



T.C.

BURSA ULUDAĞ ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

İŞLETME ANABİLİM DALI

İŞLETME BİLİM DALI

**YEREL YÖNETİMLERDE VATANDAŞIN
E-KATILIM POTANSİYELİ: BURSA İL
MERKEZİNDE BİR ALAN ARAŞTIRMASI**

DOKTORA TEZİ

Serkan İNAM

BURSA 2020



T.C.

BURSA ULUDAĞ ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

İŞLETME ANABİLİM DALI

İŞLETME BİLİM DALI

**YEREL YÖNETİMLERDE VATANDAŞIN
E-KATILIM POTANSİYELİ: BURSA İL
MERKEZİNDE BİR ALAN ARAŞTIRMASI**

DOKTORA TEZİ

Serkan İNAM
ORCID: 0000-0003-0707-5104

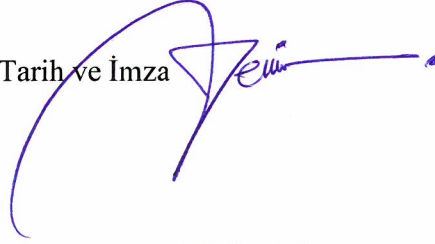
Danışman
Prof. Dr. Çağatan TAŞKIN

BURSA 2020

YEMİN METNİ

Doktora Tezi olarak sunduğum “**Yerel Yönetimlerde Vatandaşların E-Katılım Potansiyeli: Bursa İl Merkezinde Bir Alan Araştırması**” başlıklı çalışmanın, bilimsel araştırma, yazma ve etik kurallarına uygun olarak tarafımdan yazıldığını ve tezde yapılan bütün alıntıların kaynaklarının usulüne uygun olarak gösterildiğine, tezimde intihal ürünü cümle veya paragraf bulunmadığına şerefim üzerine yemin ederim.

Tarih ve İmza



Adı Soyadı: Serkan İNAM

Öğrenci No: 711714004

AnaBilim Dalı: İşletme

Programı: İşletme

Statüsü: ☐ Yüksek Lisans ☒ Doktora



SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
YÜKSEK LİSANS/DOKTORA İNTİHAL YAZILIM RAPORU

BURSA ULUDAĞ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

..... **İşletme** **ANABİLİM DALI BAŞKANLIĞI'NA**

Tez Başlığı / Konusu:

Yukarıda başlığı gösterilen tez çalışmamın a) Kapak sayfası, b) Giriş, c) Ana bölümler ve d) Sonuç kısımlarından oluşan toplam ... **193** ... sayfalık kısmına ilişkin, **31.08.2020** tarihinde şahsım tarafından **%12** (Turnitin)* adlı intihal tespit programından aşağıda belirtilen filtrelemeler uygulanarak alınmış olan özgünlük raporuna göre, tezimin benzerlik oranı % **12**'tür.

Uygulanan filtrelemeler:

- 1- Kaynakça hariç
- 2- Alıntılar hariç/dahil
- 3- 5 kelimeden daha az örtüşme içeren metin kısımları hariç

Bursa Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Çalışması Özgünlük Raporu Alınması ve Kullanılması Uygulama Esasları'nı inceledim ve bu Uygulama Esasları'nda belirtilen azami benzerlik oranlarına göre tez çalışmamın herhangi bir intihal içermediğini; aksinin tespit edileceği muhtemel durumda doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi ve yukarıda vermiş olduğum bilgilerin doğru olduğunu beyan ederim.

Gereğini saygılarımla arz ederim.

Tarih ve İmza **31/08/2020**
Demir

Adı Soyadı: **Perkan İRAM**
Öğrenci No: **711714004**
Anabilim Dalı: **İşletme**
Programı: **İşletme**
Statüsü: Y.Lisans ☒ Doktora ☒ Sanatta Yeterlik ☐

Danışman
(Adı, Soyad, Tarih) **31.08.2020**
Prof. Dr. Feriye Tokdemir

* Turnitin programına Bursa Uludağ Üniversitesi Kütüphane web sayfasından ulaşılabilir.

