35.
[199] POLNET, 2015, http://www.bilgiteknolojileri.pol.tr/Haberler/Sayfalar/polnet.aspx (14 Temmuz 2016).
[200] Devlet Planlama Teşkilatı, E-devlet Proje ve Uygulamaları, s. 75-76.

Hizmetlerin e-devlet uygulamaları ile sunulmasıyla kamu kurumlarındaki bilgi ve belgelere, yasalara, yönetmeliklere daha kolay ve hızlı erişilir, hizmet kalitesi artar, maliyetler düşer, yönetim birimleri daha açık ve şeffaf hale gelir bu da yapılacak yolsuzlukları engeller. Ancak ülkemizde e-devlet ile ilgili süreçlerin hızlı ve bir bütün şeklinde uygulamaya geçirilmesini engelleyen çeşitli sorunlar vardır. Bunlar: [201]

- Teknolojik imkanları kullanma konusunda bilgi ve eğitim eksikliği,

- Kurumların oluşturduğu internet sitelerinin karmaşık yapıda olması,

- Güncelleme işlemlerinin sürekli yapılmaması,

-Kamu kurumlarının birbirinden ayrı sayfa oluşturmaları ve aralarında eşgüdümün olmaması,

- Vatandaşların güvenlik endişeleri ve e-devlet altyapısının yetersiz olmasıdır.

Bu nedenle kamu kurumları e-devlet uygulamalarını geliştirerek elektronik ortamda sunulan hizmetlere vatandaşın güven duymasını sağlamalı, olası riskler göz önünde bulundurulmalı ve kamu kurumları bu uygulamalar için gerekli kontrolleri düzenli bir şekilde yapmalıdır.

Türkiye'nin sanayileşme sürecine geç girmesi bilgi toplumunun getirdiği imkanlardan da geç yararlanmasına neden olmuştur ve sanayileşme ile bilişim teknolojisi ithal bir biçimde bugünkü aşamaya gelmiştir. Bu durum, teknoloji üretmek için gerekli koşulların oluşmamasına ve ithal biçimde oluşan sanayileşme ve bilgi teknolojileri ile ülkede hakim olan kültür arasında ilişki kurulamamasına neden olmuştur. Fakat son zamanlardaki hükümet politikaları ile özel sektör ve kamu sektörü dünyadaki teknolojik gelişimleri yakından takip ederek bilgi toplumunun getirdiği olanaklardan yararlanmak için gerekli çabayı göstermektedir. Devletin, üniversitelerin, özel sektörün ve bazı sivil toplum örgütlerinin teknolojik gelişmeleri yakından takip etmesi Türkiye'nin eksiklerini hızlı bir şekilde tamamlayabileceğini göstermektedir. [202] Bununla birlikte, ülkedeki toplumsal, siyasi ve ekonomik yapı göz önünde bulundurularak bilgi ve iletişim teknolojilerini doğru kullanan

[201] Çiçek ve Diğerleri, s. 21.
[202] Çukurçayır ve Çelebi, s.77-78.

ülkelerin e-devlet tecrübelerinden, stratejilerinden yararlanılmalı, ülke yapısına en uygun ve tüm toplumu kapsayıcı nitelikte olan uygulamalar örnek alınmalı ve bunun için ulusal politikalar ve gerekli altyapılar oluşturulmalıdır.[203]

2.2.E-Devlet Anlayışının Yansıması Olarak E-Belediye

2.2.1.Yerel Yönetimlerde E-Devlet Anlayışının Ortaya Çıkışı ve E-Belediye

Kent yaşamını daha kaliteli ve daha yaşanabilir hale getirmek için yerel yönetim birimlerine çeşitli görevler düşmektedir. Kamu hizmetlerinin halka en yakın yönetim birimleri tarafından yerine getirilmesi ve bunun sonucu olarak yerel yönetim birimlerinin güçlendirilmesi anlamına gelen yerelleşme sürecinde kentsel hizmetlerin daha etkin, kaliteli, değişime açık bir biçimde sunulması üzerinde durulmaktadır.

Teknoloji alanında yaşanan gelişmeler ile vatandaşların ve diğer kurumların belediyelerden beklentileri artmış ve belediye hizmetlerinde kalite, etkinlik, sağlıklı bir çevre temel öncelikler olarak ön plana çıkmıştır.[204] Bu gelişmeler, geleneksel yöntemlerle hizmet sunan belediyeleri olumsuz yönde etkilemiştir. Belediyeler artan ve karmaşık hale gelen beklentileri yeterli düzeyde karşılayamaz, sorunları çözemez hale gelmiştir. Çünkü geleneksel yöntemleri kullanan belediyelerde verimsizlik, artan maliyetler, yolsuzluk ve rüşvet, sunulan hizmet ve bilgilerde memnuniyetsizlik gibi durumlar ortaya çıkmıştır.[205] Bu nedenle halka en yakın yönetim birimi olan belediyeler, bilgi ve iletişim teknolojilerinin getirdiği imkanlar ile halka daha iyi hizmet ve bilgi sunmak için çeşitli uygulamalara yer vermeye başlamıştır. Bu uygulamaları kullanarak halkın beklenti ve ihtiyaçlarına en iyi şekilde cevap vermek isteyen belediyeler, vatandaşı ön planda tutan hizmet ve bilgi sunumu üzerinde durmuş ve vatandaşların memnuniyet düzeyini ölçülmeye özen göstermiştir. Bunun için e-belediye uygulamalarını hayata geçirerek bu konuda önemli adımlar atmışlardır.[206]

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin yerel yönetim birimi olan belediyelerde kullanılması ile ortaya çıkan e-belediye kavramı; internet üzerinden bilgi ve hizmet sunumu, oluşturulan ağlar üzerinden kurum içi ve kurum dışı birimlerle iletişim kurulması ve birimler arasında

[203] Delibaş ve Akgül, s.121.
[204] Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü, **E-Devlet (Yerel) Uygulamaları Anketi,** Ankara, 2011, s.46.
[205] Nilüfer Negiz ve Yasemin Saraçbaşı, "Demokratik Yönetişim Sağlanmasında E-Belediye ve Uygulamaları: Akdeniz Bölgesi Örneği", **Bilgi Ekonomisi ve Yönetim Dergisi,** Cilt.7, Sayı.1 (2012), s. 43.
[206] Henden ve Henden, s. 48- 49.

eşgüdüm sağlanması olarak tanımlanmaktadır. [207] Diğer bir anlatımla e-belediye, kent ve kent yaşamına ilişkin bilgi ve verilerin teknolojik gelişmeler doğrultusunda yönetilerek kent ve toplum yararına olacak şekilde bilgiler üretilmesi ve bu üretilen bilgilerin vatandaşların hizmetine sunulmasıdır.[208]

E-belediye uygulamaları ile kente dair hizmetlerin zaman ve mekan sınırı olmadan sürekli sunulduğu, kentle ilgili bilgilere isteyen kişi ve kurumların daha hızlı ve kolay ulaşabildiği, iş süreçlerinin elektronik ortama aktarılarak verimlilik ve performansın artırıldığı, belediye yönetim yapısının şeffaflaşması için harcamalar, imar, gelir, ihale gibi tüm faaliyetlere internet sayfasında yer verildiği, demokrasi kültürünün gelişmesi için vatandaşların birçok konuda istek, şikayet, görüş ve eleştirilerini iletebilecekleri teknoloji destekli bir yapı sağlanmaktadır.[209]

Bu doğrultuda belediyelerin bilgi ve hizmetlerini elektronik ortama taşıma süreci yedi aşamadan oluşmaktadır: [210]

1. Bilgisayarlaşma: Belediye içindeki birimlerin bilgisayar kullanımını sağlamaktır.

2. Otomasyon: İş süreçlerinin belirli kriterlere göre programlarının yazılması ve tüm bilişim sistemlerinin bütünleştirilmesi. Diğer bir ifadeyle kurum içi mali, yazı işleri, personel, imar planlaması gibi yönetim süreçlerinin otomasyonudur.

3. İnternet Kullanıcılığı: Belediye içindeki kişilerin (yöneticilerin, işçilerin ve memurların) internete bağlanmasıdır.

4. Web Sitesi Kurma: E-belediye internet sayfasının oluşturulmasıdır.

---

[207] Rabia Karakaya Polat, **E-Belediyecilik Kılavuzu Yerel Yönetim Vatandaş Etkileşimi,** İstanbul: Tasam Yayınları, 2006, s. 4.

[208] Türkiye Bilişim Derneği, **Türkiye 2. Bilişim Şurası**, Ankara, 2004, s.111., Ethem Kadri Pektaş, " Belediye Hizmetlerinde Bilgi- İletişim Teknolojilerinin Kullanımı ve E-Belediye Uygulamalarındaki Son Gelişmeler: Bir Literatür Taraması", **Sosyal Bilimler Dergisi,** Cilt.13, Sayı.1(Haziran 2011),s.65., H. Burçin Henden, "Katılımcı Yerel Yönetim Anlayışında E-Belediyeciliğin Yeri ve Önemi", **Uluslar arası İnsan Bilimleri Dergisi,** Cilt.1, Sayı.1 (2004), s.1.

[209] Elif Karakurt Tosun, "Türkiye'de E-Belediyecilik Uygulamaları: Bursa Nilüfer-Osmangazi- Yıldırım Belediyelerinin Web Sitelerinin Analizi", **Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi,** Cilt.17, Sayı.2 (Nisan 2008), s. 76., Canan Çakır, " E-Belediye: Sorunlar ve Çözüm Önerileri", **Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi,** Cilt.7, Sayı.1 (2015),s. 4-5.

[210] Henden ve Henden, s. 55., Birgül Ayman Güler, "Yerel Yönetimler ve İnternet", 2001, http://www.inet-tr.org.tr/inetconf7/Sunum/yerelyonetim.doc, (3 Nisan 2017), s. 5-6., Mustafa Çoruh, "Belediyeler ve İnternet", **inet-tr'08 - XIII. Türkiye'de İnternet Konferansı Bildirileri,** Ankara: Orta Doğu Teknik Üniversitesi, 22-23 Aralık 2008, s.3.

5. Hizmetleri İnternete Taşıma: Şikayet, istek ve görüşlerin, belediye ile ilgili iş ve işlemler konusunda bilgilerin, belediyeye yapılması gereken (iş yeri açma, ruhsat - izin alma – onay) başvuruların, belediyeye yapılacak yasal ödemelerin oluşturulan internet sayfası aracılığıyla alınması ve yapılmasıdır.

6. Entegrasyon: Diğer kamu kurum ve kuruluşları ile belediye yönetimine ilişkin temel bilgi ve veriler arasında bağlantı kurularak paylaşılması ve denetlenmesidir.

7. Halkın internet kullanımının yaygınlaştırılmasıdır.

Belediyelerin bilgi ve hizmetlerini internet ortamına taşımasıyla gelişim süreci ise tek yönlü bilgi akışı, karşılıklı iletişim ve çevrimiçi işlem olmak üzere üç aşamada incelenir. Tek yönlü bilgi verme aşamasında kullanıcıların sunulan hizmet ve bilgilere herhangi bir katkısı yoktur, belediyeler tek taraflı olarak bilgi sunarlar. Karşılıklı iletişim aşamasında, vatandaşlar ve kurumlar kendi işlerini yapma imkanı elde ederler. Çevrimiçi işlem aşamasında ise tek veya çift yönlü iletişimin yanı sıra oluşturulan internet sayfası aracılığıyla kamu hizmetlerine yönelik işlemler de yapılmaktadır. [211]

E-belediye kavramının idari ve siyasi olmak üzere iki ana işlevi vardır. İdari işlev, vatandaşlara bilgi ve hizmet sunumunda erişim kolaylığı, hız, bilgilendirilme imkanları ve eşgüdüm sağlamakken, e-belediye uygulamalarının siyasi işlevi ise vatandaşların haberdar olma olanaklarını artırmak, şeffaflık, bilgi edinme hakkı konusunda fikir sahibi olunmasını sağlamak, yetkili birim ve kişilerle iletişim olanaklarını artırmak, katılımcılık ve hesap verebilme mekanizmalarını sağlamaktır.[212] Bu ana işlevler göz önünde bulundurulduğunda e-belediye uygulamalarına yer vermedeki temel amacın belediyeye ilişkin gündelik ve yönetsel bilgilerin vatandaşa elektronik ortamda sunulması olduğu söylenebilir. Oluşturulan internet sayfası ile yasal düzenlemelere, kültür ve sanat etkinliklerine, spor olaylarına, ulaşım ve hava durumu gibi bilgilere yer vermek bu kapsam içindedir. İkinci amaç, vatandaşların oluşturulan internet sayfası aracılığıyla kamu hizmetlerinden yararlanabilmesini sağlamaktır. Vatandaşların istek ve şikayetlerini iletebilmesi, gerekli formların internet sayfasında yer alması, istenilen yayın ve kütüphane kataloglarına ulaşılması bu amaç kapsamındadır. Üçüncü amaç, belediye ile ilgili yönetsel bilgilerin (meclis kararları, satın alımlar, yapılan

[211] Polat, s. 12.
[212] Henden, s. 8-9.

plan ve projeler, ihale şartları vb.) internet sayfasından sunularak şeffaf yönetim yapısını oluşturmaktır. Bir diğer amaç yerel seçimlerin, halk oylamalarının ve sonuçlarının elektronik ortamda takibine imkan veren demokratik uygulamalara yer verilerek şeffaflık anlayışının güçlendirilmesidir. Son amaç ise yerel ticaret ve sanayiye teşvik edecek e-belediye uygulamalarına yer verilmesidir. [213]

Belediyeler e-belediyeleşme yolunda çeşitli araçlar kullanır. Bu araçlar çağrı merkezi ve telefon teknolojileri, elektronik dokümanlar, kiosklar, mobil teknolojiler, intranet, video-konferans ve webcasting'dir. [214]

Çağrı merkezi ve telefon teknolojileri ile vatandaşlar belediye binalarına gitmeden şikayet takibi, bilgi ve randevu alma, borç ödemelerini kredi kartı ile yapma gibi konularda hizmet alabilirler. İnternet kullanımına oranla sayısal uçurumun daha az olduğu bu araçları kullanarak daha çok kişi belediye birimlerine ulaşır.

Elektronik doküman yöntemi sistemiyle dokümanların oluşturulması, paylaşılması, yönetilmesi ve dokümanlar içinde arama yapılması daha kolay hale gelmektedir.

Gelir seviyesi düşük mahallelere yerleştirilerek sayısal uçurumu engellemek için kullanılan kiosklar internet erişimi olmayan ev ve iş yerlerindeki kullanıcılara belediye hizmetlerine ve belediyeye erişme imkanı sağlamaktadır.

Mobil teknolojiler, belediyelerin kendi birimlerinde kullandığı teknolojik araçlardır. Belediye çalışanları bu araçlar ile internet bağlantısı olan evinden veya başka bir yerden belediyeye bağlanıp tüm işlerini yapabilir. Bu mobil teknolojiler ile saha çalışmalarında gerekli bilgiler toplanabilir, sahada sayaçlar okunabilir, faturalandırma yapılabilir ve kredi kartı ile direkt belediyenin hesabına geçecek şekilde ödemeler yapılabilir.

İntranet, bir kurumu kapsayan internet sitesinin ötesinde kurumda yer alan birim ve kişiler arasında iletişimi sağlar, onlar arasındaki verimliliği ve işbirliğini artırır. Bu teknoloji ile verilere hızlı ulaşılmakta, veri paylaşımı kolaylaşmakta, telefon, faks, kağıt gibi iletişim masraflarından tasarruf edilmektedir.

---

[213] Mete Yıldız, " Yerel Yönetimde Yeni Bir Katılım Kanalı İnternet: ABD'de ve Türkiye 'de Elektronik Kamu Bilgi Ağları", **Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi,** Cilt.8, Sayı.4 (Ekim 1999), s. 146- 147.
[214] Polat, s. 40- 42.

Kullanılan diğer bir teknolojik araç video- konferans ve webcastingtir. Video-konferans ayrı yerlerde bulunan kişilerin görüntülü ve sesli iletişim kurmasıdır. Bu teknoloji ile kurum içindekiler fiziki olarak bir araya gelmeden görüşme imkanı elde eder, bu şekilde toplantı yapabilir. Webcasting ise var olan video ve ses kayıtlarının internette yayınlanmasıdır. Örneğin belediye meclis toplantılarının belediyelerin internet sayfaları üzerinden yayınlanması gibi.

Vatandaşlar bu uygulamaları kullanarak her yerden (ev, işyeri, internet kafeler, kiosk tarzı terminaller vb.) belediyelere ulaşabilmekte ve e-belediye uygulamaları ile de her türlü isteğini iletebilmektedir. Belediyelere e-belediye uygulamaları ile başvuran vatandaşlar zamanında başvuruları ile ilgili geri bildirim alabilir, yapmış oldukları başvuruların aşamalarını takip edebilir, fikirlerini, katkılarını belediye birim ve yetkililerine iletebilir.[215]

Bununla birlikte belediyeler coğrafi bilgi sitemi ve kent bilgi sistemini kullanarak hizmet ve bilgilerini daha etkin bir şekilde sunarlar. Coğrafi bilgi sistemi, bilgi ve verileri toplayarak bunları saklayan, depolayan, analiz eden ve karar verme süreçlerinde bu bilgileri kullanılmak üzere düzenleyen bilgisayar destekli bir sistemdir. Bu sistem yeryüzünde şu anda olan ve sonradan oluşan verileri analiz ederek sonuçlarının harita üzerinde görülmesine de imkan tanır. [216]

Coğrafi bilgi sistemi ile yeryüzündeki nesneler bilgisayar aracılığıyla tanımlanır, görüntülenir ve kullanıcılara yapılan istatistikleri, coğrafi analizleri, veri tabanlarını sorgulamaları ve görüntülemeleri için çeşitli imkanlar sunulur. Mekan ve mekana ait olan diğer bilgiler coğrafi bilgi sistemi ile tek bir yerde toplanır ve bütünleşir. Toplanan bu bilgilerin sayısal formlara dönüştürülmesi ile de yeni veriler çıkarılır ve sunulur. [217]

Yerel birimler de kentsel gelişimi sağlamak, altyapı ve güvenlik hizmetleri, maliyet, sosyal hizmetler ve eğitim gibi konularda hizmet sunan coğrafi bilgi sisteminden yararlanır. Coğrafi bilgi sistemini özellikle belediyeler, e-belediyeye dönüşüm süreçlerinde harita, imar

[215] Anıl Çekiç, "Küreselleşen Dünyada Yerelleşme Süreci ve Yerelleşmede Demokratik Zeminin Sağlamlaştırılması İçin E-Katılımcılık Çözümünün Değerlendirilmesi", **C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, Cilt.11, Sayı.2 (2010), s. 164.
[216] Aslan İnan ve Ercan İzgi, "Coğrafi Bilgi Sistemi", 2011, http://cbs.ormansu.gov.tr/cob2011/wp-content/uploads/2011/05/cbs1.pdf (4 Nisan 2017), s. 2.
[217] Ayşegül Ay Uğurel, "Coğrafi Bilgi Sistemleri ve Planlamada Bir Kullanım Örneği", http://www.imo.org.tr/resimler/ekutuphane/pdf/11629.pdf (4Nisan 2017), s. 113-114.

işlemleri, planlama, kadastro, peyzaj konuları, gerekli sosyal ve teknik altyapılar, fen işleri, ruhsat işleri, adres bilgileri, kentsel yönetim vb. alanlarda kullanır. [218]

Kent bilgi sistemi, kent hakkında yapılacak faaliyetlerle ilgili doğru kararlar verebilmek amacıyla altyapı, hizmetler, planlama, yönetim ile ilgili bilgileri hızlı bir şekilde taramak için oluşturulan coğrafi bilgi sisteminin kente dair bir uygulamasıdır. [219]

Kent bilgi sistemi, kente ait altyapı, sağlık, güvenlik, turizm, planlama olmak üzere birçok bilgiyi içerir. Kamu kurumları tarafından yerine getirilen hizmetlerin toplanması, saklanması, paylaşılması, kenti yöneten kurumların aralarındaki ilişkiler ve yaptıkları faaliyetler de kent bilgisi ile ilgilidir. Kent bilgi sistemi içine belediye, tapu kadastro, vergi ve nüfus dairesi, savcılık, orman işletmeleri, sosyal hizmetler, emniyet müdürlüğü vb. birçok kamu kurumunun yanında sanayi, ticaret odaları, okullar gibi sivil örgütler de girebilir. [220]

Belediyeler, e-belediye uygulamaları ile kent bilgi sistemine yer vererek kenti ilgilendiren imar, altyapı, yerel vergi, mülkiyet bilgileri vb. konuları bilgisayar ortamında barındırır ve sunar. Belediyelerin kent bilgi sitemine yer vermesi ile vatandaşlar belediye gitmeden internet veya telefonları kullanarak belediye ile ilgili işlerini halledebilir, projeler konusunda fikrini iletebilir, dilek ve isteklerini aracısız olarak makamlara ulaştırabilir, yönetimde etkin bir biçimde rol alabilir. Vatandaşların yaşam kalitesi artarken belediyelerin de gelirleri artar ve etkin hizmet sunumu gerçekleşir. Kent bilgi sisteminin uygulamaya geçirilmesi ile kent ile ilgili güncel haritalar hazırlanır ve mülkiyet, imar, vergi, altyapı, bağımsız bölümler (bina, işyeri vb.) gibi bilgiler bu haritalar üzerine işlenir. Bu işlemler ile kente ait bütün bilgiler haritalara işlenerek kullanıma sunulur. Kent bilgi sistemi ile kente ait bilgiler tek bir yerden tümüyle görüntülenir, birimler arası işbirliği artar, kentlerin geleceğine dair yapılacak planlarda mevcut durum daha kolay analiz edilir, vergi kaçakları, belediye gelir

[218] Türksel Kaya Bensgsir ve Aslı Akay, "Bir Kamu Politika Aracı Olarak Coğrafi Bilgi Sistemleri (CBS): Türkiye'de Belediyelerin CBS Uygulamalarının Değerlendirilmesi", **Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi**, Cilt.15, Sayı.1(Ocak 2006), s. 33-34.

[219] Tahsin Yomralıoğlu, "Türkiye'de Belediyelerin KBS/CBS Uygulamalarına Genel Bir Bakış", http://web.itu.edu.tr/tahsin/tahsin/Yaynlar_Ulusal_files/B41.pdf (4Nisan 2017), s. 1.

[220] Mustafa Çoruh, " Kent Bilişim Sistemi ve E-Belediye", **Akademik Bilişim'09 - XI. Akademik Bilişim Konferansı Bildirileri,** Şanlıurfa: Harran Üniversitesi, 11-13 Şubat 2009, s. 214.

ve giderlerinin takibi kolaylaşır, kaynaklar daha kolay yönetilir, karar verme süreçleri basitleşir.[221]

E-belediye uygulamaları ile belediyeler kaynakları etkin ve verimli kullanır, iletişim maliyetleri düşer, belediyeler ile ilgili her türlü bilgi ve faaliyete (bütçeler, faaliyet raporları, meclis kararları, ihale ilanları vb.) zaman ve mekan sınırı olmadan kesintisiz bir biçimde elektronik ortamda ulaşılabilir, belediye bilgi ve hizmetlerinden daha kolay haberdar olunur, halkın istek ve beklentileri oluşturulan internet sayfaları aracılığıyla daha kolay öğrenilir ve takip edilir, belediye ile ilgili iş ve işlemler daha hızlı gerçekleştirilebilir. Tüm bunlar şeffaf, duyarlı, hesap verebilir ve halka yakın yönetsel yapılar oluştururken katılımcı demokrasi anlayışının da gelişmesine imkan vermektedir.[222]

Karar alma süreçlerine halkın katılımını sağlayacak e-belediye uygulamalarına yer verilmesi öncelikle katılımı olumlu şekilde etkileyecek ve katılım maliyetlerini düşürecektir. Bu uygulamalar ile zaman ve mekan olarak dağınık halde olan vatandaşlar belirli konularda ortak karar verip hareket edebilecek, ilgili konular hakkında uzman görüşü alabilecek ve yine bu uygulamalarla demokrasinin gelişimine katkı sağlanacak ve kararlar düzenli olarak yerel halk ile paylaşılacaktır.[223] Belediyelerin yerel halkla bilgi paylaşması ve katılımı sağlaması ile de halk paydaş durumuna gelecektir.[224]

Yerel katılım sağlandığı ölçüde yerel demokrasi gelişecektir. Bu katılım; vatandaşların birçok konuda görüşünü yansıtan formların elektronik ortamda doldurulması, yerel yönetim görevlileri veya ilgili kişilere (meclis üyelerine, başkan) e-mail gönderilerek haberleşilmesi, belediyelerin hazırladığı anket, seçim ve referandumlarda vatandaşların online oy kullanması, belediyenin internet sayfası aracılığıyla yaptığı politik tartışmalara vatandaşların katılması gibi yollarla sağlanır.[225]

Yerel yönetimlerin internet kullanımı; vatandaşların karar alma süreçlerine katılımı ve uygulamaları kullanımı oranında anlamlı olacaktır. Vatandaşın e-belediye uygulamalarını

[221]KBS (Kent Bilgi Sistemi), 2008, http://www.belsis.com.tr/programlar.php?id=2 (4Nisan 2017).
[222] Pektaş, s 65., Fatih Bilal Alodalı ve Diğerleri, " Yerel Yönetimlerde E-Belediyecilik Uygulamaları: Akdeniz Bölgesi Örneği", **Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi,** Cilt.1, Sayı.1 (2012), s.88.
[223] Mustafa Akgül, "İnternet Notları:İnternet, Demokrasi ve Türkiye", http://akgul.web.tr/yazilar/cbt/cbt-not3.html (4 Nisan 2017), s.2.
[224] Henden ve Henden, s. 57- 58.
[225] Henden, s.9.

kullanma konusunda istekli hale getirilmesi için internet sayfaları yerel ve ulusal düzeyde işe yarayan ve anlamlı, anlaşılır bilgiler ile donatılmalıdır.[226] Halkın katılımını sağlayacak mekanizmalara yer verilerek yerel topluluk bilinci geliştirilmelidir. Halkın katılımının sağlanması teknolojik dönüşüm sürecine katkı sağlayacak, bilgi alışverişi ile kentler için yeni ve yaratıcı düşünceler ortaya çıkacak, sorunlar daha kolay çözülecektir.[227]

Belediyeler e-belediye uygulamalarına yer vererek hizmet sunumu, yönetim anlayışı, iş olanakları gibi konularda ülke kalkınmasına da katkı sağlar ve bu uygulamalar ile belediye ve halk arasında bilgi alışverişi elektronik ortamda gerçekleşir, belediyeler üzerlerine düşen sorumlulukları teknolojik olanakları kullanarak yerine getirir. Bu nedenle belediyeler e-belediye uygulamalarına yer vermek için öncelikle bilgi ve iletişim teknolojilerini kurumsal yapıları ile uyumlu hale getirmeli, oluşturulan internet sayfası gösterişten öte gerekli bilgi ve hizmetlerle donatılmalıdır. [228]

Bununla birlikte e-belediye uygulamaları ile merkezi yönetim ve yerel yönetimler arasında iletişim ağı kurularak bilgiler karşılıklı olarak paylaşılabilir. Bu iletişim ağı, yerel yönetimler ile merkezi yönetim arasındaki ilişkileri daha güçlü hale getirir. Yerel yönetimlerin bilgi ve iletişim teknolojileri doğrultusunda eğitim, planlama ve kaynak paylaşımı gibi konularının e-devlet sistemi içerisinde yer alması bu ilişkiyi güçlendirerek demokratik ve katılımcı yönetim yapısını oluşturacak, hizmet ve bilgi sunumunda zaman ve mekan kısıtlamalarını ortadan kaldıracak, evrak yoğunluğunu azaltarak iş yükünü hafifletecek, vatandaş memnuniyetine uygun hizmet ve bilgi sunumuna imkan verecektir. Böylece yaşanan dönüşüm ile yerel yönetimler bu ilişkinin bir parçası haline gelecektir.[229]

E-belediye sadece belediye birimleri ve yetkilileri tarafından kullanılan bir sistem değildir. Belediye ile bilgi alışverişinde bulunan tüm vatandaşların, kurumların, örgütlerin kullanımına açık bir sistemdir.[230] Bilgi ve iletişim teknolojilerinin geliştiği ülkelerde sivil toplum örgütleri, kent halkı ve şirketler yerel yönetim süreçlerine daha çok katılmaktadır.

---

[226] Henden ve Henden, s.59., Polat, s. 25.
[227] Mehtap Yeşilorman ve Firdevs Koç, " Yerel Yönetimlerde E-Devlet Uygulamaları ve Yerel demokrasiye Katkıları", **Turgut Özal Uluslararası Ekonomi ve Siyaset Kongresi II**, Malatya: İnönü Üniversitesi, 19-20 Nisan 2012, s. 774.
[228] Yeşilorman ve Koç, s. 776., Uğur Yıldırım ve Şerif Öner, " Bilgi Toplumu Sürecinde Yerel Yönetimlerde Eğitim-Bilişim Teknolojisinden Yararlanma : Türkiye'de E-Belediye Uygulamaları", **The Turkish Online Journal of Educational Technology,** Vol.3, No.1 (January 2004), s. 54.
[229] Çakır, E-Belediye: Sorunlar ve Çözüm Önerileri, s.12., Yeşilorman ve Koç, s.774.
[230] Yeşilorman ve Koç, s. 775.

Geliştirilen e-belediye uygulamaları ile belediyelerin aldığı kararlar, projeler, planlar oluşturulan internet sayfası aracılığıyla paylaşılır ve bu süreçler vatandaşlar, kamu kurumları veya sivil toplum örgütleri tarafından denetlenir.[231] Belediyelerin e-belediye uygulamalarına yer vermesiyle vatandaşlar ve diğer kurumlarla olan etkileşimi artarken vatandaşların da kendi aralarındaki ilişki gelişir. Çünkü e-belediye uygulamalarıyla sunulan hizmet ve bilgiler belediyenin iç işi olmaktan çıkarak herkesin daha kolay ulaşabileceği, hesap sorabileceği ve şeffaf bir yapıya dönüşmektedir. [232] Diğer bir ifadeyle e-belediye uygulamaları ile belediyeler hizmet ve bilgi sunmanın ötesinde daha geniş halk kitlelerine ulaşırken, vatandaşlar ve diğer kurumlar yapmak istediği işlemleri aracısız olarak yapabilir, belediye çalışmalarına ve örgütüne ilişkin birçok bilgiye bulunduğu yerden ulaşabilir. [233] Tüm bunlar gösterir ki e-belediye uygulamaları ile belediyeler; hizmet ve bilgi sunumunda etkinlik ve verimlilik sağlar, performanslarını daha kolay ölçer, bilgiye dayalı karar verme süreçlerini geliştirir ve vergi adaletini sağlarken, vatandaşlar da yer verilen uygulamalar ile vatandaş odaklı hizmet sunumunu isteyebilir, bilgi ve hizmet sunum süreçlerine katkı sağlayabilir, 7 gün 24 saat hizmet sunumu ile saydam ve hesap verebilir yönetim yapısının oluşturulmasını talep edebilir. Belediyeler yer verdiği bu uygulamalar ile bilgi toplumuna geçmekte, ekonomiye katkı sağlamakta, vatandaşlar ile aralarındaki ilişkileri geliştirerek güven ortamını oluşturmaktadır.[234]

Belediyelerin oluşturdukları internet sayfalarında yaşanan çevreye ilişkin yerel anket sonuçları, hava-yol durumu, ulaşım bilgileri, güncel kararlar, sosyal etkinlikler ve uygulamalara ilişkin birçok bilgi yer almaktadır. [235] Kişi ve kurumlar e- belediye uygulamalarından; etkinlik ve verimlilik, trafik ve yollarda düzenli yönlendirmelerin olmasını, başvuru, ödeme, imar vb. işlemlerde hız, herhangi bir doğal afet halinde olabildiğince hızlı ve etkili müdahale yapılmasını, ilgili birim ve kişilere ulaşarak sorunlarını anlatabilme imkanı elde etmeyi beklerler.[236] Bu nedenle e-belediye uygulamalarını başarılı bir şekilde hayata geçirebilmek için sunulan bu hizmetlerin; halkın istek ve beklentileri doğrultusunda elektronik ortamda açık ve anlaşılır olarak sunulduğu, erişiminin kolay ve

[231] Çoruh, s. 4.
[232] Henden ve Henden, s.52- 53.
[233] Gülsüm Gürler Hazman, "Afyonkarahisar Belediyesinde E-Belediye Uygulamaları ve Yerel Farkındalık", **Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi,** Cilt.7, Sayı.2 (2005), s.66-67.
[234] Polat, s.10- 11.
[235] Henden ve Henden, s.57- 58.
[236] Şahin, s.168.

sürekli olduğu, vatandaş kullanımına uygun olduğu, hesap verebilir özelikler taşıdığı test edilmelidir. [237]

E- belediye uygulamalarına yer vermek isteyen belediyeler bu konudaki hedeflerini doğru belirlemeli, elde edeceği faydayı iyi hesaplamalı, maliyet analizini yapmalı, e-belediye uygulamalarını kullanan diğer belediyelerin deneyimlerinden yararlanmalı, geçmiş deneyimler göz önünde bulundurularak ihtiyaç ve beklentilere uygun hizmet ve bilgi sunumuna öncelik verilmelidir. [238] Belediyeler konumlarını, örgütsel büyüklüklerini, koşullarını göz önünde bulundurarak e-belediye uygulamaları için gerekli altyapıları hazırlamalıdır. Bu hazırlık sonrasında ise belediyeler, oluşturdukları internet sayfalarında halkla iletişime geçecek ve hizmet ve bilgileri kesintisiz olarak sunacak uygulamalara yer verilmelidir. Belediyelerin internet sayfaları bu faaliyetleri gerçekleştirecek uygulamalar ile dolu olmalı, reklam aracı olarak kullanılmamalıdır. [239] Bu sebeple bir belediyenin internet sayfasında öncelikle kurumsal tanıtım (başkan, başkan yarımcıları, meclis üyeleri, müdürlükler vb.) bölümüne yer verilmelidir. Sonrasında ise genel olarak kent ile ilgili bilgilere, etkinlik haberlerine, hizmetlere kolay erişimi sağlayan uygulamalara, vatandaşı bilgilendirecek haberler ve duyurular bölümüne, istek ve şikayetlerin bildirilebileceği uygulamalara, ödeme ve başvuru yapılabilecek uygulamalara, resmi ve özel kurumlara yönlendiren iletişim adreslerine, açıklık, şeffaflık ve hesap verebilirliği sağlamak için meclis kararlarına, yapılacak ihalelere, stratejik plan ve faaliyet raporlarına yer verilmelidir. [240] Bununla birlikte e-belediye uygulamalarının gerçek anlamda başarılı olması için yerel birimlerdeki yöneticilerin ve politika belirleyicilerin bu uygulamaları hayata geçirme konusunda istekli olmaları gerekir.[241] Bunların yanında her belediye koşullarına ve isteğine göre bu bilgi ve hizmetlere ek olarak farklı bilgi, hizmet ve uygulamalara yer verebilir.

E-belediye kavramı bir internet sitesinin faaliyete geçirilmesinin yanında bir dönüşümü de ifade eder. Bu dönüşüm ile belediye bünyesinde bulunan tüm birimler bilgi ve iletişim teknolojileri ile donatılmaktadır. Bu dönüşümün başarılı olması ve e-belediye

[237] Yıldırım ve Öner, s.53.
[238] Süleyman Kurt, "E-Belediyecilik Hizmetleri", 2012, http://suleymankurt.com/akademik_detay_sayfasi.php?id=11 (4 Nisan 2017), s.6.
[239] Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü, s. 47.
[240] İsmail Safa Aydın ve Arzdar Kiracı, " Belediyelerin Hizmet Sunumunda E-Belediyecilik Kriterleri: Kocaeli İli ve Bazı İlçelerinden Bir Örnek", **İktisadi Yenilik Dergisi,** Cilt.2,Sayı.1(Temmuz 2014), s.36-37.
[241] Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü, s. 47.

uygulamalarının hayata geçirilmesi için belediyedeki birimlerin ve çalışanların teknolojik gelişmeleri takip etmesi, bu gelişmeleri özümsemesi ve sahiplenmesi gerekmektedir.[242]

E-devlet için geçerli olan tanımlamalar ve beklentiler yerel yönetim birimi olan belediyelerde uygulama alanı bulan e-belediye kavramı için de geçerlidir. Dünyada yaşanan teknolojik gelişmeler ve interneti kullanan kişi sayısının artması belediyeleri de etkilemiş ve çağa uyum sağlamak isteyen belediyeler e-belediye uygulamalarına yer vermeye başlamışlardır. Belediyeler, bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak geleneksel özelliklerini bir kenara bırakıp gelişmelere uygun farklı yöntemlerle hizmet ve bilgi sunmaya özen göstermişlerdir. E-belediye uygulamalarına yer verilmesiyle paylaşılmayan ve halka danışılmadan alınan kararlar, uzun bürokratik süreçler, gelişmeyen devlet-vatandaş ilişkileri, uzun başvuru süreçleri, klasik denetleme yöntemleri yerini hizmet ve bilgilerin daha açık, anlaşılır, etkin bir şekilde sunulduğu, gelişmenin ilke edinildiği, devlet-vatandaş ilişkisinin geliştiği, performans ölçümlerinin yapıldığı, fikir ve düşüncelerin daha kolay iletilebildiği bir yapıya bırakmıştır.[243]

2.2.2. Türkiye'de E-Belediye Uygulamaları

Türkiye'de AB ile bütünleşme sürecinin hız kazanması ve demokrasi konusundaki gelişmeler ile yerel yönetimlere verilen önem artmıştır. Etkili ve vatandaşa daha yakın bir yönetim yapısı oluşturmak için belediyelere birçok sorumluluk yüklenmiştir. Belediyeler üzerlerine düşen sorumlulukları ve kalkınma hedeflerini yerine getirmek için de bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanmışlardır. [244]

Bununla birlikte Türkiye'de özel sektör kurumlarının bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanmaları merkezi ve yerel yönetim birimlerini etkilemiştir ve bu birimler gelişen teknolojinin getirdiği imkanlardan yararlanmak istemiştir. Ancak Türkiye'de teknolojinin getirdiği bu imkanlar yerel yönetim birimleri içerisinde en çok belediyeler tarafından dikkate alınmış ve belediyeler hizmet ve bilgi sunumunda, yönetim süreçlerinde teknolojik

[242] Erdal, s. 37-38., Polat, s. 4.
[243] Henden ve Henden, s. 56.
[244] Polat, s.8-9.

gelişmelerinden yararlanmış, bunların sonucu olarak da kendi internet sayfalarını oluşturmuşlardır. [245]

Türkiye'de e-belediyeye geçiş sürecindeki ilk aşama olan bilgisayarlaşma aşamasını tüm belediyeler gerçekleştirmiştir ve bu aşama sonrası paket programlardan faydalanarak hizmet ve bilgi sunumuna başlamışlardır. [246] Ancak son dönemlerde Türkiye'de bilgi ve iletişim teknolojileri kullanımında artış olmuştur. Örneğin, bilgisayar kullanımı 2005 yılında yüzde 87,8 iken bu oran 2016 yılında yüzde 95,9'a çıkmış, internet erişimi de 2005 yılında yüzde 80,4 iken 2016 yılında yüzde 93,7 olmuştur. Hanelerde internet kullanımından bahsedersek, internet kullanım oranı 2005 yılında yüzde 17,6 iken, 2016 yılında yüzde 61,2 olmuştur. Hanelerde internet erişimi de 2005 yılında yüzde 8,7 iken 2016 yılına gelindiğinde bu oran yüzde 76,3'e çıkmıştır. [247] İnternet ve diğer bilgi teknolojilerinin kullanımının artması vatandaşların ve kurumların beklentilerini artırmış ve bu da e-devlet/ e-belediye uygulamalarının gelişmesine katkı sağlamıştır.

İlk dönemler halkla ilişkiler ve tanıtım amaçlı kullanılan internet sayfaları daha sonra birçok belediyenin e-belediyeye geçiş sürecinin diğer aşamalarını da hayata geçirmesiyle online hizmet ve bilgi sunar hale gelmiştir. Bir başka anlatımla belediyeler ilk dönemler yalnızca belediye başkanı ile ilgili bilgileri ve belediyenin az sayıdaki faaliyetlerini oluşturdukları internet sayfaları aracığıyla sunarken artık birçok işlem (emlak, çevre temizlik vb. vergi ödemeleri, başvurular, fatura ödemeleri vb.) oluşturulan internet sayfaları ile aracısız olarak yapılabilmekte ve birçok karar, rapor (ihale, meclis kararlarını, faaliyet raporları vb.) belediyeye gitmeden öğrenilebilmekte veya takip edebilmektedir. [248] Tek yönlü bilgi aktarımı zamanla yerini vatandaş katılımına, yerel demokrasiyi güçlendirmeye ve sivil toplumu desteklemeye imkan verecek bilgi ve hizmet sunumuna bırakmıştır. [249]

Bununla birlikte mali kaynağı yeterli olan, eğitimli uzman personeli olan, e-belediye için gerekli altyapıları oluşturan ve belirli bir örgütsel büyüklüğe erişen belediyeler Türkiye'de e-belediye uygulamalarını daha erken hayata geçirmişler ve bu konuda daha

[245] Şahin, s. 175.
[246] Şahin, s. 184.
[247] Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması, http://www.tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt_id=1028# (4Nisan 2017).
[248] Alodalı ve Diğerleri, s. 83.
[249] Polat, s.25.

ileriye gitmişlerdir.[250] Örneğin, Ankara Büyük Şehir Belediyesi 1996 yılında internete bağlanırken 1997 yılında internet sayfasını açmış, İstanbul Büyükşehir Belediyesi 1997 yılında, Antalya Büyükşehir Belediyesi 1998 yılında, Kayseri Büyükşehir Belediyesi 1998 yılında, Bursa Büyükşehir Belediyesi 1999 yılında internet sayfasını hizmete açmıştır.[251]

Türkiye'de dünyadaki süreçten farklı olarak önce merkezi birimler e-devlet uygulamalarına yer vermiş, daha sonra yerel yönetim birimleri bu uygulamaları hizmet ve bilgi sunumunda kullanmıştır. Türkiye'de e-belediye uygulamaları konusunda başarı elde etmek ve kaliteli bir biçimde hizmet ve bilgi sunumunu gerçekleştirmek için katılımı sağlayacak uygulamalara yer verilmeli, personel e-belediye uygulamaları konusunda eğitilmeli, mali durum göz önünde bulundurularak kaynak artırımına gidilmeli, sivil toplum kuruluşları ile yapılan projelere destek verilmelidir. [252]

Türkiye'de e-belediye uygulamalarının hayata geçirilmesini engelleyen öncelikli sorunlar ise şunlardır: [253]

-Vatandaşa bu uygulamaları kullanarak sunulan hizmet sayısının az olması,

-Yer verilen uygulamalara erişimde vatandaşların yaşadığı sorunlar ve yetersizlikler,

-Teknoloji alanında yapılacak yatırımlar konusunda danışmanlık hizmeti verecek bir birimin olmaması ve bu konuda yararlı olacak bilgilerin göz önünde bulundurulmaması

-Yerel yöneticilerin uygulamalarda yaşanan sorunları aynı derecede önemsememeleri,

-Gerekli hukuki altyapıların etkin bir şekilde düzenlenmemesi,

---

[250] Şahin, s.184.

[251] Türksel Kaya Bensghir, " Web'deki Belediyelerimiz: Ankara Büyükşehir Belediyesi", **Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi,** Cilt.9, Sayı.2 (Nisan 2000), s.85., Türksel Kaya Bensghir, " Web'deki Belediyelerimiz: İstanbul Büyükşehir Belediyesi", **Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi,** Cilt.9, Sayı.3 (Temmuz 2000), s.112., Türksel Kaya Bensghir, " Web'deki Belediyelerimiz: Antalya Büyükşehir Belediyesi", **Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi,** Cilt.10, Sayı.1 (Ocak 2001), s.66., Türksel Kaya Bensghir, " Web'deki Belediyelerimiz: Kayseri Büyükşehir Belediyesi", **Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi,** Cilt.10, Sayı.3 (Temmuz 2001), s.119., Türksel Kaya Bensghir, " Web'deki Belediyelerimiz: Bursa Büyükşehir Belediyesi", **Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi,** Cilt.9, Sayı.4 (Ekim 2000), s.109.