ÖZET

Yazar Adı ve Soyadı	: Serkan İNAM
Üniversite	: Bursa Uludağ Üniversitesi
Enstitü	: Sosyal Bilimler Enstitüsü
Anabilim Dalı	: İşletme Yönetimi
Bilim Dalı	: İşletme
Tezin Niteliği	: Doktora Tezi
Sayfa Sayısı	: xvi + 174
Mezuniyet Tarihi	:/...../2020
Tez Danışmanı	: Prof. Dr. Çağatan TAŞKIN

YEREL YÖNETİMLERDE VATANDAŞLARIN E-KATILIM POTANSİYELİ: BURSA İL MERKEZİNDE BİR ALAN ARAŞTIRMASI

Bu çalışmada genel olarak, katılımcı demokrasinin gelişmesi, halkın bilgiye, kamu hizmetlerine erişiminin artırılıp, toplum yararına sunulmasına yönelik bir tespit amaçlanmıştır. Özel olarak, e-devlet ve e-yönetişimin temel kavram ve uygulamalarından olan e-katılım olgusunu yerel düzeyde ölçmek amaçlanmıştır. Bu amaçla Bursa il merkezinde yaşayan vatandaşların e-katılım potansiyeli öncüllerinin, e-katılım potansiyeli üzerindeki etkisi araştırılmış ve yerel yönetimlere stratejik birtakım önerilerde bulunulmuştur.

E-bilgi sağlama, e-danışma mekanizmasını sağlama ve e-karar verme göstergelerinin e-katılım kavramı ile etkileşiminin analiz edilmesinde e-katılım olgusuna ait ölçütler temel alınmıştır. Bu kavram gelişmiş ülkelerde kabul görmüş, bireysel katılım ve karar vermeyi destekleyerek daha fazla bireyselleşmenin önünü açmıştır. Bu düzeyde karakterize edilen bir katılım, gerek yönetilenlerin kendi arasında gerekse de yönetenler ile yönetilenler arasında ulaşılabilirlik ve açıklık boyutu ile daha fazla çözüm odaklı bir iletişimi ifade etmektedir. Bu model politik katılım, demokratik katılım ve geleneksel politik davranışlara yeni bir bakış açısı getirmiştir. Günümüzde bireysel katılımın gerçekleştirildiği en yenilikçi ve etkili araç olarak sosyal medya araçlarını görmekteyiz. E-katılım başlığı ile tanımlanan, sosyal medya araçlarının yaygın olarak kullanıldığı bir katılım biçimini ifade etmektedir.

E-katılım yeni bir kavram olarak kabul görmekte ve gelişmiş ülkelerde yönetim süreçlerinde önemli bir model olarak gündemde yerini almış ve almaya devam etmektedir. Bu bağlamda bu doktora çalışması, yerel yönetimlerde e-katılım potansiyelini ölçmeyi, hangi faktörlerden nasıl ve ne şekilde etkilediğini, buna bağlı olarak yerel yönetim sistemlerinin yönetim kavramı bağlamında iyileştirilmesine nasıl bir katkının sağlanacağını araştırılarak, yerel yönetimlere stratejik önerilerde bulunmak amacı ile gerçekleştirilmiştir.

Analizlerde ve model çalışmasında bu alanda kabul görmüş yayın ve çalışmalarda kullanılan, BM E-Devlet Araştırması için ek bir endeks olarak türetilmiş olan E-katılım endeksi (EPI) (<https://publicadministration.un.org>, 05/08/2020), veya e-katılım olgunluk düzeyi (unsurları) olarak da nitelendirilen ölçütler kullanılmıştır. Bu ölçütler, e-bilgi sağlama, e-danışma ve e-karar verme'dir. Çalışmada yerli ve yabancı yazında bulunan kaynakların tamamı incelenerek bir sentez oluşturulmuştur. Literatür taraması ve istatistik, sayısal yöntemler ve pazarlama alanındaki akademisyenlerin dâhil olduğu bir nitel araştırma ile veri toplama formu (anket) son haline getirilmiştir. Oluşturulan bu anket formu ile "E-katılım kavramının vatandaş nezdinde potansiyeli nedir?" ve "E-katılım potansiyeli unsurlarının e-katılım üzerindeki etkileri nedir?" sorularına cevap aranmıştır. E-katılım potansiyelini ölçmek için hazırlanan anket formunun her bir boyutu için yer alan sorular literatüre uygun olarak 5'li likert tipi olarak hazırlanmıştır. Araştırma evreni Bursa ili Osmangazi, Yıldırım ve Nilüfer ilçelerinde 18 yaş üzeri bireyleri içermektedir. Araştırma örnekleme girecek birimlerin (ilçelerin) belirlenmesinde, ilgili oranlar, küme örnekleme yöntemi ile belirlenmiştir. Her bir ilçe için örneklem hacminin belirlenmesinde ise kota örneklem yöntemi kullanılarak ilçenin Bursa nüfusu içerisindeki oranı örneklem oranına eşdeğer alınmıştır. Verilerin analizinde SPSS ve PLS-SEM programları kullanılmıştır. Araştırma verilerinin analizi iki temel kısımdan oluşmaktadır. Birinci kısımda, anket ile toplanan verilerin frekans analizi sonuçları yer almaktadır. İkinci kısımda ise, araştırma modelinin test edilmesi ile ilgili analiz bulguları yer almaktadır. Model sonuçları incelendiğinde, H₁, H₂ ve H₄ nolu hipotezler kabul görmüş, H₃ hipotez desteklenmemiştir. Ayrıca "e-bilgi sağlama"nın, "e-karar vermeyi" 0,516 katsayısı ile etkilediği tespit edilmiştir. "E-danışma sağlama"nın, "e-karar vermeyi" 0,354 katsayısı ile etkilediği tespit edilmiştir. Diğer bir hipotez olan "e-danışma sağlamanın", "e-katılım" üzerindeki etkisi istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. "E-karar verme"nin "e-katılım" üzerinde 0,592 katsayısı ile etkili olduğu bulunmuştur. Yol katsayıları incelendiğinde "e-karar verme"nin "e-danışma sağlama" ve "e-bilgi sağlama" tarafından açıklanma oranının 0,715 olarak bulunduğu benzer şekilde "e-katılım"ın "e-danışma sağlama" ve "e-karar verme" tarafından açıklanma oranının da 0,676 olduğu görülmektedir. Elde edilen modelleme bulgularına dayanılarak yerel yönetimlere stratejik önerilerde bulunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: E-Devlet, E-Katılım, Bilgi ve İletişim Teknolojileri, E-bilgi sağlama, E-danışma mekanizması sağlama, E-karar verme, Yerel Yönetimler, Bursa, Yapısal Eşitlik Modelleme, PLS-SEM