[252] Zümrüt Ecevit Satı ve Diğerleri, "Yerel Yönetimlerde E-Devlet Uygulamaları: İstanbul İli ve Belediye Yönetimlerinde Kullanılan E-Devlet Hizmetlerinin Değerlendirilmesi" ,**Vl. İstanbul Bilişim Kongresi,** İstanbul: Bahçeşehir Üniversitesi, 07-08 Kasım 2012, s. 73.

[253] Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü, s. 48-49.

-Bilgi işlem merkezlerinin uygulamaları yönlendirmede yetersiz olmasıdır.

Belediyelerin e-belediye uygulamalarına yer vermesi ile vatandaşlar hizmet ve bilgilere daha kolay ulaşır, memnuniyet düzeyi artar. Ancak belediyeler teknolojik imkanları sadece muhasebe, abone işlemleri, tanıtım gibi amaçlar için değil, karşılıklı iletişimi ve vatandaş katılımını sağlayacak şekilde de kullanmalıdır. Çünkü belediyelerin teknolojik gelişmeleri yalnızca belirli amaçlar doğrultusunda kullanması vatandaşı geri plana itmektedir. Bu nedenle Türkiye'de vatandaşı da bu uygulamalarda ön planda tutmak için çeşitli projeler yapılmıştır.[254] Bunlar: Yerel Yönetimlerin Güçlendirilmesi Araştırması Projesi (YERYÖN), Yerel Yönetimler İçin Eğitim Malzemesi Geliştirme Projesi (YEREP),Yerel Yönetimler Bilgi Tabanı Projesi (YERELBİLGİ Projesi), Yerel Yönetimler Portalı (YerelNET Projesi) 'dır.

Yerel Yönetimlerin Güçlendirilmesi Araştırma Projesi (YERYÖN)

Yerel Yönetimlerin Güçlendirilmesi Araştırması Projesi (YERYÖN), 1998-2001 yıllarında Yerel Yönetimler Araştırma ve Eğitim Merkezi (YYAEM) tarafından gerçekleştirilen bir araştırmadır. Araştırmanın amacı, yerel yönetim sisteminin yapısal özellikleri ve sorunları üzerinde durmak ve 21.yüzyıla uygun olacak, çağın gereklerini karşılayacak bir model geliştirmektir. Çalışma süresince çeşitli konu başlıkları belirlenmiş ve bu başlıklar altında çalışmalar yapılarak çeşitli raporlar hazırlanmıştır. Bu başlıklar şunlardır: Belediye personel sistemi, su hizmetlerinin yönetimi, yerel temsil, çöp hizmetlerinin yönetimi, mali yapı, imar hizmetlerinin yönetimi, zabıta hizmetleri, eğitim ve sağlık ile ilgili yerelleşme sorunu, itfaiye ve acil yardım hizmetleri, yerel yönetim modeli geliştirme modülüdür. Bu başlıklar içinde öncelikle bir amaç incelemeye alınmış ama genel itibariyle bütün başlıklarda yerel yönetim modeli geliştirmek için de çıktılar elde edilmek istenmiştir. Elde edilen bilgiler doğrultusunda 2000 yılında model geliştirme çalışması için ön hazırlıklar yapılmıştır. İl ve ilçe ayrımı yapılmış, 2001 yılında tipik iller seçilerek incelemelere devam edilmiş, Türkiye geneli için yerel yönetim yapılanması ve kademelenmesi modeli geliştirilmeye karar verilmiştir. [255]

[254] Şener ve Paşayiğit, s. 2.
[255] Yerel Yönetimlerin Güçlendirilmesi Araştırma Projesi, http://eski.yerelnet.org.tr/yyaem/yeryon.php (13 Şubat 2017), Yerel Yönetimler Merkezi-Merkez Hakkında, 2017, http://www.yerelnet.org.tr/genel/hakkimizda.php (4 Nisan 2017), Uçkan, s.296.

Yerel Yönetimler İçin Eğitim Malzemesi Geliştirme Projesi (YEREP)

1999-2001 yılları arasında faaliyette olan projeye Devlet Planlama Teşkilatı yıllık yatırım programlarında yer verilerek genel bütçeden finanse edilmiştir. Bu projenin başlıca iki hedefi vardır: Bu hedeflerden ilki yerel yönetim birimlerine ait veri, bilgi ve deneyimlerin yer alacağı bir internet sayfanın oluşturulmasıyken, ikincisi yerel yönetim birimlerinde verilecek eğitimler için ders notları geliştirmektir. [256]

İnternet sayfası oluşturma süreci Yerel Yönetimler Portalının (YerelNet) kurulması ile başlamıştır. Sitenin ön hazırlık çalışmaları 1999 yılında başlarken 2000 yılında kullanıma sunulmuştur. Sitenin kurulması ile yerel yönetim birimlerinde çalışanların ve diğer kullanıcıların ulaşmak için zaman harcadıkları birçok bilgiye serbest ve kolay biçimde ulaşabilmesi veya paket programlara aktarmak suretiyle kullanabilmeleri hedeflenmiştir. Oluşturulan internet sitesi YYAEM bünyesindeki bilgileri ve YERYÖN çalışmaları ile elde edilen bilgileri sunarak faaliyete geçmiştir. [257]

Çalışmanın ikinci amacı, öncelikle belediye yöneticileri için ders notları geliştirmektir. Sonrasında ise ders notlarını açılan seminerlerde ve uzaktan eğitimde malzeme olarak kullanmak ve ders notlarını içeren bir CD hazırlamak hedeflenmiştir. Akademisyen ve uzman personel tarafından hazırlanan ders notlarının master kopya üretimini Anadolu Üniversitesi yapmıştır. Bununla birlikte internet üzerinden malzeme sunumu da yapılmak istenmiştir. [258]

Yerel Yönetimler Bilgi Tabanı Projesi (YERELBİLGİ Projesi)

Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü (TODAİE) YYAEM tarafından İçişleri Bakanlığı'nın önerisi üzerine YERELBİLGİ Projesi hazırlanmıştır ve proje 4 Nisan 2001'de yürürlüğe girmiştir. Bu proje ile amaçlanan, yerel yönetimler ve yerel yönetimlerin kurdukları döner sermaye-fon, şirket, vakıf ve işletmeler ilgili veri ve bilgileri elektronik ortamda düzenleyerek karar alma ve politika üretme süreçlerinde bu bilgilerden yararlanmak ve bu bilgilerin sorgulanmasını sağlamaktır. Bu bilgilere karar verici makamların yanı sıra,

[256]Yerel Yönetimler İçin Eğitim Malzemesi Geliştirme Projesi, http://eski.yerelnet.org.tr/yyaem/yerep.php (13 Şubat 2017), Yerel Yönetimler Merkezi-Merkez Hakkında, 2017, http://www.yerelnet.org.tr/genel/hakkimizda.php (4 Nisan 2017).
[257] Yerel Yönetimler İçin Eğitim Malzemesi Geliştirme Projesi, http://eski.yerelnet.org.tr/yyaem/yerep.php (13 Şubat 2017).
[258] Yerel Yönetimler İçin Eğitim Malzemesi Geliştirme Projesi, http://eski.yerelnet.org.tr/yyaem/yerep.php (13 Şubat 2017), Yerel Yönetimler Merkezi-Merkez Hakkında, 2017, http://www.yerelnet.org.tr/genel/hakkimizda.php (4 Nisan 2017).

İçişleri Bakanlığı Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü'nün internet sayfasından yayınlanması ile herkes ulaşabilecektir. [259]

Yerel Yönetimler Portalı (YERELNET Projesi)

YERELNET Projesi, TODAİE Yerel Yönetimler Araştırma ve Eğitim Merkezi'nin bir hizmeti olan YEREP Projesi kapsamında Devlet Planlama Teşkilatı'nın finansal desteği ile hazırlanmıştır. Bu proje ile yerel yönetim birimlerine ait bilgi ve verileri tek bir yerden toplu halde sunmak ve bu birimlerde çalışan personelin ihtiyacı olan bilgilere yer vermek amaçlanmıştır. YERELNET Projesi, bilgi ve deneyimlerin paylaşılması ve bilgi paylaşımı konusunda engel konulmaması düşüncesinden yola çıkılarak hazırlanmıştır. Deneyimlerin paylaşıldığı, yerel yönetimlerin dünyaya, halka açılan yüzü olan YERELNET Projesi ile hemşehriler, akademisyenler, gurbetçiler ve kamu kurumlarının istedikleri bilgileri öğrenebilmesi, duyuruları, güncel belgeleri takip edebilmesi, yerel yönetim birimleri ile iletişim halinde olunması hedeflenmiştir.[260]

Bu projeyle yerel yönetim birimleri ile ilgili veriler, sayısal sonuçlar elde etmek amacıyla değil, analitik değerlendirmeler yapmak ve veri toplama işinde güncelliği sağlayarak gecikmelerin neden olacağı sorunları ortadan kaldırmak amacıyla toplanmıştır. Proje kapsamında toplanması gereken veriler konuları bakımından önceliklerine göre sıralanmıştır. Konular yerel yönetim birimlerinin mevcut durumu ve ihtiyaçları doğrultusunda değerlendirilmiştir. Bu konular şunlardır: Kuruluş-yerleşme kademeleri bilgisi, yerel yönetim kadro-istihdam bilgileri (personel), bütçe ve kesin hesap bilgileri; fonlar; imar bilgileri; hizmetler (su, kanal, arıtma, çöp, ısıtma, ulaştırma); bağlı kuruluş, işletme, döner sermaye, fon; araç ve iş makineleri varlığıdır. Bu konu başlıklarının içeriğinde hangi bilgi ve verilerin toplanacağı İçişleri Bakanlığı'nın ihtiyaçları doğrultusunda çalışan uzmanlar tarafından belirlenmiş ve bilişim uzmanları da bu verilerin elektronik ortama taşınması ve sorgulanması için gerekli teknik altyapıyı oluşturmuştur. [261]

[259] Yerel Yönetimler Bilgi Tabanı Projesi , http://eski.yerelnet.org.tr/yyaem/yerelbilgi.php (13 Şubat 2017), Yerel Yönetimler Merkezi-Merkez Hakkında, 2017, http://www.yerelnet.org.tr/genel/hakkimizda.php (4 Nisan 2017), Uçkan, s.297.
[260] Yerel Yönetimler Portalı, http://eski.yerelnet.org.tr/yyaem/yerelnet.php (13 Şubat 2017), Yerel Yönetimler Merkezi-Merkez Hakkında, 2017, http://www.yerelnet.org.tr/genel/hakkimizda.php (4 Nisan 2017).
[261] Yerel Yönetimler Bilgi Tabanı Projesi , http://eski.yerelnet.org.tr/yyaem/yerelbilgi.php (13 Şubat 2017).

Birçok birimden toplanan verilerin merkezden sisteme girilmesi zaman ve iş gücü kaybına neden olacağından veri girişlerinin kurumların kendisi veya internet üzerinden valiliklerin yönetiminde bulunan il mahalli idareler müdürlükleri tarafından yapılması amaçlanmıştır. Veri girişleri tamamlandıktan sonra projeye dair sonuç ve değerlendirme raporuyla birlikte veri girişinin devamlılığını sağlayan bir rapor da İçişleri Bakanlığı'na verilmiş ve kamuoyu için de genel sonuç ve sorgulama özelliklerinin Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü'nün internet sayfasında (www.mahalli-idareler.gov.tr) yayınlanması kararlaştırılmıştır.[262]

Proje kapsamında 2006 yılından sonra uzmanlar için genel yapı, mali yapı, mevzuat, personel sistemi, yerel seçimler, uluslar arası ilişkiler, yerel hizmetler (çevre, imar, sosyal hizmetler, katı atık vb.) ve e-belediye olmak üzere 8 başlıkla ilgili rapor ve araştırmalar yayınlanmaya başlamıştır.[263]

Oluşturulan YERELNET sayfası ile 1963 yılından günümüze kadar olan yerel seçim sonuçlarına, mevzuatlara, yerel yönetim birimleri hakkında genel bilgilere, uzmanların ihtiyaç duyacağı (personel, mali yapı, altyapılar vb.) çeşitli bilgilere, vatandaş için gerekli bilgilere (evlenme, cenaze, iş yeri açma, inşaat ruhsatı vb), ihale bilgilerine, yerel yönetimlerle ilgili haberlere ulaşılabilmektedir. [264]

E-Avrupa 2005 Eylem Planı'ndaki kamu hizmetlerinin geniş ağ yapısıyla sunularak bütün vatandaşların erişimini sağlamak amacı ile YERELNET projesinde planlanan hedefler arasında benzerlikler bulunmaktadır. YERELNET ile de vatandaş, kamu ve özel sektörün veri ve bilgilere ücretsiz, kolay ve şifresiz erişebildiği, belediyelerin sunduğu hizmetlerin tartışılabildiği, veri girişlerinin yapılabileceği bir yapı hedeflenmiştir. [265]

[262] Yerel Yönetimler Bilgi Tabanı Projesi , http://eski.yerelnet.org.tr/yyaem/yerelbilgi.php (13 Şubat 2017).
[263] Aslı Akay, " Kuruluşundan Günümüze YerelNET: TODAİE Yerel Yönetimler Web Portalı", **Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi,** Cilt.16, Sayı.1 (Ocak 2007), s. 80.
[264] Yerel Yönetimler Portalı, http://eski.yerelnet.org.tr/yyaem/yerelnet.php (13 Şubat 2017).
[265] Akay, s. 85.

2.2.3.E-Belediye Uygulamalarının Yararları

E-belediye uygulamalarına yer veren belediyeler birçok yarar elde etmektedir. Bu yararlardan bazıları şu şekilde sıralanabilir: [266]

- Zaman ve mekan kısıtlaması olmadan bilgi ve hizmet sunumu gerçekleşir, belediye gündemi ve faaliyetleri her yerden her saatte takip edilebilir,

- Yapılan, yapılacak olan iş ve işlemlerin, alınan kararların elektronik ortamdan duyurulması ile yönetim süreçleri şeffaflaşır, hesap verilebilir bir yönetim yapısı oluşur,

- Zaman ve maliyetlerde tasarruf sağlanır,

- Hizmetler yerel halkın ihtiyaçları doğrultusunda düzenlenir ve sunulur,

- Katılım kültürü gelişerek demokrasi anlayışı güçlenir,

- Vatandaşların e-belediye uygulamalarını kullanarak elektronik ortamda işlerini kendi başlarına yapabilmesi ile belediyelerdeki fazla istihdam sorununa çözüm bulunur, personel fazlası başka işlerle uğraşarak daha verimli süreçler yaratılabilir,

- Birçok iş ve işlemin elektronik ortamda halledilebilmesi ile belediye personelinin iş yükü önemli ölçüde azalır. İş süreçlerin daha düzenli hale gelmesi ile çalışanların memnuniyet düzeyi artar,

- Belediye hizmet, eylem ve kararlarının denetlenmesi kolaylaşır. Vatandaşların, sunulan hizmet ve bilgileri elektronik ortamda takip etmesi sonucu belediyeler bilgi ve hizmetleri daha kaliteli sunmaya özen gösterir,

- E-belediye uygulamaları ile vatandaşların teknolojiyi kullanma konusunda istekli hale gelmesi ve bu uygulamaları kullanan kişi sayısını artırır,

- Vatandaşı ön planda tutarak hizmet ve bilgi sunan belediyelere vatandaşın güveni artar, vatandaş ve belediye arasındaki etkileşim artar ve böylece aralarındaki ilişki güçlenir,

[266] Ali Acılar, " Küçük Şehir Belediyelerinde Web Sitesi ve E-Belediye Kullanımı: Bilecik Belediyesi Örneği", **Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi,** Sayı.32 (2015), s.133., Henden ve Henden, s. 59., Çoruh, Kent Bilişim Sistemi ve E-Belediye, s. 217., Çakır, E-Belediye: Sorunlar ve Çözüm Önerileri, s.7-8., Şahin, s.168., Hazman, s.66-67.

- Vatandaşların e-belediye uygulamalarını kullanarak istek ve görüşlerini ilgili birimlere bildirmesiyle istek ve görüşler daha etkin bir şekilde toplanabilir ve bu doğrultuda hizmet ve bilgiler yeniden düzenlenebilir,

- E-belediye uygulamaları ile bilgi ve hizmet sunumunda etkinlik sağlanır, verimlilik ve hız artar,

- Birçok işlemin elektronik ortamda yapılması ile evrak yoğunluğu sorunu çözülür ve bürokrasi azalır,

- Oluşturulan internet sayfalarında imar, ihale, parsel vb. konularda alınan kararlara düzenli olarak yer verilmesi ile yolsuzluk ve rüşvet gibi durumların ortaya çıkması engellenir,

- Oluşturulan ağ yapısı ile yerel yönetimler ve merkezi yönetim arasındaki ilişki gelişir, bilgiler karşılıklı olarak paylaşır,

- Vatandaşlar yaşadıkları mahalle veya semtler farklı olsa da eşit düzeyde hizmet ve bilgi sunumuna ulaşır,

- Başvuru, talep ve şikayetlere daha hızlı cevap verilir.

2.2.4.E-Belediye Uygulamalarında Karşılaşılan Sorunlar ve Çözüm Önerileri

Gelişen bilgi ve iletişim teknolojilerinin belediye iş ve işlemlerini yerine getirmede kullanılması büyük yararlar sağladığı gibi bazı sorunları da bünyesinde barındırır. Bu sorunlardan bazıları şunlardır: [267]

- Bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanma konusunda güven sorunun olması (tarafların birbirine karşı duyduğu güven, kimlik denetimi, mahremiyeti, bilgi ve ağ güvenliğinin sağlanmadığı vb. konularda),

- Teknolojiye yapılan ilk maliyetlerin yüksek olması,

- Teknik altyapı yetersizlikleri,

[267] Pektaş, s. 75., Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü, s. 48-49., Tosun, s. 77-78., Çakır, **E-Belediye Sorunlar ve Çözüm Önerileri,** s. 9-10. Türkiye Bilişim Derneği, Türkiye 2. Bilişim Şurası, s.116.

- Hukuksal altyapıda yaşanan yetersizlikler (e-imza konusunun uygulamaya geçirilmesinde yaşanan sorunlar, işlem güvenliği, yasal düzenlemelerin teknolojik gelişmelerin gerisinde kalması vb. konular),

- Yerel ve merkezi birimler arasında işbirliğinin yeterli düzeyde olmaması bu nedenle bilgilerin paylaşılmasında sorunlar yaşanması,

- E-belediye uygulamalarının kullanımını kolaylaştıracak araçların (bilgisayar donanımı) demirbaş olarak görülmesi,

- Oluşturulan internet sayfalarının ağırlıklı olarak tanıtım ve bilgi verme amaçlı olması, karşılıklı iletişime imkan veren uygulamaların yeterli olmaması,

- Kurum içinde çalışan personelin ve yöneticilerin bilgi ve eğitim eksikliği, değişime karşı isteksiz olmaları ve temkinli yaklaşmaları,

- Elde edilen faydaları gösterecek yeterli verinin bulunmaması (vatandaşın memnuniyet düzeyini, yapılan maliyetleri gösteren veriler gibi),

- E-belediye uygulamaları konusunda bilgi sahibi olan eğitimli teknik ve uzman personel eksikliği,

- Kent Bilgi Sistemleri'nin kurulması için belirli kriterlerin olmaması,

- Kurumlarda güçlü bilgi işlem birimlerinin olmaması,

- İnternete erişimin nüfusa oranlandığında düşük seviyede olması,

- İnternet sayfalarını güncelleme konusunda yaşanan yetersizlikler,

- Yapılan başvuru, istek, şikayet vb. konularda geri bildirimlerin yeterli düzeyde ve zamanında yapan belediye sayısının az olması,

- Geleneksel politika üretme biçimlerinin olması, farklı partilerden olan yöneticiler arasında yaşanan anlaşmazlıklar ve bürokratik engeller.

Belediyelerin, e-belediye uygulamalarını başarılı bir şekilde hayata geçirebilmesi için gerekli altyapılar kurulmalı, yasal düzenlemeler yapılmalı, stratejiler belirlenmeli, bilgi işlem birimleri kurulmalı, uygulamalar tanıtıcı bir broşür gibi kullanılmamalı, teknik altyapıların oluşturulması için belediyeler kaynak ayırma konusunda özendirilmeli, yeterli kaynağı olmayan belediyelere gerekli mali destek sağlanmalı, belediyelerin internet sayfaları diğer kamu kurum ve kuruluşlarıyla ilişkili olacak şekilde yapılandırılmalı, gelişmeler takip edilerek bakım ve güncellemeler zamanında yapılmalı, belediyelerin çalıştığı devlet bankaları altyapılarını teknolojik gelişmelere göre yeniden yapılandırmalı, belediyeler için yapılan yazılımlar internet kullanımına imkan verecek şekilde tasarlanmalı, vatandaşlara ve belediye personeline uygulamalar konusunda gerekli eğitim verilerek teknolojiye olan direnç kırılmalıdır. [268] Bunun yanında teknolojik gelişmelerin yakından takip edilmesi, belediyelerin hizmet ve bilgi sunduğu kişilerin teknolojiye eşit erişim imkanının olması, teknolojiyi kullanma konusunda yaşanan yetersizliklerin ortadan kaldırılması gerekir.[269]

[268] Türkiye Bilişim Derneği, Türkiye 2. Bilişim Şurası, s.117., Şahin, s.186., Çakır, **E-Belediye: Sorunlar ve Çözüm Önerileri,** s.12.
[269] Henden ve Henden, s. 58.

3. ÜÇÜNCÜ BÖLÜM: BÜYÜKŞEHİR BELEDİYELERİ WEB SAYFALARI ÖRNEĞİ

3.1. Araştırmanın Amacı

Araştırma kapsamında e-belediye konusunda detaylı incelemeler yapabilmek amacıyla Akdeniz Bölgesi'nde bulunan Antalya, Hatay ve Mersin Büyükşehir Belediyeleri'nin e-belediye uygulamaları ele alınmıştır. Bu kapsamda Antalya, Hatay ve Mersin Büyükşehir Belediyeleri'nin web sayfaları aracılığıyla vatandaşlara sundukları hizmet ve bilgiler analiz edilmiştir. Böylece, örnek kapsamındaki belediyelerin web sayfaları üzerinden sundukları farklı e-belediye uygulamalarının sahip oldukları işlevler ve yönetim şekli açısından incelenmesi ve bu uygulamaların vatandaş ve belediye yönetimi açısından sağladığı avantajların ortaya konulması hedeflenmiştir.

3.2. Araştırmanın Kapsamı

Araştırma Antalya, Hatay ve Mersin Büyükşehir Belediyeleri'nin web sayfaları üzerinden sunulan e-belediye hizmetlerini kapsamaktadır. Bu çerçevede örnek kapsamındaki belediyelerin web sayfaları üzerinden sundukları bilgi ve hizmetler 14.08.2017- 28.09.2017 tarihlerini kapsayan dönem içinde incelenmiştir. Belediyelerin web sayfaları dışında mobil uygulamalar, sosyal medya vb. araçlar vasıtasıyla sunduğu e-belediye hizmetleri çalışmanın kapsamı içinde değildir.

3.3.Araştırmanın Yöntemi

Araştırma kapsamında öncelikle Antalya, Hatay ve Mersin Büyükşehir Belediyeleri'nin web sayfaları incelenerek, belediyelerin web sayfaları üzerinden yerel halka sundukları e-belediye hizmetleri analiz edilmiştir. Daha sonra ilgili belediyelerin e-belediye uygulamalarının geliştirilmesi ve yönetimi konusunda sorumlu yetkililerine açık uçlu sorulardan oluşan bir soru formu gönderilerek bu soruların cevaplanması istenmiştir. Soru formu yoluyla, e-belediye uygulamalarının amacı, nasıl yönetildiği, bu konuda belirlenen hedefler, vatandaşların e-belediye uygulamalarını kullanmaları konusunda uygulanan teşvik yöntemleri, uygulamada karşılaşılan güçlükler ve elde edilen faydalar gibi konularda bilgi edinilmesi hedeflenmiştir. Web sayfası analizi ve soru formu uygulaması yoluyla elde edilen

veriler; kuruluşların tanıtımı, web sayfalarının tanıtımı, web sayfası üzerinden sunulan hizmetler, e-belediye hizmetleri ile hedeflenen amaçlar, web sayfasının ve e-belediye hizmetlerinin yönetimi, vatandaşların, e-belediye hizmetlerini kullanım durumu ve bu konudaki teşvik yöntemleri, e-katılım çerçevesinde vatandaşların istek, şikayet ve görüşlerini alma ve cevaplama, e-belediye hizmetlerinin faydaları ve e-belediye uygulamaları konusunda karşılaşılan engeller başlıkları altında analiz edilmiştir. Bu çerçevede örnek kapsamındaki büyükşehir belediyelerinin farklı uygulamalarının karşılaştırılması da sağlanmaya çalışılmıştır.

3.4.Araştırmanın Sonuçları

3.4.1.Kuruluşların Tanıtımı

Bu başlık altında araştırma kapsamında seçilen Antalya, Hatay ve Mersin Büyükşehir Belediyeleri hakkında kısaca bilgi verilecektir.

3.4.1.1.Antalya Büyükşehir Belediyesi

Antalya Büyükşehir Belediyesi 1994 yılında büyükşehir belediyesi statüsü kazanmış bir belediyedir. 2012 yılında çıkarılan 6360 sayılı yasa ile hizmet sunum alanı il mülki sınırlarına genişlemiştir. Böylece belediyenin sunduğu hizmetlerden daha fazla kişi yararlanır hale gelmiştir.

Antalya ilinin 2016 itibariyle nüfusu 2.328.555 iken, yüzölçümü 20.815 km²'dir. Antalya'nın ilçeleri Akseki, Aksu, Alanya, Demre, Döşemealtı, Elmalı, Finike, Gazipaşa, Gündoğmuş, İbradi, Kaş, Kemer, Kepez, Konyaaltı, Korkuteli, Kumluca, Manavgat, Muratpaşa ve Serik'tir. [270]

3.4.1.2.Hatay Büyükşehir Belediyesi

Hatay ili 6360 sayılı yasa ile büyükşehir statüsüne kavuşmadan önce 12 ilçe ve bir merkezden oluşmaktaydı. 2012 yılında çıkarılan 6360 sayılı yasa ile Hatay'da sınırları il mülki sınırları olan büyükşehir belediyesi kurulmuş ve belediye 2014 yerel seçimlerinin ardından

[270] Antalya Büyükşehir Belediyesi, 2015-2019 Antalya Büyükşehir Belediyesi Stratejik Plan, Antalya, 2014,s. 20-28., https://www.antalya.bel.tr/Content/UserFiles/Files/Raporlar%2FStratejikPlan%2F2015-2019_Stratejik_Plan.pdf (14 Ağustos 2017).

büyükşehir belediyesi olarak çalışmalarına başlamıştır. İlin Altınözü, Antakya, Defne, Payas, Arsuz, Belen, Dörtyol, Erzin, Hassa, İskenderun, Kırıkhan, Kumlu, Reyhanlı, Samandağ ve Yayladağı olmak üzere 15 ilçesi vardır. İskenderun ve Antakya, ilin en büyük iki yerleşim yeri olmakla birlikte en önemli geçim kaynakları portakal ve turunçgil tarlalarıdır. Hatay ilinin 2016 itibariyle nüfusu 1.555.165 iken, yüz ölçümü 5.524 km²'dir. [271]

3.4.1.3. Mersin Büyükşehir Belediyesi

Mersin Belediyesi'nin, büyükşehir belediyesine dönüşmesi süreci 2 Eylül 1993 tarih ve 21693 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan karar gereğince başlamıştır. Mersin'de büyükşehir belediyesi ile birlikte Akdeniz, Toroslar, Yenişehir olmak üzere 3 alt kademe belediyesi kurulmuştur. 27 Mart 1994 yerel seçimlerinden sonra 3030 sayılı "Büyükşehir Belediyelerinin Yönetimi Hakkında Kanun Hükmünde Kararnamenin Değiştirilerek Kabulü Hakkında Kanun" ve bu kanunun uygulama yönetmeliği hükümlerine göre devir işlemleri gerçekleştirilerek 01 Haziran 1994 tarihinde Mersin Büyükşehir Belediyesi görevine başlamıştır.

Son olarak 6360 sayılı yasa ile Mersin Büyükşehir Belediyesi sınırları il mülki sınırlarına kadar genişletilmiştir. Yapılan düzenlemeler ile Mersin Büyükşehir Belediyesi sınırları içerisinde bulunan 4 ilçe belediyesinin yanı sıra, Mersin ili sınırları dahilinde yer alan Tarsus, Çamlıyayla, Erdemli, Silifke, Gülnar, Mut, Aydıncık, Bozyazı ve Anamur ilçeleri de Mersin Büyükşehir Belediyesi'ne bağlanmıştır. Mersin ilinin nüfusu 2016 yılı itibariyle 1.771.000 iken yüzölçümü yaklaşık olarak 16.000 km² 'dir. [272]

[271] Hatay Büyükşehir Belediyesi, Hatay Büyükşehir Belediyesi 2015-2019 Stratejik Planı, Hatay, 2014, s. 7-20., http://www.hatay.bel.tr/PDFler/Stratejik_plan/2-2015-2019StratejikPlani.pdf (14 Ağustos 2017).

[272] Mersin Büyükşehir Belediyesi, Mersin Büyükşehir Belediyesi 2016 Mali Yılı Faaliyet Raporu, Mersin, 2016, s.23.,http://www.mersin.bel.tr/userfiles/file/mbb/MBB%20Faaliyet%20Raporlar%C4%B1/2016%20Y%C4%B1l%C4%B1/MBB%202016%20Y%C4%B1l%C4%B1%20Faaliyet%20Raporu.pdf (14 Ağustos 2017).

3.4.2. Web Sayfalarının Genel Olarak Görünümü

Şekil 1: Antalya Büyükşehir Belediyesi'nin Web Sayfasının Genel Görünümü



Kaynak: https://www.antalya.bel.tr/ (14 Ağustos 2017).

Şekil 1'de Antalya Büyükşehir Belediyesi'nin web sayfasının ilk açılıştaki genel görünümü yer almaktadır. Buna göre; belediyenin web sayfasının girişinde Antalya'nın farklı turistik yerlerini tanıtacak fotoğraflara yer vermeyi tercih ettiği görülmektedir. Yapılan incelemelerde bu fotoğrafların sabit olmadığı, belirli aralıklarla değişim halinde olduğu gözlemlenmiştir. Bunun yanı sıra ana sayfada haberler, duyurular, bilgi edin, çalışmalarımız ana başlıkları ile bir arama butonu yer almaktadır. Üstteki sekmelerde ise, başkan, kurumsal, stratejik yönetim, hızlı menü, iletişim, görme engelli ve e-belediye başlıkları bulunmaktadır.

Şekil 2: Hatay Büyükşehir Belediyesi'nin Web Sayfasının Genel Görünümü



Kaynak: http://www.hatay.bel.tr/ (14 Ağustos 2017).

Şekil 2'de Hatay Büyükşehir Belediyesi'nin web sayfasının ilk açılıştaki genel görünümü yer almaktadır. Şekil 2 incelendiğinde Hatay Büyükşehir Belediyesi'nin ana sayfasının genel görünümünün Antalya ve Mersin Büyükşehir Belediyeleri'ne göre daha sade olduğu görülmektedir. Antalya ve Mersin Büyükşehir Belediyeleri'nde şehri tanıtmaya yönelik fotoğraflara yer verilmiş olmakla birlikte, Hatay Büyükşehir Belediyesi'nin web sayfasında başkanın fotoğrafı ile sunulan hizmetler ön plana çıkmıştır. Bunun yanı sıra, ana sayfada üst sekmede başkan, kurumsal yapı, hizmetler, projeler, kente bakış, iletişim başlıklarının yanı sıra haber arşivi, fotoğraf ve video galeri, etkinlikler, zabıta, itfaiye-110, muhtarlık, Hatay, e-belediye, sanal tur, ulaşım, mezarlık, nöbetçi eczane, halkla ilişkiler gibi başlıklar yer almaktadır.

Şekil 3: Mersin Büyükşehir Belediyesi'nin Web Sayfasının Genel Görünümü



Kaynak: http://www.mersin.bel.tr/ (14 Ağustos 2017).

Şekil 3'de Mersin Büyükşehir Belediyesi'nin web sayfasının ilk açılıştaki genel görünümü yer almaktadır. Şekil 3 incelendiğinde, Mersin Büyükşehir Belediyesi'nin web sayfasındaki fotoğrafların da Antalya Büyükşehir Belediyesi'ndeki gibi kenti tanıtacak fotoğraflar niteliğinde olduğu ve bu fotoğrafların belirli aralıklarla değiştiği gözlemlenmektedir. Ancak, burada Antalya'dan farklı olarak başkanın fotoğrafının da ön planda yer aldığı görülmektedir. Ayrıca, ana sayfanın üst sekmesinde başkan, kurumsal, birimlerimiz, dokümanlar, iletişim, e-posta ve e-belediye ana başlıkları yer almaktadır. Alt kısımda ise projeler başlığı ile gönüllü katılım başvurusu, hal fiyatları, nöbetçi eczane, üniversiteye hazırlık kursu projesi, bilgi güvenliği farkındalık eğitimi, MBB gazete, web tv, haberler, spor kursları ve Tarsus Gençlik Kampı, duyurular, etkinlik takvimi, kalite sistemine giriş gibi diğer başlıklara yer verilmektedir.

3.4.3. Web Sayfaları Üzerinden Sunulan Hizmetler [273]

Bu bölümde Antalya, Hatay ve Mersin Büyükşehir Belediyeleri'nin web sayfaları incelenerek, web sayfaları üzerinden sunulan hizmetler işlevleri açısından bilgilendirme, etkileşim ve e-katılım ve online işlem başlıkları altında analiz edilmeye çalışılacaktır.

3.4.3.1. Bilgilendirme

Antalya, Hatay ve Mersin Büyükşehir Belediyeleri'nin web sayfaları üzerinden sundukları bilgilendirme hizmetlerinden bazıları Tablo 2'de gösterilmiştir.

Tablo 2

Web Sayfası Üzerinden Sunulan Bilgilendirme Hizmetleri

Bilgi Hizmetleri	Antalya Büyükşehir Belediyesi	Hatay Büyükşehir Belediyesi	Mersin Büyükşehir Belediyesi
Başkan (başkanın özgeçmişi, görevleri, mesaj bölümü)	X	X	X
Belediye meclisi (meclis kararları, gündemi, üyeleri)	X	X	X
Müdürlükler(müdürlük iletişim bilgileri, organizasyon şeması)	X	X	X
Kurumsal Tanıtım(faaliyet raporları, stratejik planlar, performans programları)	X	X	X
Bütçe (gelir-gider bütçeleri)	X		X
Plan ve projeler	X	X	X
İhale ilanları	X	X	X
Yasal düzenlemeler	X	X	X

[273] Bu bölümde yer alan bilgiler aksi belirtilmedikçe Antalya, Hatay ve Mersin Büyükşehir Belediyelerinin web sayfası üzerinde yer alan bilgilerden yararlanılarak yazılmıştır. http://www.antalya.bel.tr, http://www.hatay.bel.tr/ https://www.mersin.bel.tr/(14 Ağustos 2017- 28 Eylül 2017).

Tablo 2 Devam

Web Sayfası Üzerinden Sunulan Bilgilendirme Hizmetleri

Bilgi Hizmetleri	Antalya Büyükşehir Belediyesi	Hatay Büyükşehir Belediyesi	Mersin Büyükşehir Belediyesi
Şehir hakkında bilgi	X	X	X
Etkinlik takvimi		X	X
Duyurular ve haberler	X	X	X
Yerele ilişkin gazete, dergi vb.	X	X	X

Kaynak: http://www.antalya.bel.tr/, http://www.hatay.bel.tr/, http://www.mersin.bel.tr/'de yer alan bilgilerden yararlanılarak düzenlenmiştir.

Tablo 2 incelendiğinde; üç belediyenin de web sayfasında da çeşitli başlıklar altında belediyenin kurumsal yapısı, meclis kararları, bütçesi (Hatay Büyükşehir Belediyesi dışında), faaliyet raporları, plan ve projeleri, ihale ilanları, etkinlikleri, şehre ilişkin bilgiler ve belediyenin faaliyetlerine ilişkin duyuru ve haberler gibi konularda vatandaşların bilgilendirilmesine yönelik alanların bulunduğu görülmektedir.

Başkan başlığı altında her üç belediyede de genel olarak başkanın özgeçmişi, görevleri ve başkana mesaj bölümlerine yer vermektedir. Bununla birlikte, Hatay Büyükşehir Belediyesi'nin başkan başlığı altında sunduğu "Başkan'ın Web Sayfası" kısmı tıklandığında siteye ulaşılamamaktadır. Mersin Büyükşehir Belediyesi'nde ise diğer iki belediyeden farklı olarak bu başlık altında eski başkanlar bölümüne yer verilmektedir.

Belediyelerin kurumsal başlığı altında genel olarak şeffaflığı, açıklığı ve hesap verebilirliği sağlayacak faaliyet raporlarına, stratejik planlara, performans programlarına, gelir- gider bütçelerine yer verdiği görülmektedir. Ancak Hatay Büyükşehir Belediyesi'nin web sayfası incelendiğinde gelir-gider bütçesi hakkında bilgi sunan bir başlığın olmadığı görülmektedir. Bunun yanı sıra, Hatay Büyükşehir Belediyesi'nin; 2015-2019 stratejik planını, 2015 ve 2016 yılı performans programını ve 2015 ve 2016 faaliyet raporlarını; Antalya ve Mersin Büyükşehir Belediyeleri'nin ise geçmiş yıllara ait birçok kurumsal dokümanı web sayfaları üzerinden vatandaşın bilgisine sunduğu görülmektedir. Aynı zamanda üç belediye de web sayfasında belediyenin organizasyon şemasında yer alan

müdürlüklere ilişkin bilgilere yer vermektedir. Ancak, Hatay Büyükşehir Belediyesi'nin web sayfasında yer alan organizasyon şemasında birimlerin sadece isimlerine yer verilmiş olup, müdürlüklerin iletişim bilgilerine dair bilgiler yer almamaktadır.

Hatay ve Mersin Büyükşehir Belediyeleri'nin web sayfalarından sunulan plan ve proje bilgilerinin; tamamlanan, devam eden ve gündemdeki şeklinde sınıflandırıldığı görülürken Antalya Büyükşehir Belediyesi web sayfasında plan ve projeler adında bir başlık olmadığı görülmektedir; ancak ana sayfadaki çalışmalarımız başlığı altında yer alan hizmetlerle ilgili yapılan çalışmalar, plan veya projeler belirtilmektedir.

Belediyeler tarafından çıkarılan gazete, dergi vb. hizmetlere ilişkin olarak, Antalya Büyükşehir Belediyesi tarafından en son 2016 yılında 18. sayısı çıkarılan kent ile ilgili bilgi ve hizmetler hakkında haberleri içeren Portakal Gazetesine, Hatay Büyükşehir Belediyesi tarafından en son Temmuz- Ağustos 2015 yılında çıkarılan "Hatay" isimli dergiye, Mersin Büyükşehir Belediyesi tarafından 2017 yılı Temmuz ayında çıkarılan "Mersin" adlı yayınlara ilgili belediyenin web sayfası üzerinden ulaşılmaktadır. Bununla birlikte Tablo 2'de de görüleceği üzere Antalya Büyükşehir Belediyesi web sayfasında yapılan incelemede sayfada yer alan bir etkinlik takvimine rastlanmamıştır.

Yukarıda yer alan başlıkların yanı sıra, analiz kapsamındaki belediyelerde web sayfası üzerinden vatandaşlara bilgi verme işlevi gören diğer önemli başlıklar ise sunulan çeşitli hizmetlere ilişkin başlıklardır. Bu başlıklardan bazıları Tablo 3'te yer almaktadır:

Tablo 3

Sunulan Hizmetlere İlişkin Bilgiler

Sunulan Hizmetler	Antalya Büyükşehir Belediyesi	Hatay Büyükşehir Belediyesi	Mersin Büyükşehir Belediyesi
Zabıta hizmetleri	X	X	X
İtfaiye hizmetleri	X	X	X
Çevre ile ilgili hizmetler	X		X

Tablo 3 Devam

Sunulan Hizmetlere İlişkin Bilgiler

Sunulan Hizmetler	Antalya Büyükşehir Belediyesi	Hatay Büyükşehir Belediyesi	Mersin Büyükşehir Belediyesi
Alt yapı hizmetleri	X	X	X
Su arıza, kanalizasyon hizmetleri	X	X	X
Tarım ve hayvancılık Hizmetleri	X		X
Ulaşım/trafik hizmetleri	X	X	X
İmar hizmetleri	X		X
Sosyal hizmetler	X	X	X
Kültürel ve sanatsal hizmetler	X	X	X
Sağlık hizmetleri	X		X
Acil yardım kurtarma ve ambulans hizmetleri	X		X
İstihdam hizmetleri	X		
Meslek edindirme kursları	X	X	
Spor hizmetleri	X	X	X
Nöbetçi eczane	X	X	X

Kaynak: http://www.antalya.bel.tr/, http://www.hatay.bel.tr/, http://www.mersin.bel.tr/'de yer alan bilgilerden yararlanılarak düzenlenmiştir.

Analiz kapsamındaki belediyelerin web sayfaları incelendiğinde Antalya ve Mersin Büyükşehir Belediyeleri Tablo 3'te yer alan hizmetlere ilişkin bilgileri ana sayfalarında tek bir başlık altında (birimlerimiz, çalışmalarımız) toplayıp sunarken; Hatay Büyükşehir Belediyesi'nin, bu hizmetlere ilişkin bilgileri ana sayfasında ayrı başlıklar halinde sunduğu görülmektedir. Web sayfasında yer alan bu hizmetlere ilişkin bilgilere web sayfası üzerindeki ilgili başlık tıklanarak ulaşılabileceği gibi, başlık olmadığı durumda site içi arama motoruna anahtar kelimeler yazılarak da o hizmetler ile ilgili bazı bilgilere ulaşılabilmektedir. Örneğin, Mersin Büyükşehir Belediyesi'nin web sayfasında su ve kanalizasyon hizmetlerine dair ana sayfada herhangi bir bölüme rastlanmamıştır; ancak site içi arama motoruna anahtar kelimeler yazıldığında hizmetle ilgili bazı haberler çıkmaktadır. Ayrıca genel arama yapıldığında ayrı bir "Mersin Büyükşehir Belediyesi Mersin Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü" adlı bir web sayfası olduğu da görülmektedir.

Hizmetlerle ilgili kısımlar tıklandığında bu hizmetlerle ilgili bilgilere, haberlere, duyurulara, yapılan ve yapılmakta olan faaliyetlere, bazı hizmetlerden (imar, sosyal hizmetler, vb.) yararlanma konusunda gerekli evrakların neler olduğu konusundaki bilgilere ulaşılmaktadır.

Tablo 3'te görüldüğü üzere zabıta hizmetleri, itfaiye hizmetleri, altyapı hizmetleri, su arıza kanalizasyon hizmetleri, ulaşım/trafik hizmetleri, sosyal hizmetler, kültür ve sanatsal hizmetler, spor hizmetleri ve nöbetçi eczane bilgilerine ilişkin alanlar her üç belediyede de yer almaktadır. Çevre hizmetleri, tarım ve hayvancılık hizmetleri, imar hizmetleri, sağlık hizmetleri, acil yardım kurtarma ve ambulans hizmetleri alanları ise Antalya ve Mersin Büyükşehir Belediyeleri'nin web sayfalarında yer almakta iken, Hatay Büyükşehir Belediyesi web sayfasında bu alanlara rastlanmamıştır. Diğer yandan istihdam hizmetleri başlığı yalnızca Antalya Büyükşehir Belediyesi web sayfası üzerinde yer alan bir başlıktır. Dolayısıyla, Hatay Büyükşehir Belediyesi'nin Antalya ve Mersin Büyükşehir Belediyelerine kıyasla daha az sayıda hizmete ilişkin bilgiyi web sayfası üzerinden paylaştığı söylenebilir.

Ancak, burada yapılan tespitler analiz kapsamındaki döneme ilişkindir. Belediyelerin web sayfalarının dinamik bir yapıda olması sebebiyle sürekli yenilendiği, var olan bilgi ve hizmetlere zaman zaman yenilerinin eklenebildiği de ayrıca belirtilmelidir.