ABSTRACT

Author Name and Surname	: Serkan İNAM
University	: Bursa Uludag University
Institution	: Social Science Institution
Field	: Business Administration
Branch	: Business Administration
Degree Awarded	: PhD
Page Number	: xvi + 174
Degree Date	:/...../2020
Supervisor	: Prof. Dr. Çağatan TAŞKIN

E–PARTICIPATION POTENTIAL OF CITIZENS IN LOCAL GOVERNMENTS: A FIELD STUDY IN BURSA CITY CENTER

In this study, in general, a determination aimed at developing participatory democracy, increasing the access of the public to information and public services and presenting them for the benefit of society. In particular, it is aimed to measure the phenomenon of e-participation, which is one of the basic concepts and applications of e-government and e-governance, at the local level. For this purpose, the effect of the e-participation potential precursors of the citizens living in the city center of Bursa on the e-participation potential has been researched and some strategic suggestions have been made to the local administrations.

In analyzing the interaction of e-information, e-consultation mechanism and e-decision-making indicators with the concept of e-participation, the criteria of e-participation are based on. This concept has been accepted in developed countries, and has led to more individualization by supporting individual participation and decision making. Participation, characterized at this level, refers to a more solution-oriented communication, with the dimension of accessibility and openness, both between the rulers and between the rulers and the ruled. This model brought a new perspective to political participation, democratic participation and traditional political behavior. Today, we see social media tools as the most innovative and effective instrument for individual participation. E-participation refers to a form of participation where social media tools are widely used.

E-participation is accepted as a new concept and has taken its place on the agenda as an important model in the governance processes in developed countries. In this context this doctorate study aims to making strategic suggestions to, by measuring the potential of e-participation at local governments. Also in this study performed how and in what way e-participation affected and by researching how to contribute to the improvement of local management systems in the context of governance.

In the analysis and model study, the criteria used in publications and studies accepted in the field, which are derived as an additional index for the UN E-Government Research, which are also defined as the e-participation index (EPI) or the

level of e-participation maturity (elements). These criteria are e-information provision, e-consultation and e-decision making. In the study, a synthesis was created by examining all the sources in the local and foreign literature. Literature review and statistics, have been finalized by taking opinions of academicians in numerical methods and marketing area after a qualitative research. With this questionnaire form, answers were sought for the following questions: "What is the potential of the e-participation concept for the citizen?" and "What are the effects of e-participation potential premises on e-participation?". The questions for each dimension of the questionnaire form prepared to measure the potential of e-participation were prepared as a 5-point Likert type in accordance with the literature. The universe of study includes individuals over the age of 18 in Bursa, Osmangazi, Yıldırım and Nilüfer districts. The ratios of the units (districts) to be included in the research sample were determined by cluster sampling method. In determining the sample volume for each district, the rate of the district in Bursa population was taken as equivalent to the sample rate by using the quota sampling method. SPSS and PLS-SEM programs were used to analyze the data. Analysis of research data consists of two basic parts. In the first part, the frequency analysis results of the data collected by the survey are included. In the second part, there are analysis findings related to testing the research model. According to the model results, the H1, H2 and H4 hypotheses were accepted, the H3 hypothesis was not supported. Also, it has been found that "e-information provision" affects on "e-decision making" with the coefficient of 0,516. It has been found that "providing e-consulting" affects on "e-decision making" with the coefficient of 0,354. Another hypothesis, "providing e-consultation", had no statistically significant effect on "e-participation". It has been found that "e-decision making" affects on "e-participation" with the coefficient of 0,592. The explanation ratio of "e-decision making" for "providing e-consultancy" and "providing e-information" was found to be 0.715, similarly, the explanation ratio of "e-participation" for "providing e-consultancy" and "e-decision making" was found to be 0.676 when the path coefficients are examined. Based on the modeling findings obtained, strategic suggestions were made to the local governments.