3.4.3.2. Etkileşim ve E-Katılım

Antalya, Hatay ve Mersin Büyükşehir Belediyeleri'nin web sayfaları üzerinden mesaj gönderme, talep, şikayet ve öneride bulunma, anket cevaplama vb. yollarla vatandaşlara belediye ile etkileşim kurma veya katılım sağlama imkanı sunulan alanlar Tablo 4'te gösterilmiştir.

Tablo 4

Web Sayfası Üzerinden Sunulan Etkileşim ve E-Katılım İmkanları

Büyükşehir Belediyeleri	Başkana Mesaj	Anket/Oy Verme	Bilgi Edinme Formu	Dilek, şikayet, öneri
Antalya	X	X	X	X
Hatay	X		X	X
Mersin	X	X	X	X

Kaynak: http://www.antalya.bel.tr/, http://www.hatay.bel.tr/, http://www.mersin.bel.tr/'de yer alan bilgilerden yararlanılarak düzenlenmiştir.

Tablo 4'te de görüleceği üzere, Antalya, Hatay ve Mersin Büyükşehir Belediyeleri'nin her üçünün de web sayfalarında "başkana mesaj" bölümü bulunmaktadır. Ayrıca, bilgi edinme başlığı altında üç belediyenin de Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER) uygulamasına yer verdikleri görülmektedir.

Üç büyükşehir belediyesinin de web sayfası üzerinde dilek, şikayet ve öneri bölümleri bulunmaktadır. Antalya Büyükşehir Belediyesi dilek ve şikayet kısmını "teşekkür, öneri, bilgilendirme, şikayet, istek, temenni" başlıkları şeklinde düzenlerken, Hatay Büyükşehir Belediyesi'nin dilek ve şikayet başlığı altında iki konuda hizmet sunduğu görülmektedir. Bunlar: "dilek ve şikayet oluştur" ve "dilek ve şikayet sorgula" bölümleridir. Antalya ve Hatay Büyükşehir Belediyeleri dilek, şikayet ve öneri bölümüne e-belediye başlığı altında, Mersin Büyükşehir Belediyesi ise iletişim başlığı altında yer vermiştir.

Antalya Büyükşehir Belediyesi'nin web sayfası incelediğinde kent ile ilgili hizmetler konusunda vatandaş katılımını sağlayacak anket uygulamalarına yer verildiği görülmektedir.

Örneğin, haberler kısmında yapılması planlanan bir kavşağın yapılıp yapılmaması halka anket uygulaması şeklinde sorulmuş, eğer ki halkın isteği doğrultusunda kavşak yapımına ilişkin karar çıkarsa kavşakta bulunan Gazi Mustafa Kemal heykelinin de yine vatandaşların isteği doğrultusunda ya Antalya Kavşağı'na ya da Otogar Kavşağı'na taşınacağı belirtilmiştir. Ankete belediyenin resmi internet sayfasında yer verilmiş ve Antalya'da adrese dayalı nüfus sistemine kayıtlı olanların 26 Kasım 2015 tarihinden başlayarak 6 Aralık 2015 tarihine kadar ankete katılabileceği söylenmiştir. Aynı zamanda anket sonuçlarının belediye web sayfasından anlık olarak takip edilebileceği de belirtilmiştir. [274] 10 bin 731 kişinin katıldığı anket uygulamasının sonuçlarına göre halk kavşak yapılması ve Gazi Mustafa Kemal heykelinin de Antalyaspor Kavşağına taşınması doğrultusunda oy kullanmıştır. [275]

Antalya Büyükşehir Belediyesi'nde ayrıca haberler kısmında 18 Nisan 2016 tarihinde 30 anketör ile vatandaşlara 25 soru sorularak Alanya'da yapılacak bulvar ve bulvar düzenlemeleri hakkında bölgede yaşayan esnaf ve vatandaş görüşlerinin alınacağı, anketör çalışmalarının ardından aynı anketin Antalya Büyükşehir Belediyesi'nin web sayfasında da yer alacağı ve görüşlerin alınmaya devam edileceği belirtilmiştir. Aynı zamanda bu 25 sorunun dışında Büyükşehir Belediyesi'nin Antalya merkez ve diğer ilçelerde yaptığı hizmetler hakkında da vatandaşların memnuniyet düzeyini ölçen, görüş ve önerilerini belirtecek sorulara da yer verilmiştir. [276]

Hatay Büyükşehir Belediyesi web sayfasında ise incelenen dönemde katılımı sağlayacak anket ve oy verme uygulamasına rastlanılmamıştır.

Mersin Büyükşehir Belediyesi'nin web sayfası incelendiğinde katılımı sağlayan diğer bir ifadeyle kent ile ilgili yapılacak hizmetler konusunda halkın katılımını sağlamaya yönelik anketler yerine genelde bilgi amaçlı ve memnuniyet düzeyini ölçen anket uygulamalarının var olduğu görülmektedir. Site içi arama motoruna anahtar kelimeler yazıldığında konu ile ilgili bilgiler çıkmaktadır. Örneğin, ana sayfa üzerinde de kurum içi personelin eğitimler konusundaki görüşlerini öğrenmeye yönelik "Eğitim İhtiyaç Analizi

[274] Çallı Kavşağı'nda Kararı Antalyalılar Verecek, https://www.antalya.bel.tr/haberler/calli-kavsaginda-karari-antalyalilar-verecek (14 Ağustos 2017).
[275] Çallı Kavşağı'nda Son Kararı Antalyalılar Verdi, https://www.antalya.bel.tr/haberler/calli-kavsaginda-son-karari-antalyalilar-verdi (14 Ağustos 2017).
[276] Büyükşehir halka soruyor, https://www.antalya.bel.tr/haberler/buyuksehir-halka-soruyor (14 Ağustos 2017).

Anketi" nin olduğu görülmektedir. Bunun yanı sıra, 22 Ağustos 2017 günü Mersin Büyükşehir Belediyesi'nin web sayfası tekrar incelendiğinde ana sayfada "Web sayfamızdan memnun musunuz?" isimli bir belediye anketinin yer aldığı görülmüştür. Web sayfası memnuniyet düzeyini ölçen bu ankete vatandaşlar web sayfası üzerinden online olarak cevap verebilmektedir.

3.4.3.3. Online İşlemler

Bu başlık altında Antalya, Hatay ve Mersin Büyükşehir Belediyeleri'nin web sayfaları üzerinden online olarak vergi beyanı, ödeme, borç sorgulama, evrak takibi, bilet satış ve rezervasyonu, evlenme, mezarlık ve cenaze hizmetleri v.b işlemleri yapabilmek için sağlanan imkanlar incelenmiştir. Tablo 5'te Antalya, Hatay ve Mersin Büyükşehir Belediyeleri'nin web sayfaları üzerinden sağladıkları online işlem türleri gösterilmiştir.

Tablo 5

Web Sayfaları Üzerinden Sunulan Online İşlemler

İşlem Türü	Antalya Büyükşehir Belediyesi	Hatay Büyükşehir Belediyesi	Mersin Büyükşehir Belediyesi
E-Beyan	X	X	X
Borç Sorgulama	X	X	X
E-Ödeme	X	X	X
Evrak Takibi	X	X	X
Bilet satış ve rezervasyon	X		
Evlilik/nikah hizmetleri	X	X	

Kaynak: http://www.antalya.bel.tr/, http://www.hatay.bel.tr/, http://www.mersin.bel.tr/'de yer alan bilgilerden yararlanılarak düzenlenmiştir.

Her üç belediyede Tablo 5'te gösterilen işlemler genel itibariyle web sayfaları üzerinden sunulmaktadır. Bu online işlemlerden e-beyan, borç sorgulama, e-ödeme, evrak takibi yapabilmek için üç belediyede de sisteme üye olmak gerekirken Antalya Büyükşehir Belediyesi diğer iki belediyeden farklı olarak e-ödeme kısmını üye olunarak ve üye olunmadan olmak üzere iki şekilde düzenlenmiştir. Üyeli e-ödeme bölümünde, işlem yapılmadan önce sistemde yer alan üyelik formlarına belirli kişisel veya kurumsal bilgilerin girilmesi gerekmekte ve üye olunduktan sonra kullanıcı adı ve parola ile sisteme giriş yapılabilmektedir. Üyesiz e-ödeme bölümünde ise, sicil numarası, kimlik numarası veya vergi numaralarından biri ve yine aynı kısımda yer alan güvenlik kodu girilerek işlem yapılabilmektedir.

Antalya Büyükşehir Belediyesi'nde e-beyanname bölümü araştırmanın yapıldığı tarihlerde sisteme yeni dahil edilmiştir ve sisteme üye girişi yapıldıktan sonra emlak bildirimleri, çevre temizlik bildirimleri ve ilan reklam bildirimleri başlıklarının olduğu görülmektedir. Hatay Büyükşehir Belediyesi web sayfasında e-belediye bölümünde bulunan e-beyanname başlığı tıklandığında çevre ve temizlik vergisi (ÇTV) beyanı, emlak vergisi beyanı, ilan reklam vergisi beyanı, arsa/ arazi vergisi beyanı oluştur ve ilan reklam vergisi beyanını yeni yıla aktar başlıklarına ulaşılmaktadır. Mersin Büyükşehir Belediyesi'nde ise e-belediye bölümünde bulunan beyanlarımız kısmına üye girişi yapıldıktan sonra ulaşılabilmektedir.

Antalya Büyükşehir Belediyesi'nde evrak takibi kapsamında web sayfasında bulunan dilek-şikayet sorgulama ve bilgi edinme başvurusu sorgulama başlıkları ön plana çıkarken, Hatay Büyükşehir Belediyesi'nde e-beyanname başlığı altında yer alan ruhsat sorgulama kısmı evrak takibi kapsamında değerlendirilebilir. Ruhsat sorgulama bölümü kullanılarak, belediye tarafından verilen başvuru numarası ile ruhsat başvurusunun akıbetinin takip edilebileceği web sayfasında belirtilmiştir. Mersin Büyükşehir Belediyesi'nde ise evrak takibi konusunda yapılan incelemede e-belediye bölümünde belge sorgulama kısmı karşımıza çıkmaktadır. Belge sorgulama alanında belge kayıt esnasında verilen referans numarası ve parola ile sorgulama işleminin yapılabileceği belirtilmiştir.

“Tiyatro e-bilet” başlığı altında online tiyatro bileti satış işlemi ise yalnızca Antalya Büyükşehir Belediyesi’nde bulunmaktadır. Diğer iki belediye ise web sayfası üzerinde böyle bir uygulamaya yer vermemiştir.

Antalya ve Hatay Büyükşehir Belediyeleri evlilik ve nikah hizmetlerini e-belediye bölümlerinde nikah sorgulama (tarih, nikah salonu, rezervasyonlular gösterilsin) başlığında sunmaktadır. Mersin Büyükşehir Belediyesi web sayfasında ise, evlenme hizmetleri ile ilgili online nikah günü veya nikah yeri gibi bir sorgulama hizmetine yapılan inceleme sonucu rastlanmamıştır. Aynı zamanda Antalya Büyükşehir Belediyesi’nin web sayfasında evlilik için gerekli evrakların neler olduğu konusunda bilgiler de “bilgi edin” başlığı altında karşımıza çıkmaktadır.

Bununla birlikte mezarlık ve cenaze hizmetleri konusundaki bilgilere Antalya Büyükşehir Belediyesi’nde “bilgi edin” bölümünden başvuru rehberi tıklanarak ulaşılmaktadır. Burada mezarlık şube müdürlüğünün iletişim bilgilerinin yanı sıra cenaze ve defin işlemleri hakkında bilgi verilmektedir. Mersin Büyükşehir Belediyesi’nde ise ana sayfada cenaze hizmetleri hakkında bilgi sunan bir başlığın olduğu görülmektedir. Başlık tıklandığında “ cenaze defin işlemleri, cenaze anında yapılması gerekenler, 2016 yılı mezar ücretleri” bilgilerine ulaşılmaktadır. Hatay Büyükşehir Belediyesi’nde cenaze ve mezarlık hizmetleri konusundaki bilgiler ana sayfa üzerindeki mezarlık bilgi sistemi başlığı altında sunulmaktadır. Diğer iki belediyeden farklı olarak mezarlık bilgi sistemi; merhuma, parsele göre sorgulama imkanı sunarken bugün vefat edenler diye bir başlığı da belediyenin vatandaşların kullanımına sunduğu görülmektedir.

Yukarıda sayılan online işlem başlıklarının yanı sıra Antalya Büyükşehir Belediyesi’nin “ SMS ile borç bildirim, SMS bilgilendirme hattı, satın alma teklif, nikah başvuru ve vergi affı kontrol” gibi hizmetleri e-belediye bölümünde sunulan hizmetler arasında dikkat çeken diğer başlıklardır. Telefonun yaygın bir iletişim aracı olarak kullanılması ve internet olmadan da çalışabilir özellikler göstermesi itibariyle, Antalya Büyükşehir Belediyesi’nin yer verdiği SMS ile borç bildirim ve bilgilendirme hattı uygulamaları ile daha çok vatandaşa ulaşılabileceği ve onların ilgili konularda bilgi sahibi olmasının sağlanabileceği söylenebilir.

Bunun yanı sıra, Hatay Büyükşehir Belediyesi'nin e-belediye başlığı altında bulunan rayiç sorgulama, bina birim değerleri sorgulama belediyenin web sayfası üzerinden sunduğu diğer hizmetler arasındadır. Mersin Büyükşehir Belediyesi kütüphanesinden kitap sorgulamak için gerekli "kütüphane kitap sorgulama" uygulaması ve "kazaya ramak kala formu, AYKOME kazı ruhsatına giriş" de ana sayfada bulunan e-belediye başlığı altından ulaşılan diğer hizmetlerdir. Bu hizmetlerin yanı sıra vergi borcu ödeme, e-makbuz gibi başka online işlemler de yine e-belediye başlığı altından sunulmaktadır. Bununla birlikte ilgili belediyelerin web sayfaları incelendiğinde görülmektedir ki Antalya ve Hatay Büyükşehir Belediyeleri e-belediye başlığı altında daha çok işlem yapmaya uygun başlıklar sunarken, Mersin Büyükşehir Belediyesi işlem yapmaya uygun başlıkların yanı sıra bilgi verme amaçlı bazı başlıkları da e-belediye bölümünden sunmaktadır.

3.4.4. E-Belediye Hizmetleri İle Hedeflenen Amaçlar [277]

Belediyelere gönderilen soru formunda "Belediyenizin web sayfası oluşturarak e-belediye uygulamalarına yer vermesindeki temel amaçlardan ilk beşini sıralar mısınız? " sorusu yöneltilmiştir (Bkz. Ek 1). Tablo 6'da bu soru kapsamında elde edilen cevaplardan yararlanılarak Antalya, Hatay ve Mersin Büyükşehir Belediyeleri'nin web sayfası oluşturarak e-belediye uygulamalarına yer vermeleri ile ulaşmak istedikleri amaçlar öncelik sırasına göre gösterilmiştir.

Buna göre;

Tablo 6'da görüldüğü üzere Antalya Büyükşehir Belediyesi web sayfası oluşturarak e-belediye uygulamalarına yer vermesindeki ilk önceliğini mükelleflerin borçlarını görmesini ve ödemesini sağlamak olarak belirtirken; Hatay Büyükşehir Belediyesi, klasik kamu yönetimi anlayışının dışına çıkıp 7 gün 24 saat hizmet sunumu sağlamak, Mersin Büyükşehir Belediyesi ise zaman tasarrufu sağlamak olarak belirtmiştir.

[277] Bu bölümde yer alan bilgiler aksi belirtilmediği sürece Antalya, Hatay ve Mersin Büyükşehir Belediyelerine gönderilen soru formu kapsamında alınan cevaplar doğrultusunda yazılmıştır. Soru formu için bkz. Ek 1.

Tablo 6

Büyükşehir Belediyelerinin E-Belediye Uygulamaları İle Ulaşmak İstedikleri Amaçlar

Sıra No	Antalya Büyükşehir Belediyesi	Hatay Büyükşehir Belediyesi	Mersin Büyükşehir Belediyesi
1	Belediye mükelleflerinin borçlarını görmesi ve ödemesi	Klasik kamu yönetimi anlayışının dışına çıkıp 7 gün 24 saat hizmet sunumu sağlamak	Zaman tasarrufu sağlamak
2	Şeffaflık anlayışı doğrultusunda satın alma talepleri ve firma tekliflerini yayınlamak	Bürokratik işlemleri azaltmak	İşgücü tasarrufu sağlamak
3	Öneri, istek ve şikayetlerin elektronik ortamdan iletilmesini sağlamak	Belediye ile vatandaş arasındaki ilişkileri güçlendirmek	Para tasarrufu sağlamak
4	Evrak takibini kolaylaştırmak	Zaman tasarrufu sağlamak	İleriye dönük planlamalarda kullanmak üzere raporlar almak
5	Belediye meclis kararlarının elektronik ortamda yayınlanması	İş yoğunluğunu azaltmak	Yapılan işlemlerin kaydı tutulduğundan, "Şeffaf Belediyecilik" anlayışı çerçevesinde karşılıklı güven ortamı oluşturmak

Antalya Büyükşehir Belediyesi diğer öncelikli amaçlarını sırasıyla; şeffaflık anlayışı doğrultusunda satın alma talepleri ve firma tekliflerini yayınlamak, öneri, istek ve şikayetlerin elektronik ortamdan iletilmesini sağlamak, evrak takibini kolaylaştırmak, belediye meclis kararlarına elektronik ortamda ulaşılmasına imkan vermek şeklinde sıralarken; Hatay Büyükşehir Belediyesi bürokratik işlemleri azaltmak, belediye ile vatandaş arasındaki ilişkileri güçlendirmek, zaman tasarrufu sağlamak, iş yoğunluğunu azaltmak şeklinde; Mersin Büyükşehir Belediyesi de işgücü ve para tasarrufu sağlamak, ileriye dönük planlamalarda

kullanılmak üzere raporlar elde edebilmek, yapılan işlemlerin kaydı tutulduğu için şeffaf belediyecilik anlayışı ile karşılıklı güven ortamını oluşturmak şeklinde sıralamışlardır.

Bu noktada, öncelik sıraları değişse de şeffaflık, tasarruf, işlemleri kolaylaştırma, belediye ve vatandaş arasındaki ilişkiyi geliştirme amaçlarının her üç belediyede de e-belediye uygulamaları açısından ortak amaç olduğu söylenebilir.

3.4.5. Web Sayfasının ve E-Belediye Hizmetlerinin Yönetimi [278]

Bu başlık altında Antalya, Hatay ve Mersin Büyükşehir Belediyeleri'nde, ilgili belediye yetkililerine gönderilen soru formunda yer alan cevaplar çerçevesinde web sayfasının ve e-belediye hizmetlerinin yönetimi konusu ele alınacaktır. Tablo 7'de web sayfasının yönetimine ilişkin sorulan sorular yer almaktadır.

Web sayfasının yönetimi çerçevesinde web sayfasının hangi birimin sorumluluğunda olduğu, yeni bir e-belediye uygulamasın web sayfasına dahil edilmesi sürecinin nasıl işlediği, vatandaşların e-belediye hizmetlerinden güvenli bir şekilde yararlanabilmesi için ne tür güvenlik önlemlerinin alındığı, web sayfasının güncellenmesi sorularına cevap aranmıştır.

Bu kapsamda tablo 7'de yer alan birinci soruya yönelik; Antalya Büyükşehir Belediyesi'nin web sayfasının Yönetim Bilgi Sistemleri Şube Müdürlüğü'nün; Hatay Büyükşehir Belediyesi'nin web sayfasının Bilgi İşlem Müdürlüğü'nün, Mersin Büyükşehir Belediyesi'nin web sayfasının ise; Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı'na bağlı Yazılım ve Yönetim Şube Müdürlüğü'nün sorumluluğunda olduğu belirtilmiştir.

[278] Bu bölümde yer alan bilgiler aksi belirtilmediği sürece Antalya, Hatay ve Mersin Büyükşehir Belediyelerine gönderilen soru formu kapsamında alınan cevaplar doğrultusunda yazılmıştır. Soru formu için bkz. Ek 1.

Tablo 7

Web Sayfasının Yönetimine İlişkin Sorular

Soru No	Soru
1	Belediyenizdeki e-belediye uygulamaları hangi birimin sorumluluğundadır?
5	Yeni bir e-belediye uygulaması nasıl geliştiriliyor, bu konudaki kararı kim veriyor? Geliştirilen uygulama web sayfasından sunulmadan önce herhangi bir şekilde test ediliyor mu?
10	Belediyenizin sunduğu e-belediye uygulamalarından hangi işlemler için sisteme üye olunması gerekiyor? Elektronik ortamda herhangi bir ödeme durumunda aldığınız temel güvenlik önlemi nedir? Lütfen belirtiniz.
15	Web sayfası güncellemesi yapılırken nasıl bir prosedür izleniyor, bu konuda karar vericiler kimlerdir? Web sayfanız kurum içi personel tarafından mı güncelleniyor yoksa bu konuda dış hizmet mi alınıyor?
16	Belediyenizin web sayfası güncellemesi hangi sıklıkta yapılmaktadır?

Antalya Büyükşehir Belediyesi'nde; belediyenin iş ve işlemleri ile ilgili yeni bir e-belediye uygulaması geliştirilmeden önce birimlerin talepleri doğrultusunda, e-belediye uygulamasını geliştirecek ekip ile birlikte uygulama gereksinimleri ve ihtiyaç analizlerinin yapıldığı; sonrasında ise bu konuda karar vericilerin e-belediye uygulamalarının kullanım alanına göre ilgili birim veya Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı'nın olduğu belirtilmiştir. Ayrıca, belirlenen gereksinimler doğrultusunda geliştirilen e-belediye uygulamasının çalışabilirliği test edildikten sonra web sayfasına dahil edildiği belirtilmiştir. Hatay Büyükşehir Belediyesi; yeni bir e-belediye uygulamasının kanun ve mevzuata uygun bir şekilde geliştirildiğini ve geliştirilen uygulamanın belediyenin Bilgi İşlem Müdürlüğü tarafından test edildikten sonra web sayfasına eklendiğini ifade etmiştir. Mersin Büyükşehir Belediyesi ise, yeni bir e-belediye uygulamasının kendi yazılım ekipleri tarafından geliştirildiğini veya ihtiyaç halinde hizmet alımı yapıldığını; geliştirilen uygulamanın da kendi sistem mühendisleri tarafından test edildikten sonra web sayfasında sunulmaya başlandığını belirtmiştir.

Web sayfasının güncellenmesi konusunda ise, Antalya ve Hatay Büyükşehir Belediyeleri'nde ilgili birimlerin talepleri doğrultusunda güncelleme işlemlerinin Bilgi İşlem Müdürlüğü tarafından yapıldığı belirtilmiştir. Mersin Büyükşehir Belediyesi ise, web sayfası yazılım güncellenmesinin hizmet alımı yolu ile, içerik güncellenmesinin kurum içi personel tarafından yapıldığını ifade etmiştir.

Güncelleme periyodu sorulduğunda, Antalya ve Mersin Büyükşehir Belediyeleri her gün web sayfalarının güncellendiğini belirtirken, Hatay Büyükşehir Belediyesi, güncellemenin belirli bir periyodu olmadığını, gerek görüldüğünde güncelleme yapıldığını belirtilmiştir. Aynı zamanda Antalya Büyükşehir Belediyesi, birimler ve vatandaşlardan gelen düzenleme talepleri doğrultusunda web sayfasının güncelliğinin sıklıkla takip edildiğini de belirtmiştir.

E-belediye uygulamalarından hangi işlemler için sisteme üye olunması gerektiği ve ödeme durumunda temel güvenlik önleminin ne olduğu sorusuna; Antalya Büyükşehir Belediyesi online ödeme, bilgi edinme başvurusu vb. işlemler için sisteme üye olunması gerektiğini belirtmiş ve ödeme sırasında temel güvenliğin Geotrust SSL Certificate ile sağlandığını ifade etmiştir. Hatay Büyükşehir Belediyesi, kişisel verilerin korunması kanunundan yola çıkılarak kişisel verileri yansıtacak tüm ekranlar için üye girişi gerektiğini ve 3D Security-1281256 Bit SSL Sertifikası ile de ödemelerin güvenli bir şekilde yapılabileceğini belirtmiştir. Mersin Büyükşehir Belediyesi, e-ödeme işlemleri için sisteme üye olunması gerektiğini ve Hatay Büyükşehir Belediyesi gibi 3D Security SSL Sertifikası ile ödeme durumunda güvenliği sağladığını ifade etmiştir.

3.4.6. Web Sayfası Üzerinden Sunulan Hizmetlerden Vatandaşların Yararlanma Düzeyi ve Kullanımı Teşvik Edici Yöntemler [279]

Bu başlık altında Antalya, Hatay ve Mersin Büyükşehir Belediyeleri'nde ilgili belediye yetkililerine gönderilen soru formunda yer alan cevaplar çerçevesinde web sayfası üzerinden sunulan hizmetlerden vatandaşların yararlanma düzeyi ve kullanımı teşvik edici yöntemler konusu ele alınacaktır. Tablo 8'de bu kapsamda sorulan sorular yer almaktadır.

[279] Bu bölümde yer alan bilgiler aksi belirtilmediği sürece Antalya, Hatay ve Mersin Büyükşehir Belediyelerine gönderilen soru formu kapsamında alınan cevaplar doğrultusunda yazılmıştır. Soru formu için bkz. Ek 1.

Tablo 8

Web Sayfasından Sunulan Hizmetlerden Yararlanma ve Kullanımına Teşvik Edecek Yöntemlere İlişkin Sorular

Soru No	Soru
6	E-belediye uygulamalarınızdan halkın yararlanma düzeyi düzenli olarak takip ediliyor mu?
7	Halkın e-belediye hizmetlerinden yararlanma düzeyini artırma konusunda herhangi bir çalışma yapılıyor mu?
8	E-belediye uygulamalarından halkın yararlanma düzeyi ilçe, köy ve mahalle açışından farklılık arz ediyor mu?
9	Belediyenizin e-belediye uygulamaları arasında halkın en çok yararlandığı işlem ve hizmetlerden en önemli üç tanesini sıralayınız. (Lütfen önem derecesine göre sıralayınız).

Bu sorular kapsamında; her üç belediye de e-belediye uygulamalarından halkın yararlanma düzeyini düzenli olarak takip ettiğini belirtmiştir. Bu doğrultuda halkın e-belediye hizmetlerinden yararlanma düzeyini artırma konusunda Antalya Büyükşehir Belediyesi reklam, tanıtım hizmetleri ve sosyal medyayı kullandığını belirtirken diğer iki belediye bu konuda belirli bir araç belirtmemiştir. Hatay Büyükşehir Belediyesi bu konu için sürekli sistem iyileştirmesi ve geliştirilmesi yaptığını; Mersin Büyükşehir Belediyesi ise yararlanma düzeyini artırmak için e-ödeme ve burs başvuruları konusunda çalışmalar yaptığını belirtmiştir.

E-belediye uygulamalarından halkın yararlanma düzeyinin il, ilçe, mahalle ve köy açısından temel farklılık nedeni Antalya ve Hatay Büyükşehir Belediyeleri'ne göre alt yapı yetersizlikleridir. Mersin Büyükşehir Belediyesi ise halkın yararlanma düzeyinin il, ilçe, mahalle ve köy açısından farklılık göstermediğini ifade etmiştir.

Soru formuna verilen cevaplar kapsamında e-belediye uygulamaları arasında halkın en çok yararlandığı işlem ve hizmetler ise öncelik sırasına göre Antalya Büyükşehir Belediyesi'nde online ödeme, bilgi edinme, meclis kararları; Hatay Büyükşehir Belediyesi'nde tahsilat, istek ve şikayet, bilgi edinme; Mersin Büyükşehir Belediyesi'nde

otobüs saatleri, hal fiyatları, istek ve şikayetler şeklinde sıralanmıştır. Verilen cevaplar doğrultusunda görülmektedir ki bilgi edinme ve istek ve şikayet genel olarak halkın en çok yararlandığı hizmetler arasında yer almaktadır.

3.4.7. E-Katılım Çerçevesinde Vatandaşların İstek, Şikayet, Öneri ve Görüşlerini Alma ve Cevaplama (E-Katılımı Teşvik) [280]

Bu başlık altında Antalya, Hatay ve Mersin Büyükşehir Belediyeleri'nde ilgili belediye yetkililerine gönderilen soru formunda yer alan cevaplar çerçevesinde web sayfası üzerinden vatandaşların katılımını teşvik edici yöntemler (anket, telefon, e-mail, e-oylama, başkana mesaj, istek, şikayet, öneri ve görüşleri alma ve cevaplama) ve bu yöntemler sonucu alınan istek, şikayet, öneri ve görüşlerin nasıl değerlendirildiği konusu ele alınmıştır. Tablo 9'da bu konuya ilişkin sorulan sorular yer almaktadır.

Tablo 9

E-Katılıma İlişkin Sorular

Soru No	Soru
11	E-belediye uygulamaları kapsamında vatandaş katılımını teşvik edecek hangi uygulama/ uygulamalara yer veriyorsunuz? (anket, telefon/ faks/ e-mail, şikayet ve istek hattı, başkana mesaj, e-oy verme, diğer…)
12	Web sayfanızda yer alan başkana mesaj bölümüne gelen mesajlar direkt başkan tarafından mı değerlendiriliyor? (Lütfen belirtiniz)
13	Elektronik ortamda gelen istek, şikayet ve önerilere kaç gün içinde cevap veriyorsunuz? Bununla ilgili hedefiniz var mı?
14	Elektronik ortamda gelen istek, şikayet ve öneriler en çok hangi konuyla ilgilidir? Lütfen en önemli üç tanesini sıralayınız.

Tablo 9'da yer alan sorular kapsamında vatandaş katılımını teşvik edecek e-belediye uygulamalarından anket, istek ve şikayet hattı, başkana mesaj uygulamalarına her üç belediyede de yer verildiği belirtilmiştir. Antalya ve Hatay Büyükşehir Belediyeleri klasik

[280] Bu bölümde yer alan bilgiler aksi belirtilmediği sürece Antalya, Hatay ve Mersin Büyükşehir Belediyelerine gönderilen soru formu kapsamında alınan cevaplar doğrultusunda yazılmıştır. Soru formu için bkz. Ek 1.

yöntem olan telefon/faks/ mail uygulamalarından da yararlandıklarını ifade etmiştir. Mersin Büyükşehir Belediyesi ise diğer iki belediyeden farklı olarak bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmelere uygun olarak e-oy verme uygulamasına yer verdiğini soru formunda belirtmiştir.

Web sayfalarında yer alan başkana mesaj bölümüne gelen mesajlar ile; Antalya Büyükşehir Belediyesi'nde başkan adına görevlendirilen ekibin ilgilendiği, Mersin Büyükşehir Belediyesi'nde Özel Kalem Müdürlüğü'nün ilgilendiği belirtilmiştir. Hatay Büyükşehir Belediyesi ise "başkana mesaj bölümünden gelen mesajlar başkan tarafından mı okunup değerlendiriliyor?" sorusunu yanıtsız bırakmıştır.

Tablo 9'da yer alan 13. ve 14. soruya yönelik olarak ise, Antalya Büyükşehir Belediyesi kendilerine gelen istek, şikayet ve önerilerin en çok ulaşım, sosyal hizmetler, ilçelerden gelen genel talepler (çevre, ilaçlama, yol yapımı, temizlik) ile ilgili; Hatay Büyükşehir Belediyesi barınak, ilaçlama, yol bakım ve onarımı konuları ile ilgili olduğunu belirtmiştir. Mersin Büyükşehir Belediyesi de yine diğer iki belediyede olduğu gibi yol yapımı ve ulaşım başta olmak üzere çevre ile ilgili konularda istek, şikayet ve öneri geldiğini ifade etmiştir. Bu çerçevede, araştırma kapsamındaki belediyelere web sayfası üzerinden gelen istek, şikayet ve önerilerin genel olarak ulaşım, çevre, yol bakım ve onarımı konuları ile ilgili olduğu söylenebilir. Bu doğrultuda Antalya Büyükşehir Belediyesi elektronik ortamda gelen istek, şikayet ve önerilere 3 gün içinde cevap vermeyi amaçladıklarını, normal cevap verme süresinin 7 gün olduğunu; Hatay Büyükşehir Belediyesi 15 gün içinde cevap vermeyi hedeflediklerini belirtirken, Mersin Büyükşehir Belediyesi gelen talebin türüne göre aynı gün veya en geç bir hafta içinde ya da yapabilme durumuna göre cevap verdiklerini belirtmiştir.

3.4.8. E-Belediye Hizmetleri Sonucu Elde Edilen Faydalar [281]

Web sayfası üzerinden sunulan e-belediye hizmetlerinden elde edilen faydalar kapsamında ilgili belediyelere "Bir web sayfası oluşturmanız ve e-belediye uygulamalarına yer vermeniz sonucunda elde ettiğiniz ilk beş faydayı sıralar mısınız?" sorusu yöneltilmiştir. Bu soruya verilen cevaplar çerçevesinde Antalya, Hatay ve Mersin Büyükşehir

[281] Bu bölümde yer alan bilgiler aksi belirtilmediği sürece Antalya, Hatay ve Mersin Büyükşehir Belediyelerine gönderilen soru formu kapsamında alınan cevaplar doğrultusunda yazılmıştır. Soru formu için bkz. Ek1.

Belediyeleri'nin e-belediye uygulamalarına yer vermesi sonucu elde edilen faydalar sırasıyla Tablo 10'da gösterilmiştir.

Tablo 10

Belediyelerin E-belediye Uygulamalarına Yer Vermesi Sonucu Elde Ettikleri Faydalar

Sıra No	Antalya Büyükşehir Belediyesi	Hatay Büyükşehir Belediyesi	Mersin Büyükşehir Belediyesi
1	İş yükü hafiflemesi	Şeffaf yönetim yapısı	Daha çok vatandaşa ulaşma
2	Daha fazla vatandaşa hizmet götürülmesi	Maliyetlerin azalması	Web sayfası istatistiğini artırma
3	Reklam ve sosyal medya tanıtım imkanlarının artması İşlem çözüm sürelerinin kısalması	Bilginin ulaşılabilirliğinin artması	İnternet üzerinden iş yapılması ile iş yükünü hafifletme
4	Gelen istek ve şikayetlere kısa sürede cevap verilmesi	Sınırsız hizmet anlayışı	
5	Vatandaş memnuniyetinin artması, mali işlemlerin vatandaşın ayağına gitmeden halledilebilir hale gelmesi	Tasarruf sağlanması	

Tablo 10'da görüldüğü üzere, üç belediye kendilerine göre elde ettikleri faydaları öncelik sırasına göre sıralamıştır. Bu doğrultuda Antalya Büyükşehir Belediyesi iş yükünün hafiflemesini, Hatay Büyükşehir Belediyesi şeffaf yönetim yapısını, Mersin Büyükşehir Belediyesi ise daha çok vatandaşa ulaşmayı ilk sıraya koymuştur. Antalya Büyükşehir Belediyesi elde ettiği diğer faydaları; daha fazla vatandaşa hizmet götürülmesi, reklam ve sosyal medya tanıtım imkanlarının artması, işlem çözüm sürelerinin kısalması, gelen istek ve şikayetlere kısa sürede cevap verilmesi, vatandaş memnuniyetinin artması, mali işlemlerin vatandaşın ayağına gitmeden halledilebilir hale gelmesi şeklinde; Hatay Büyükşehir

Belediyesi maliyetlerin azalması, bilginin ulaşılabilirliğinin artması, sınırsız hizmet anlayışı, tasarruf sağlanması şeklinde; Mersin Büyükşehir Belediyesi ise internet üzerinden iş yapılması ile iş yükünün hafiflemesi şeklinde sıralamıştır.

E-belediye uygulamalarına yer verilmesi sonucu elde edildiği belirtilen faydalardan, daha çok vatandaşa hizmet götürülmesi, işlem çözüm sürelerinin kısalması, gelen istek ve şikayetlere daha kısa sürede cevap verilmesi, vatandaşın memnuniyet düzeyinin artması, mali işlemlerin vatandaşın ayağına gitmeden yapılabilmesi, sınırsız hizmet anlayışı gibi faydalar belediye yönetimlerin yanı sıra vatandaşların da bu uygulamalar sonucu elde ettiği faydalar kapsamında değerlendirilebilir.

3.4.9. E-Belediye Hizmetleri Yürütülürken Karşılaşılan Engeller [282]

Web sayfası üzerinden sunulan e-belediye hizmetleri yürütülürken karşılaşılan engeller kapsamında ilgili belediyelere "E-belediye uygulamalarının en iyi şekilde hayata geçirilmesi önündeki ilk beş engeli önem derecesine göre sıralar mısınız? " sorusu yöneltilmiştir. Bu soruya verilen cevaplar çerçevesinde Antalya, Hatay ve Mersin Büyükşehir Belediyeleri'nde e-belediye hizmetleri yürütülürken karşılaşılan engeller öncelik sırasına göre Tablo11'de gösterilmiştir.

Buna göre tablo 11'de görüleceği üzere; Antalya Büyükşehir Belediyesi karşılaşılan engeller arasında yasal mevzuatı ilk sıraya koyarken, Hatay Büyükşehir Belediyesi; yönetim bilgi sistemlerinin girdiği ilk dönemlerdeki veri tabanındaki eski verilerin tutarlı ve düzgün olmamasını ilk engel olarak belirtmiştir. Antalya Büyükşehir Belediyesi diğer engellerini öncelik sırasına göre; birimler arası koordinasyon eksikliği, teknik alt yapı yetersizliği, belediye otomasyon sistemi, personel tutumu şeklinde sıralarken; Hatay Büyükşehir Belediyesi, vatandaşların teknolojiyi kullanma konusundaki isteksizliklerini ikinci engel olarak belirtmiştir. Mersin Büyükşehir Belediyesi ise e-belediye uygulamalarının en iyi şekilde hayata geçirilmesi önünde herhangi bir engel bulunmadığını belirtmiştir. Bu cevap, Mersin Büyükşehir Belediyesi'nin uygulamada ya ifade etmeye değecek ölçüde önemli bir engelle karşılaşmadığı ya da bu soruya cevap vermek istemediği şeklinde yorumlanabilir.

[282] Bu bölümde yer alan bilgiler aksi belirtilmediği sürece Antalya, Hatay ve Mersin Büyükşehir Belediyelerine gönderilen soru formu kapsamında alınan cevaplar doğrultusunda yazılmıştır. Soru formu için bkz. Ek 1.

Tablo 11

Büyükşehir Belediyeleri'nde E-belediye Hizmetleri Yürütülürken Karşılaşılan Engeller

Sıra No	Antalya Büyükşehir Belediyesi	Hatay Büyükşehir Belediyesi	Mersin Büyükşehir Belediyesi
1	Yasal mevzuat	Belediyelere yönetim bilgi sistemlerinin girdiği ilk dönemlerdeki veri tabanındaki eski verilerin tutarlı ve düzgün olmaması	
2	Birimler arası koordinasyon eksikliği	Vatandaşların teknolojiyi kullanma konusundaki isteksizlikleri	
3	Teknik alt yapı yetersizliği		
4	Belediye otomasyon sistemi		
5	Personel tutumu		

3.4.10. E-Devlet Portalı İle Etkileşim

Belediyelerin e-devlet kapısı üzerinden vatandaşın bilgi ve kullanımına sunduğu hizmet ve bilgilere, e-devlet sistemine (https://www.turkiye.gov.tr) giriş yapılarak belediyeler başlığı tıklandığında ulaşılmaktadır. E-devlet portalı üzerinden mevcut durumda 62 ilde bulunan 238 adet belediye hizmet sunmaktadır. Büyükşehir statüsüne sahip belediyelerden sekiz tanesi (Adana, Aydın, Diyarbakır, Erzurum, Mersin, Ordu, Trabzon ve Van Büyükşehir Belediyeleri) e-devlet kapısı üzerinden herhangi bir hizmet veya bilgi sunmamaktadır. Diğer büyükşehir belediyeleri arasından Malatya Büyükşehir Belediyesi on adet, Konya Büyükşehir Belediyesi ise 9 adet hizmeti e-devlet kapısı üzerinden sunarak e-devlete entegre en çok hizmeti sunan büyükşehir belediyeleri arasında yer alırken, Tekirdağ ve İzmir Büyükşehir

Belediyeleri birer hizmet sunarak en az hizmeti sunan büyükşehir belediyeleri arasında yer almaktadır. Bununla birlikte büyükşehir belediyeleri, e-devlet kapısı üzerinden genel olarak sorgulama işlevi olan hizmetleri (tahakkuk, sicil, tahsilat, beyan vb. sorgulama gibi) sunmaktadır [283]

Analiz kapsamındaki Antalya, Hatay ve Mersin Büyükşehir Belediyeleri'nin e-devlet kapısı üzerinden sundukları hizmetler incelendiğinde; Antalya Büyükşehir Belediyesi'nin nöbetçi eczane ve bilgi edinme başvurusu ve sorgulama hizmetlerini [284], Hatay Büyükşehir Belediyesi'nin sicil bilgilerini sorgulama, tahakkuk bilgilerini sorgulama ve tahsilat bilgilerini sorgulama hizmetlerini [285] e-devlet kapısı üzerinden vatandaşlara sunduğu görülmektedir. Yapılan incelemelerde Mersin Büyükşehir Belediyesi'nin e-devlet kapısına entegre bir hizmet sunmadığı tespit edilmiştir. Bu noktada, analiz kapsamındaki belediyelerin e-belediye uygulamalarının e-devlet entegrasyonunu sağlama açısından gelişime açık durumda oldukları söylenebilir. Mersin Büyükşehir Belediyesi e-devlet portalında hiç etkin değilken, diğer iki belediyenin ise yalnızca bilgilendirme ve sorgulama işlevleri ile e-devlet portalında var oldukları, hizmet sunulan alanların da oldukça sınırlı sayıda olduğu görülmektedir. Ayrıca, Antalya ve Hatay Büyükşehir Belediyesi e-devlet portalı üzerinden henüz vatandaşlara bir işlem yapma imkanı tanımamaktadır. Halbuki Antalya, Hatay ve Mersin Büyükşehir Belediyeleri'nin e-devlet portalı üzerinden de vatandaşlara hizmet sunmalarının ve sundukları hizmet çeşidini artırmalarının e-belediye hizmetlerinin yayılımını artırarak, hem vatandaş, hem de belediye yönetimi açısından fayda sağlayacağı söylenebilir.

[283] Belediyeler, https://www.turkiye.gov.tr/belediyeler (28 Ağustos 2017).
[284] Antalya Büyükşehir Belediyesi, e-Devlet Kapısı Üzerinden Sunulan Hizmetler, https://www.turkiye.gov.tr/antalya-buyuksehir-belediyesi (28 Ağustos 2017).
[285] Hatay Büyükşehir Belediyesi, e-Devlet Kapısı Üzerinden Sunulan Hizmetler, https://www.turkiye.gov.tr/hatay-buyuksehir-belediyesi (28 Ağustos 2017).

SONUÇ

E-devlet; gelişen teknolojik imkanların temelinde kamu hizmetlerinin yeniden biçimlendirilerek daha hızlı, etkin, şeffaf ve düşük maliyetle sunulması, kamu yönetiminin yapılandırılarak vatandaş, özel sektör ve diğer kamu kurumlarının elektronik ortamda iletişimde bulunmasının yolunun açılması, bürokratik süreçlerin kısaltılarak internet ortamına taşınması şeklinde tanımlanmaktadır. Dünyada yaşanan küreselleşme süreci, vatandaşların beklenti ve isteklerinin artması, özel sektörün hizmet sunumundaki başarısı ve kullandığı yöntem ve teknikler, uluslararası düzenlemeler ve bilgi toplumu olanaklarından yararlanılmak istenmesi gibi faktörler bu kavramın ortaya çıkmasında ve gelişmesinde etkili olmuştur. Bilgi toplumunda gelişen teknolojik imkanlar ile dünyanın her yerindeki bilgiye erişim kolay hale gelerek bu bilgilerinin kullanılması, yorumlanması, başkasına iletilmesi ve denetimi daha çok önem kazanmaya başlamıştır. Ekonomik, sosyal, kültürel olmak üzere birçok alanda rekabet edebilmenin, ihtiyaç ve beklentilere zamanında ve hızlı bir şekilde cevap verebilmenin, yönetim yapılarını güçlendirmenin yolu bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanmaktan geçmektedir. Bu nedenle kamu kurumları geleneksel yöntemleri bir kenara bırakarak, bilgi ve iletişim teknolojilerinin getirdiği yeni yöntem ve tekniklere kapılarını aralamıştır.

E-devlet modelinin gelişim süreci konusunda genel olarak dört aşamadan bahsedilmektedir. İlk aşama kamu kurumlarının faaliyetleri ve sundukları hizmetler konusunda bilgi verdikleri bilgi aşamasıdır. İkinci aşama olan etkileşim aşamasında kullanıcılar ilgili birimlerle elektronik olarak etkileşime geçebilmekte, mesaj gönderebilmekte, uzman desteği alabilmekte, gerekli form ve belgeleri internet ortamında bularak oradan temin edebilmektedir. İşlem aşamasında ise web sitelerinin işlevselliği artmakta, kişiler bu aşamada çeşitli ödemeleri, başvuruları ve ihalelere katılım gibi bazı işlemleri yapabilmektedir. Son aşama olan dönüşüm aşamasında ise bütün kamu kurumlarının genel bir ağ üzerinden birbirine bağlı olması entegrasyonu sağlamakta, vatandaşlar hizmet ve bilgilere tek bir siteden ulaşabilmektedir.

Dünya'da e-devlet yapısına geçiş ilk olarak yerel yönetimlerdeki uygulamalarla başlatılmış ve kamu hizmetlerinin sunumunda etkinliğin artırılması için birçok ülke bilgi ve iletişim teknolojilerinin imkanlarından yararlanmaya özen göstermiştir.

Dünyadaki süreçten farklı olarak, Türkiye'de e-devlet yapısına geçiş ilk olarak merkezi yönetim kurumlarındaki uygulamalar ile başlamış ve diğer ülkelerde olduğu gibi Türkiye'deki kamu kurumları da bilgi toplumuna uyum sağlama çabası içerisine girmiştir. Bu doğrultuda bir yandan kurumlar teknik ve hukuki alt yapılarını hazırlayarak konuyla ilgili gerekli eğitimleri verirken, diğer yandan bu çalışmaları desteklemek ve koordine etmek üzere bir dizi çalışma yürütülmüştür. Kamu kurumlarının birbirinden bağımsız şekilde oluşturduğu web sayfalarının bir çatı altında toplanması, hükümet programlarında konuya yer verilmesi ve kamu kurumlarında bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımını artıracak plan ve projelerin hazırlanması bu çalışmalara örnek verilebilir.

Bununla birlikte, Türkiye'de teknolojinin getirdiği bu imkanlar belediyeler tarafından da dikkate alınmış ve her belediye kendi web sayfasını oluşturarak elektronik ortamda hizmet ve bilgi sunmaya başlamıştır. Gelişen bilgi ve iletişim teknolojileri ile vatandaşların ve diğer kurumların belediyeler tarafından sunulan hizmetlerin daha kaliteli, etkin ve hızlı bir biçimde sunulmasına yönelik taleplerinin artması e-belediye hizmetlerini teşvik edici bir etki oluşturmuştur. Bu durum, belediyeleri web sayfaları aracılığıyla kente dair hizmetleri zaman ve mekan sınırı olmadan sürekli sunarak; kentle ilgili bilgilere isteyen kişi ve kurumların daha hızlı ve kolay ulaşabileceği, belediye yönetim yapısı ile ilgili süreçlerin web sayfasına taşınarak şeffaf yönetim yapısının oluşturulduğu, ilgili konularda katılımın sağlandığı bir yapı oluşturmaya yöneltmiştir.

Dolayısıyla, belediyelerin web sayfaları ilk kurulduklarında halkla ilişkiler ve tanıtım amacıyla bilgi sunmaya yönelik olarak bilgi aşamasında iken, daha sonraki safhalarda online işlemlerin yapılabildiği, vatandaş katılımının ve karşılıklı etkileşimin sağlanabildiği bir yapıya dönüşmeye başlamış, bir başka deyişle etkileşim ve işlem aşamasına doğru bir gelişim kaydetmiştir. Türkiye'de 2008 yılından itibaren "E-Devlet Kapısı Projesi" ile birçok hizmetin tek bir çatı altında toplamasına yönelik bir proje başlatılmış, zamanla belediyeler de e-devlet portalında yer almaya başlamıştır. Bu noktada, bir entegrasyon, dönüşüm aşaması içine girilme çabası olduğu söylenebilir. Ancak, özellikle belediyeler açısından entegrasyon çabasının şu an için sınırlı düzeylerde olduğu görülmektedir. Mevcut durumda e-devlet portalı üzerinde yalnızca 238 belediye hizmet sunmakta olup, buradan sunulan hizmetler de sınırlı düzeyde bazı bilgilerin sorgulaması ile ilgilidir.

Çalışma kapsamında, Türkiye'deki e-belediye uygulamaları konusunda detaylı incelemeler yapabilmek amacıyla Antalya, Hatay ve Mersin Büyükşehir Belediyeleri örnek olarak seçilmiş ve bu belediyelerin web sayfaları üzerinden sundukları hizmetler analiz edilmiştir. Bu kapsamda, örnek belediyelerin web sayfaları üzerinden sundukları farklı e-belediye uygulamaları; amaçları, işlevleri, yönetim şekli, halkın yararlanma düzeyi ve vatandaş ve belediye yönetimi açısından sağladığı avantajlar ve uygulamada karşılaşılan güçlükler açısından incelenmiştir. Araştırma kapsamında ulaşılan sonuçları şöyle özetlemek mümkündür:

Çalışma kapsamındaki belediyeler, web sayfası oluşturarak e-belediye uygulamalarına yer vermelerindeki amaçlarını öncelik sırasına göre farklı şekilde sıralasalar da şeffaflık, tasarruf, işlemleri kolaylaştırma, belediye ile vatandaş arasındaki ilişkilerin geliştirilmesi gibi benzer amaçlar etrafında birleşmişlerdir.

Web sayfası üzerinden sunulan hizmetler işlevleri açısından incelendiğinde; bu hizmetleri bilgilendirme, etkileşim ve e-katılım ve online işlemler olmak üzere üç başlık altında gruplandırmak mümkündür.

Bilgilendirme işlevi açısından; her üç belediyenin de web sayfalarında çeşitli başlıklar altında belediyenin kurumsal yapısı, bütçesi, faaliyet raporları, ihale ilanları, plan ve projeleri, meclis kararları gibi konularda vatandaşları bilgilendirdikleri görülmektedir. Bunun yanı sıra, sunum şekli ve türleri farklılık gösterse de her üç belediyede de belediyelerin sundukları çeşitli hizmetlere ilişkin (zabıta, itfaiye, çevre, altyapı, sağlık, sosyal hizmetler, imar hizmetleri vb.) bilgilerin yer aldığı görülmektedir. Bu bilgiler, genellikle ne tür hizmetlerin sunulduğu ve hizmetlerden nasıl faydalanılacağına ilişkindir.

Etkileşim ve e-katılım konusunda, örnek kapsamındaki belediyelerin web sayfalarında mesaj gönderme, anket cevaplama, talep, şikayet ve öneride bulunma vb. araçlara yer verip vermediği sorgulanmıştır. Mesaj, talep, şikayet ve öneride bulunma alanları her üç belediyenin de web sayfasında bulunmakta iken, anket/oy verme bölümü yalnızca Antalya ve Mersin Büyükşehir Belediyeleri'nin web sayfalarında bulunmakta olup Hatay Büyükşehir Belediyesi'nde böyle bir alana rastlanmamıştır.

Online işlemler kategorisinde ise, her üç belediyede de e-beyan, e-ödeme, borç sorgulama ve evrak takibi alanlarının bulunduğu görülmektedir. Bunun yanı sıra, evlilik ve nikah hizmetleri yalnızca Antalya ve Hatay Büyükşehir Belediyeleri'nin web sayfalarında görülmekte iken, bilet satış ve rezervasyon işlemleri yalnızca Antalya Büyükşehir Belediyesi'nin web sayfasında yer alan bir uygulamadır.

Web sayfasının ve e-belediye hizmetlerinin nasıl yönetildiği incelendiğinde; e-belediye uygulamalarının geliştirilmesi, güncellenmesi ve yönetilmesinin Bilgi İşlem Dairesi veya bu daireye bağlı müdürlüklerin sorumluluğunda olduğu görülmektedir. Güncellemeler kurum içi personelin talebi doğrultusunda yine bilgi işlem birimlerinin koordinasyonu ile belirli zaman aralıkları ile yapılmaktadır. Diğer yandan, online işlem yapabilmek için sisteme üye olunması sağlanarak sisteme ilişkin gerekli güvenlik önlemleri alınmaktadır.

Araştırma kapsamındaki belediyeler, web sayfalarında yer verdikleri e-belediye uygulamalarından halkın yararlanma düzeyini çeşitli araçları kullanarak düzenli olarak takip ettiklerini belirtmişlerdir. Bu kapsamda; bilgi edinme, istek ve şikayetler her üç belediyede de halkın en çok yararlandığı hizmetler arasındadır. Halkın e-belediye hizmetlerinden yararlanma düzeyini artırma konusunda Antalya Büyükşehir Belediyesi reklam, tanıtım hizmetleri ve sosyal medyayı kullandığını belirtirken diğer iki belediye bu konuda belirli bir araç belirtmemiştir.

Belediye yetkililerince, e-belediye hizmetlerinin belediye yönetimi ve vatandaş açısından sağladığı avantajlar daha çok vatandaşa hizmet götürülmesi, işlem sürelerinin kısalması, gelen istek ve şikayetlere daha kısa sürede cevap verilmesi, vatandaşın memnuniyet düzeyinin artması, sınırsız hizmet anlayışı şeklinde ifade edilmiştir.

Diğer taraftan, e-devlet/ e-belediye uygulamalarının başarılı bir şekilde hayata geçirilmesi konusunda yasal, idari, teknik bazı sorunların yanı sıra, vatandaşların teknolojiyi kullanma konusunda isteksiz olabilmesi, vatandaşların teknolojiye eşit erişim imkanı olmaması gibi sorunlardan da bahsedilmiştir. Bu konuda Mersin Büyükşehir Belediyesi diğer iki belediyeden farklı olarak e-belediye uygulamalarının en iyi şekilde hayata geçirilmesi konusunda herhangi bir engel ile karşılaşmadığını belirtmiştir.

Analiz kapsamındaki belediyelerin e-devlet portalı ile entegrasyonları değerlendirildiğinde, Mersin Büyükşehir Belediyesi'nin e-devlet portalında hiç yer almadığı, diğer iki belediyenin ise yalnızca bilgilendirme ve sorgulama işlevleri ile e-devlet portalında var oldukları, hizmet sunulan alanların da oldukça sınırlı sayıda olduğu görülmektedir. Ayrıca, Antalya ve Hatay Büyükşehir Belediyesi e-devlet portalı üzerinden henüz vatandaşlara bir işlem yapma imkanı tanımamaktadır. Dolayısıyla, analiz kapsamındaki belediyeler, bilgilendirme, etkileşim ve işlem yapma anlamında belirli bir gelişme sağlamış olmakla birlikte, e-belediye uygulamalarının e-devlet portalı ile entegrasyonunu sağlama konusunda ise gelişime açık durumda oldukları söylenebilir.

Sonuç olarak, gelişen bilgi ve iletişim teknolojileri ile hayat bulan e-devlet ve e-belediye uygulamaları ile kamu hizmet ve bilgilerinin daha kaliteli, verimli, şeffaf, açık, etkin, hızlı ve vatandaş memnuniyeti göz önünde bulundurularak sunulması önem kazanmaktadır. E-devlet veya e-belediye kavramı bir web sayfasının oluşturulmasının ötesinde ekonomik, sosyal, kültürel, yönetimsel tüm süreçler ile ilgili bilgi ve hizmetlerin zaman ve mekan sınırı olmadan gerekli araç ve donanıma sahip her vatandaşın elektronik ortamda ulaşması anlamına gelmektedir. Bunun yanı sıra, günümüz teknolojisinde e-belediye uygulamaları vatandaşların yönetime katılması konusunda önemli bir araç olarak kullanılabilir. Bu nedenle oluşturulan web sayfaları bilgilendirme işlevleri açısından geliştirilmeli, ancak yalnızca bilgilendirme aşaması ile sınırlı kalmamalı, işlem ve katılım aşaması açısından da geliştirilmelidir. Diğer yandan, belediyelerinin e-devlet portalı üzerinden de vatandaşlara hizmet sunmaları ve sundukları hizmet çeşidini artırmaları e-belediye hizmetlerinin yayılımını artırarak, hem vatandaş, hem de belediye yönetimi açısından fayda sağlayacağı söylenebilir. Geliştirilen uygulamaların tam anlamıyla hayata geçirilmesi için de öncelikle teknoloji kültürü kurum tarafından benimsenmeli, web sayfaları kullanıma uygun tasarlanmalı, hizmet ve bilgilere kolay ve hızlı erişilebilecek uygulamalara yer verilmeli, uygulamayı kullanacak olan çalışanlara ve ilgili kişilere gerekli eğitimler verilmeli, alt yapılar hazırlanmalı, yasal düzenlemeler yapılmalıdır.

EKLER

EK 1: BÜYÜKŞEHİR BELEDİYELERİ SORU FORMU

Belediyenizin Adı:

Anketi Cevaplayan Kişinin

Adı Soyadı:

Birimi:

Görevi:

1) Belediyenizdeki e-belediye uygulamaları hangi birimin sorumluluğundadır?

( ) Bilgi İşlem Müdürlüğü

( ) Yazı İşleri Müdürlüğü

( ) Diğer (lütfen belirtiniz)……

2)Belediyenizin web sayfası oluşturarak e-belediye uygulamalarına yer vermesindeki temel amaçlardan ilk beşini sıralar mısınız?

3) E-belediye uygulamalarının en iyi şekilde hayata geçirilmesi önündeki ilk beş engeli önem derecesine göre sıralar mısınız?

4) Bir web sayfası oluşturmanız ve e-belediye uygulamalarına yer vermeniz sonucunda elde ettiğiniz ilk beş faydayı sıralar mısınız?

5)Yeni bir e-belediye uygulaması nasıl geliştiriliyor, bu konudaki kararı kim veriyor? Geliştirilen uygulama web sayfasından sunulmadan önce herhangi bir şekilde test ediliyor mu?

6) E-belediye uygulamalarınızdan halkın yararlanma düzeyi düzenli olarak takip ediliyor mu?

( ) Evet

( ) Hayır

( ) Ara sıra

7) Halkın e-belediye hizmetlerinden yararlanma düzeyini artırma konusunda herhangi bir çalışma yapılıyor mu?

( ) Evet. Lütfen bu çalışmaları belirtiniz…….

( ) Hayır

8) E-belediye uygulamalarından halkın yararlanma düzeyi ilçe, köy ve mahalle açısından farklılık arz ediyor mu?

( ) Evet ediyor, temel farklılık nedeni……

( ) Hayır etmiyor.

9) Belediyenizin e-belediye uygulamaları arasında halkın en çok yararlandığı işlem ve hizmetlerden en önemli üç tanesini sıralayınız. (Lütfen önem derecesine göre sıralayınız).

1……

2……

3……

10) Belediyenizin sunduğu e-belediye uygulamalarından hangi işlemler için sisteme üye olunması gerekiyor? Elektronik ortamda herhangi bir ödeme durumda aldığınız temel güvenlik önlemi nedir? Lütfen belirtiniz.

11) E-belediye uygulamaları kapsamında vatandaşların katılımını teşvik edecek hangi uygulama/uygulamalara yer veriyorsunuz?

( ) Anket

( ) Telefon/ faks/ e-mail

( ) Şikayet ve istek hattı

( ) Başkana mesaj

( ) E-oy verme

( ) Diğer (lütfen belirtiniz)……

12) Web sayfanızda yer alan başkana mesaj bölümüne gelen mesajlar direkt başkan tarafından mı değerlendiriliyor? (Lütfen belirtiniz)

13) Elektronik ortamda gelen istek, şikayet ve önerilere kaç gün içinde cevap veriyorsunuz? Bununla ilgili bir hedefiniz var mı?

14)Elektronik ortamda gelen istek, şikayet ve öneriler en çok hangi konuyla ilgilidir? Lütfen en önemli üç tanesini sıralayınız.

1)

2)

3)

15)Web sayfası güncellemesi yapılırken nasıl bir prosedür izleniyor, bu konuda karar vericiler kimlerdir? Web sayfanız kurum içi personel tarafından mı güncelleniyor yoksa bu konuda dış hizmet mi alınıyor?

16) Belediyenizin web sayfası güncellemesi hangi sıklıkta yapılmaktadır?

( ) Her gün ( ) Haftada bir ( ) Ayda bir ( ) 3-6 ay arası ( ) Belirli bir periyodu yok gerek görüldüğünde

KAYNAKÇA

Kitaplar

Arifoğlu, Ali ve Diğerleri. **E-devlet Yolunda Türkiye**. Ankara: Türkiye Bilişim Derneği Yayınları, 2002.

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

İnce, N.Murat. **Elektronik Devlet: Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar.** DPT Yayını, 2001.

Kırçova, İbrahim. **E-devlet Uygulamaları ve Ekonomiye Etkileri.** İstanbul: İTO Yayınları, 2003.

Kuran, Hüseyin. **Türkiye İçin E-devlet Modeli: Analiz ve Model Önerisi.** İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları, 2005.

Ökmen, Mustafa. "Küreselleşme Sürecinde Yerelleşme Eğilimleri ve Yerel Yönetimler", M.Kösecik, H.Özgür (Ed.). **Yerel Yönetim Yazıları-1: Reform** içinde**.** Ankara: Nobel Yayınları, 2005, ss. 539-564.

Parlak, Bekir ve Zahid Sobacı. **Kuram ve Uygulamada Kamu Yönetimi.** 2. Baskı. İstanbul: Alfa Aktüel Yayınları, 2008.

Polat Rabia, Karakaya. **E-Belediyecilik Kılavuzu Yerel Yönetim Vatandaş Etkileşimi.** İstanbul: Tasam Yayınları, 2006.

Şahin, Ali. **Türk Kamu Yönetiminde Yapısal Dönüşüm ve E-devlet.** Konya: Çizgi Kitabevi, 2008.

Uçkan, Özgür. **E-devlet E-demokrasi ve Türkiye.** İstanbul: Literatür Yayınları, 2003.

Süreli Yayınlar

Acılar, Ali. " Küçük Şehir Belediyelerinde Web Sitesi ve E-Belediye Kullanımı: Bilecik Belediyesi Örneği". **Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi.** Sayı.32 , 2015, s.125-142.

Akay, Aslı. " Kuruluşundan Günümüze YerelNET: TODAİE Yerel Yönetimler Web Portalı". **Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi.** Cilt.16, Sayı.1, Ocak 2007, s. 75-99.

Akpınar, Mahmut. " Gün Işığında Yönetim Açısından Türk Kamu Yönetiminde Açıklık ve Şeffaflık Sorunu". **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi.** Cilt.16, Sayı.2, 2011, ss. 235-261.

Alkan, Adnan ve Ali Murat Alparslan.“Şeffaflık, İletişim ve Hesap Verebilirliğin Yerel Yönetim Başarılarına Etkileri”, **Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi.** Cilt.1, Sayı.1, 2009, ss.25-40.

Alodalı, Fatih Bilal, Burhanettin Coşkun ve Tuğba Yolcu. “ Yerel Yönetimlerde E-Belediyecilik Uygulamaları: Akdeniz Bölgesi Örneği”, **Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi.** Cilt.1, Sayı.1, 2012, s. 179-184.

Altın, Aytuğ. “ Kamu Hizmeti Anlayışındaki Değişim”. **Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi.** Cilt.1, Sayı.2, Aralık 2013, ss.101-118.

Aydın, İsmail Safa ve Arzdar Kiracı. “ Belediyelerin Hizmet Sunumunda E-Belediyecilik Kriterleri: Kocaeli İli ve Bazı İlçelerinden Bir Örnek”, **İktisadi Yenilik Dergisi.** Cilt.2,Sayı.1, Temmuz 2014, ss.32-43.

Balcı, Asım ve Harun Kırılmaz. “ Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma Kapsamında E-devlet Uygulamaları”,**Türk İdare Dergisi.** Sayı.463-464 ,2009, ss. 45-70.

Baştan, Serhat ve Ramazan Gökbunar. “Kamu Hizmetlerinin Sunumunda E-devletle İlgili Yeni Gelişmeler: Tümleşik E-devlet Sistemlerine Doğru”, **Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi.** Cilt.19, Sayı.1, 2004, ss.71-89.

Bensgsir, Türksel Kaya ve Aslı Akay, “Bir Kamu Politika Aracı Olarak Coğrafi Bilgi Sistemleri (CBS): Türkiye’de Belediyelerin CBS Uygulamalarının Değerlendirilmesi”, **Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi**. Cilt.15, Sayı.1, Ocak 2006, s. 31-46.

Bensghir, Türksel Kaya. “ Web'deki Belediyelerimiz: Ankara Büyükşehir Belediyesi”. **Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi.** Cilt.9, Sayı.2, Nisan 2000, ss.76-90.

Bensghir, Türksel Kaya. “ Web'deki Belediyelerimiz: İstanbul Büyükşehir Belediyesi”. **Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi.** Cilt.9, Sayı.3, Temmuz 2000, ss.108-122.

Bensghir, Türksel Kaya. “ Web'deki Belediyelerimiz: Antalya Büyükşehir Belediyesi”. **Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi.** Cilt.10, Sayı.1, Ocak 2001, ss.62-72.

Bensghir, Türksel Kaya. “ Web'deki Belediyelerimiz: Kayseri Büyükşehir Belediyesi”. **Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi.** Cilt.10, Sayı.3, Temmuz 2001, ss.114-126.

Bensghir,Türksel Kaya. “ Web'deki Belediyelerimiz: Bursa Büyükşehir Belediyesi”. **Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi.** Cilt.9, Sayı.4, Ekim 2000, ss.106-118.

Çakır, Canan. “E-devlet Uygulamalarında Karşılaşılan Sorunlar ve Çözüm Önerileri”. **Küresel İktisat ve İşletme Çalışmaları Dergisi.** Cilt.4, Sayı.7, Bahar 2015, ss.37-48.

Çakır, Canan. “ E-Belediye: Sorunlar ve Çözüm Önerileri”. **Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi.** Cilt.7, Sayı.1, 2015,s. 1-15.

Çarıkçı, Oğuzhan. "Türkiye'de E-devlet Uygulamaları Üzerine Bir Araştırma". **Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi.** Cilt.2,Sayı.12, 2010, ss.95-122.

Çekiç, Anıl. "Küreselleşen Dünyada Yerelleşme Süreci ve Yerelleşmede Demokratik Zeminin Sağlamlaştırılması İçin E-Katılımcılık Çözümünün Değerlendirilmesi". **C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi.** Cilt.11, Sayı.2, 2010, ss.155- 168.

Çukurçayır, Akif ve Hülya Eşki. "Kamu Hizmeti Sunumunda Yeni Yöntemler", **Selçuk Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi.** Sayı.1-2, 2001, ss.89-109.

Çukurçayır, Akif ve Esra Çelebi. "Bilgi toplumu ve E-devletleşme Sürecinde Türkiye", **Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi.** Cilt.5, Sayı.9, 2009, ss.59-82.

Delibaş, Kayhan ve Ali Erdem Akgül. "Dünyada ve Türkiye'de E-devlet Uygulamaları: Türkiye'de E-demokrasi ve E-katılım Potansiyellerinin Harekete Geçirilmesi", **Sosyoloji Araştırmaları Dergisi.** Cilt.13, Sayı.1, Bahar 2010, ss.100-144.

Demircan, Esra Siverekli. "Yeni Ekonomik Düzende Bütçe Sistemlerindeki Değişim Süreci ve Türk Kamu Maliyesinin Uyumu". **Yönetim ve Ekonomi Dergisi.** Cilt.13, Sayı.2, 2006, ss.47-61.

Demirel, Demokaan. "E-devlet ve Dünya Örnekleri". **Sayıştay Dergisi.** Sayı.61,2006, ss.83-118.

Eken, Musa. "Kamu Yönetiminde Gizlilik Geleneği ve Açıklık İhtiyacı". **Amme İdaresi Dergisi.** Cilt.27, Sayı. 2, Haziran 1994, ss..25-54.

Ener, Meliha ve Esra Demircan. "Küreselleşme Sürecinde Yeni Devlet Anlayışı Ve Türkiye", **Yönetim Bilimleri Dergisi.** Cilt.4, Sayı.2, 2006, ss.197-218.

Erdem, Emrah. " E-devlet Uygulamaları Açısından Türkiye İncelemesi ve Bir Model Önerisi". **Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi.** Cilt.7, Sayı.33, s.734-746.

Ersöz, Selva. "İnternet ve Demokrasinin Geleceği". **Selçuk İletişim Dergisi.** Cilt.3, Sayı.4, 2005, ss.122-129.

Gedikli, Ayfer. "Kamu Hizmetlerinin Yönetimi Sürecinde Yolsuzluğun Derinleştirdiği Ekonomik Büyüme ve Yoksulluk Sorunu Üzerine Değerlendirme". **Öneri Dergisi.** Cilt.9, Sayı.36, Temmuz 2011, ss.169-188.

Göküş, Mehmet. " Küreselleşme Sürecinin Kamu Hizmetine Yansıması". **Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi.** Sayı.20, 2010, ss.193-218.

Hazman, Gülsüm Gürler. "Afyonkarahisar Belediyesinde E-Belediye Uygulamaları ve Yerel Farkındalık". **Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi.** Cilt.7, Sayı.2, 2005, ss.65-84.

Henden, H. Burçin. "Katılımcı Yerel Yönetim Anlayışında E-Belediyeciliğin Yeri ve Önemi". **Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi.** Cilt.1, Sayı.1, 2004, ss.1-13.

Henden, H.Burçin ve Rıfkı Henden. " Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumlarındaki Değişim ve E-belediyecilik", **Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi.** Cilt.4, Sayı.14,Güz 2005,ss.48-66.

Koçdemir, Kadir. " Atatürk Dönemi Kültür Politikası ve Küreselleşme". **Türk İdare Dergisi.** Sayı. 429 2000, ss.147-169.

Köse, Ömer. "Küreselleşme Sürecinde Devletin Yapısal ve İşlevsel Dönüşümü". **Sayıştay Dergisi.** Sayı.49, ss.3-46.

Maraş, Gökçe. "Kamu Yönetimlerinde E-devlet ve E-demokrasi İlişkisi". **Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi.** Sayı.37, Ocak-Haziran 2011, ss.121-144.

Metin, Abdullah. "Türkiye'de E-devlet Uygulaması ve E-devletin Bürokrasiye Etkileri". **Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi.** Sayı.7, Nisan 2012, ss.97-108.

Negiz, Nilüfer ve Yasemin Saraçbaşı. "Demokratik Yönetişim Sağlanmasında E-Belediye ve Uygulamaları: Akdeniz Bölgesi Örneği", **Bilgi Ekonomisi ve Yönetim Dergisi.** Cilt.7, Sayı.1, 2012, ss. 42-52.

Ökmen, Mustafa. "Yerel Yönetimlerde Yeniden Düzenleme Girişimleri ve Son Reform Tasarıları Üzerine Bir Değerlendirme". **Yönetim ve Ekonomi Dergisi**. Cilt.10, Sayı.1, 2003, ss.117-139.

Özel, Mehmet ve Cihan Polat. " Yerel Yönetimlerde Değişim ve Yerel Yönetim Hizmetlerinde Müşteri Odaklı Pazarlama Yaklaşımı", **Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi.** Cilt.2, Sayı.1, 2013, ss.41-79.

Pektaş,Ethem Kadri. " Belediye Hizmetlerinde Bilgi- İletişim Teknolojilerinin Kullanımı ve E-Belediye Uygulamalarındaki Son Gelişmeler: Bir Literatür Taraması". **Sosyal Bilimler Dergisi.** Cilt.13, Sayı.1, Haziran 2011,ss. 65-88.

Sezer, Özcan. "Kamu Hizmetlerinde Müşteri (Vatandaş) Odaklılık: Türkiye'de Kamu Hizmeti Anlayışı Açısından Bir Değerlendirme". **Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi.** Cilt.4, Sayı.8 ,2008, ss.147-171.

Şahin, Ali. " Türkiye'de E-belediye Uygulamaları ve Konya Örneği". **Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi.** Sayı.29, Temmuz-Aralık 2007, ss.161-189.

Torun, İshak. " Endüstri Toplumu'nun Oluşmasında Etkili Olan İktisadi ve Sina'i Faktörler". **Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi.** Cilt.4, Sayı.1, 2003, ss.181-196.

Tosun, Elif Karakurt. "Türkiye'de E-Belediyecilik Uygulamaları: Bursa Nilüfer-Osmangazi-Yıldırım Belediyelerinin Web Sitelerinin Analizi". **Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi.** Cilt.17, Sayı.2, Nisan 2008, ss. 71-94.

Yıldırım, Murat. "Kamu Yönetimine Güven: E-devlet Açısından Bir İnceleme". **Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi.** Cilt.11, Sayı.1, 2010, ss. 1-19.

Yıldırım, Uğur ve Şerif Öner. " Bilgi Toplumu Sürecinde Yerel Yönetimlerde Eğitim-Bilişim Teknolojisinden Yararlanma : Türkiye'de E-Belediye Uygulamaları", **The Turkish Online Journal of Educational Technology.** Vol.3, No.1, January 2004, ss. 49-60.

Yıldırır, Hilal ve Elif Karakurt. "E-Devlet ve Uygulamaları", **Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi.** Cilt.6, Sayı.1, 2004, ss.1-14.

Yıldız, Mete. " Yerel Yönetimde Yeni Bir Katılım Kanalı İnternet: ABD'de ve Türkiye 'de Elektronik Kamu Bilgi Ağları". **Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi.** Cilt.8, Sayı.4, Ekim 1999, ss. 144-156.

Uğur,Atilla ve İbrahim Çütcü. " E-devlet ve Tasarruf Etkisi Kapsamında VEDOP Projesi", **Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi.** Cilt.1, Sayı.2, 2009, ss.1-20.

Uğurlu, Celal Teyyar. "Avrupa Birliği Ülkelerinde ve Türkiye'de Vatandaşlık Eğitimi". **Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi.** Cilt.10, Sayı.37 ,Yaz 2011, ss.153-169.

İnternet Kaynakları

Antalya Büyükşehir Belediyesi. https://www.antalya.bel.tr/ (14 Ağustos 2017).

Antalya Büyükşehir Belediyesi. Çallı Kavşağı'nda Kararı Antalyalılar Verecek. https://www.antalya.bel.tr/haberler/calli-kavsaginda-karari-antalyalilar-verecek (14 Ağustos 2017).

Antalya Büyükşehir Belediyesi. Çallı Kavşağı'nda Son Kararı Antalyalılar Verdi. https://www.antalya.bel.tr/haberler/calli-kavsaginda-son-karari-antalyalilar-verdi (14 Ağustos 2017).

Antalya Büyükşehir Belediyesi. Büyükşehir halka soruyor, https://www.antalya.bel.tr/haberler/buyuksehir-halka-soruyor (14 Ağustos 2017).

Antalya Büyükşehir Belediyesi. E-devlet Kapısı Üzerinden Sunulan Hizmetler. https://www.turkiye.gov.tr/antalya-buyuksehir-belediyesi (28 Ağustos 2017).

Akgül, Mustafa. "İnternet Notları: İnternet, Demokrasi ve Türkiye". http://akgul.web.tr/yazilar/cbt/cbt-not3.html (4 Nisan 2017).

Aktan, Can. "Bilgi Toplumunun Doğuşu ve Gelişimi". http://www.canaktan.org/yeni-trendler/bilgi-toplumu/bilgi-toplum-dogusu.htm (12 Temmuz 2016).

Aktan, Can. “Türkiye’de E-devlet”. http://www.canaktan.org/politika/e-devlet/turkiyede.htm (14 Temmuz 2016).

Belediyeler. https://www.turkiye.gov.tr/belediyeler (28 Ağustos 2017).

Berber, Fatih. “Ülkemizde E-Devlet Anlayışının Yerleşmesi Ve Kazandıracağı Temel Değerler Üzerine Bir Araştırma”. 2015. http://fatihberber.com/ulkemizde-e-devlet-anlayisinin-yerlesmesi-ve-kazandiracagi-temel-degerler-uzerine-bir-arastirma/ (12 Temmuz 2016).

Çiçek, Serdar, Hüseyin Güçlü Çiçek ve Uğur Çiçek. “Kamu Hizmetlerinin Etkinliğinde E-devlet Kullanımı ve Beklentileri”. http://www.deu.edu.tr/userweb/hilmi.coban/%C3%B6devler/e-devlet/kamu-hizmetleri-edevlet.pdf (11 Temmuz 2016).

Güler, Birgül Ayman. “Yerel Yönetimler ve İnternet”. 2001. http://www.inet-tr.org.tr/inetconf7/Sunum/yerelyonetim.doc, (3 Nisan 2017).

Gündoğdu, Hakan Gökhan. “Demokratik Katılımın Elektronik Boyutu; E-Demokrasi: Alanlar, Engeller, Faydalar”. 2014. https://www.academia.edu (2 Ağustos 2016).

Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması. http://www.tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt_id=1028# (4Nisan 2017).

Hatay Büyükşehir Belediyesi. http://www.hatay.bel.tr/ (14 Ağustos 2017).

Hatay Büyükşehir Belediyesi. E-devlet Kapısı Üzerinden Sunulan Hizmetler.

https://www.turkiye.gov.tr/hatay-buyuksehir-belediyesi (28 Ağustos 2017).

İnan, Aslan ve Ercan İzgi. “Coğrafi Bilgi Sistemi”. 2011. http://cbs.ormansu.gov.tr/cob2011/wp-content/uploads/2011/05/cbs1.pdf (4 Nisan 2017).

Kurt, Süleyman. E-Belediyecilik Hizmetleri. 2012. http://suleymankurt.com/akademik_detay_sayfasi.php?id=11 (4 Nisan 2017).

Mersin Büyükşehir Belediyesi. http://www.mersin.bel.tr/ (14 Ağustos 2017).

Şahin , Ali, Handan Temizel ve Metehan Temizel. “Türkiye’de Demokrasiden E-demokrasiye Geçiş Süreci ve Karşılaşılan Sonuçlar”. http://www.siyasaliletisim.org/pdf/edemokrasiyegecis.pdf (12 Temmuz 2016).

Şener, Merve ve Ayten Paşayiğit. “E-devlette Kalite, Güvenlik ve Kişisel Gizlilik”. 2006. http://www.birprojemvardiyorsan.com/dosyalar/2006_2.pdf (11 Temmuz 2016).

Şengül, Ramazan. “Kamu Yönetiminde Şeffaflık Olgusuna İlişkin Değerlendirmeler”. 2010. http://akademikpersonel.kocaeli.edu.tr/ramazan.sengul/diger/ramazan.sengul13.01.2010_15.35.51diger.pdf (11 Temmuz 2016).

E-Avrupa 2002. 2014. http://www.bilgitoplumu.gov.tr/uluslararasi-calismalar/avrupa-icin-sayisal-gundem/eavrupa-2002/ (14 Temmuz 2016).

E-Avrupa +. 2014. http://www.bilgitoplumu.gov.tr/uluslararasi-calismalar/avrupa-icin-sayisal-gundem/eavrupa/ (14 Temmuz 2016).

E-Avrupa 2005. 2014. http://www.bilgitoplumu.gov.tr/uluslararasi-calismalar/avrupa-icin-sayisal-gundem/eavrupa-2005/ (14 Temmuz 2016).

Gelir İdaresi Başkanlığı'nda E-devlet Uygulamaları. http://www.bursa-smmmo.org.tr/yazarlar/makaleler/122AGE.pdf (14 Temmuz 2016).

Genel olarak MERNİS. 2008. http://www.nvi.gov.tr/Hakkimizda/Projeler,Mernis_Genel.html (14 Temmuz 2016).

KBS (Kent Bilgi Sistemi). 2008. http://www.belsis.com.tr/programlar.php?id=2 (4Nisan 2017).

MERNİSProjesininTarihçesi.2008.http://www.nvi.gov.tr/Hakkimizda/Projeler,Mernis_Dundenbugune.html (14 Temmuz 2016).

POLNET. 2015. http://www.bilgiteknolojileri.pol.tr/Haberler/Sayfalar/polnet.aspx (14 Temmuz 2016).

Uğurel, Ayşegül Ay. "Coğrafi Bilgi Sistemleri ve Planlamada Bir Kullanım Örneği".http://www.imo.org.tr/resimler/ekutuphane/pdf/11629.pdf (4Nisan 2017), s. 111-133.

UYAP. 2014. http://www.uyap.gov.tr/Genel-Bilgi (14 Temmuz 2016).

UYAP Tarihçe. 2014. http://www.uyap.gov.tr/Tarihce (14 Temmuz 2016).

Uygulama ve Bilgi İşlem Faaliyetleri. http://www.gib.gov.tr/fileadmin/faaliyetraporlari/2000/uygblgfaal.pdf (14 Temmuz 2016).

VİZYON 2023. 2016. https://www.tubitak.gov.tr/tr/kurumsal/politikalar/icerik-vizyon-2023 (14 Temmuz 2016).

Yerel Yönetimler Bilgi Tabanı Projesi . http://eski.yerelnet.org.tr/yyaem/yerelbilgi.php (13 Şubat 2017).

Yerel Yönetimler İçin Eğitim Malzemesi Geliştirme Projesi. http://eski.yerelnet.org.tr/yyaem/yerep.php (13 Şubat 2017).

Yerel Yönetimlerin Güçlendirilmesi Araştırma Projesi. http://eski.yerelnet.org.tr/yyaem/yeryon.php (13 Şubat 2017).

Yerel Yönetimler Merkezi-Merkez Hakkında. 2017. http://www.yerelnet.org.tr/genel/hakkimizda.php (4 Nisan 2017).

Yerel Yönetimler Portalı. http://eski.yerelnet.org.tr/yyaem/yerelnet.php (13 Şubat 2017).

Yomralıoğlu, Tahsin. "Türkiye'de Belediyelerin KBS/CBS Uygulamalarına Genel Bir Bakış". http://web.itu.edu.tr/tahsin/tahsin/Yaynlar_Ulusal_files/B41.pdf (4Nisan 2017).

Raporlar ve Bildiriler

Antalya Büyükşehir Belediyesi. **2015-2019 Antalya Büyükşehir Belediyesi Stratejik Plan**. Antalya, 2014.

Devlet Planlama Teşkilatı. **Bilgi Toplumu Stratejisi (2006-2010).** Ankara, 2006.

Devlet Planlama Teşkilatı. **Bilgi Toplumu Stratejisi Eylem Planı (2006-2010).** Ankara, 2006.

Devlet Planlama Teşkilatı. **Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı Bilişim Teknolojileri ve Politikaları Özel İhtisas Komisyonu Raporu**. Ankara, 2001.

Devlet Planlama Teşkilatı. **Dokuzuncu Kalkınma Planı (2007-2013).** Ankara, 2006.

Devlet Planlama Teşkilatı. **Onuncu Kalkınma Planı (2014-2018).** Ankara, 2013.

Devlet Planlama Teşkilatı. **E-devlet Proje ve Uygulamaları**. Ankara, 2005.

Hatay Büyükşehir Belediyesi. **Hatay Büyükşehir Belediyesi 2015-2019 Stratejik Planı**. Hatay, 2014.

Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü. **E-Devlet (Yerel) Uygulamaları Anketi.** Ankara, 2011.

Mersin Büyükşehir Belediyesi. **Mersin Büyükşehir Belediyesi 2016 Mali Yılı Faaliyet Raporu**. Mersin, 2016.

T.C. Kalkınma Bakanlığı. **2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı**. Ankara, 2015.

T.C. Başbakanlık. **E-Türkiye Girişimi Eylem Planı**. Ankara, 2002.

T.C. Başbakanlık. 58. Hükümet Programı. https://www.tbmm.gov.tr/hukumetler/HP58.htm. (14 Temmuz 2016).

T.C. Başbakanlık. 61. Hükümet Programı. https://www.tbmm.gov.tr/hukumetler/HP61.htm. (14 Temmuz 2016).

T.C. Başbakanlık 62. Hükümet Programı. www.akparti.org.tr/upload/documents/62nciHukumetPrograms.pdf (14 Temmuz 2016).

T.C. Başbakanlık. 64. Hükümet Programı. http://www.basbakanlik.gov.tr/docs/KurumsalHaberler/64.hukumet_programi.pdf (14 Temmuz 2016).

T.C. Başbakanlık. 65. Hükümet Programı. https://www.akparti.org.tr/site/haberler/65.-hukumet-programi/84149 (14 Temmuz 2016).

Telekomünikasyon Kurumu. **Sayısal Uçurumun Önlenmesi: Stratejik Plan.** Ankara, 2002.

Türkiye Bilişim Derneği. **Türkiye'de E-devlet Nasıl Olmalı?**, Ankara, 2001.

Türkiye Bilişim Derneği. **Türkiye 2. Bilişim Şurası**. Ankara, 2004.

Türkiye Bilişim Derneği. **Etkin Kamu Yönetiminde ve İşleyişinde Bilişimin Rolü ve Öncelikler.** Ankara, 2005.

TÜBİTAK. **Bilgi Toplumları Politikaları Üzerine Bir Değerlendirme (Dünya ve Türkiye).** 2002.

Ulaştırma Bakanlığı. **Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Sonuç Raporu**. Ankara, 1999.

T.C. Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı. **2016-2019 Ulusal E-devlet Stratejisi ve Eylem Planı**. Ankara, 2016.

Çoruh, Mustafa. "Belediyeler ve İnternet", **inet-tr'08 - XIII. Türkiye'de İnternet Konferansı Bildirileri.** Ankara: Orta Doğu Teknik Üniversitesi. 22-23 Aralık 2008, ss.1-7.

Çoruh, Mustafa. " Kent Bilişim Sistemi ve E-Belediye", **Akademik Bilişim'09 - XI. Akademik Bilişim Konferansı Bildirileri.** Şanlıurfa: Harran Üniversitesi. 11-13 Şubat 2009, ss. 213-219.

Çalık, Deniz ve Özge Pelin Çınar. "Geçmişten Günümüze Bilgi Yaklaşımları Bilgi Toplumu ve İnternet", **inet-tr'09 - XIV. Türkiye'de İnternet Konferansı Bildirileri.** İstanbul: Bilgi Üniversitesi. 12-13 Aralık 2009, ss.77- 88.

Geymen, Abdurrahman ve İsmail Rakıp Karaş. " Yerel Yönetimlere Yönelik e-Belediye Uygulamaları", **4. Coğrafya Bilgi Sistemleri Bilişim Günleri.** İstanbul: Fatih Üniversitesi. 13-16 Eylül 2006, ss.1-7.

Satı, Zümrüt Ecevit, Zeki Özen, Fatma Önay Koçoğlu, Elif Kartal Karataş ve Çiğdem Selçukcan Erol. "Yerel Yönetimlerde E-Devlet Uygulamaları: İstanbul İli ve Belediye Yönetimlerinde Kullanılan E-Devlet Hizmetlerinin Değerlendirilmesi" ,**Vl. İstanbul Bilişim Kongresi.** İstanbul: Bahçeşehir Üniversitesi. 07-08 Kasım 2012, ss. 61-75.

Turan, Erol. " Kamu Yönetiminde Yolsuzluk Olgusu", **Tasav Beyin Fırtınası Toplantıları.** Ankara, 2014.

Yeşilorman, Mehtap ve Firdevs Koç. " Yerel Yönetimlerde E-Devlet Uygulamaları ve Yerel demokrasiye Katkıları", **Turgut Özal Uluslararası Ekonomi ve Siyaset Kongresi II.** Malatya: İnönü Üniversitesi. 19-20 Nisan 2012, ss. 769-783.

Tezler

Fıstıkçıoğlu, Reşit. "E-devlet Uygulamaları ve E-Belediye: Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Örneği", **Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.** Gaziantep Üniversitesi SBE, 2007.

Çarıkçı, Oğuzhan. "Türkiye'de Kamu Hizmetlerinin Sunumu ve E-devlet Uygulamaları: Isparta İli Örneği", **Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.** Süleyman Demirel Üniversitesi SBE, 2009.