Key Words: E-government, E-participation, Information and Communication Technologies, Providing E-information, Providing e-Consultation Mechanism, E-decision making, Bursa, Structural Equation Modelling, PLS-SEM

ÖNSÖZ

Yerel yönetimlerde e-katılım potansiyelini ölçmeyi, hangi faktörlerden nasıl ve ne şekilde etkilediğini, buna bağlı olarak yerel yönetim sistemlerinin yönetim kavramı bağlamında iyileştirilmesine nasıl bir katkının sağlanacağını araştırdığı “Yerel Yönetimlerde Vatandaşların E-Katılım Potansiyeli: Bursa İl Merkezinde Bir Alan Araştırması” isimli bu çalışmaya değerli zamanını ve emeğini vererek sağladığı bilimsel katkılarından dolayı başta; tez danışmanım Prof. Dr. Çağatan TAŞKIN’a, Bursa Uludağ Üniversitesi Öğretim Üyeleri Prof. Dr. Mehmet ÇINAR’a ve Dr. Öğretim Üyesi Fikri PALA’ya ve Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi Öğretim Üyesi Doç. Dr. Tunç MEDENİ’ye ve Kıbrıs Yakın Doğu Üniversitesi Öğretim Üyesi Prof. Dr. Mustafa SAĞSAN’a teşekkür ederim.

İÇİNDEKİLER

	Sayfa
YEMİN METNİ	i
İNTİHAL YAZILIM RAPORU	ii
TEZ ONAY SAYFASI	iii
ÖZET	iv
ABSTRACT	vi
ÖNSÖZ	viii
İÇİNDEKİLER	ix
TABLolar	xii
ŞEKİLLER	xiv
KISALTMALAR	xv
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

E-KATILIM VE İLİŞKİLİ KAVRAMLAR

1. E-DEVLET VE E-KATILIM KAVRAMSAL AÇILIMI	5
1.1. E-Devlet Olgusu ve Çeşitleri	5
1.2. E-Devlet Kavramının Ortaya Çıkışı ve Etkileyen Unsurlar	7
1.3. E-Devleti Etkileyen ve E-Devletten Etkilenen Olgular	13
1.3.1. Devletten Devlete (Government to Government)	15
1.3.2. Devletin Vatandaşa (Government to Citizen)	16
1.3.3. Devletten İşletmelere (Government to Business)	18
1.3.4. Devletten Çalışanlara (Government to Employees)	20
1.4. E-Devlet Modeli ve Boyutları	21
1.4.1. E-Hizmet	23
1.4.2. E-Demokrasi	23
1.4.3. E-Ticaret	25
1.4.4. E-Yönetim	26
1.5. E-Devletin Özellikleri	26
1.5.1. Bilgi Temellilik	27
1.5.2. Teknik Olma	28
1.5.3. Yeni Bir Yönetim Biçimi Olma	29
1.5.4. Esnek Bir Yapıya Sahip Olma	30
1.6. E-Devletin Aşamaları	30
1.7. E-Devlet İle Bağlantılı Diğer Kavramlar	31
1.7.1. E-Yönetişim	31
1.7.2. E-Katılım Kavramı	32

1.7.2.1. E-Katılım Çerçevesi	35
1.7.2.2. Tamamlayıcı E-Katılım Endeksi	37
1.8. Açıklık Şeffaflık	38
1.9. Küresel Yönelimler	40
1.9.1. Bilgi İletişim Teknolojileri Açısından	40
1.9.2. E-Ticaret ve Girişimcilik Açısından	41
1.9.3. Kamu Hizmetleri ve Şehircilik Açısından	44

İKİNCİ BÖLÜM

E-DEVLET VE E-KATILIM UYGULAMALARI

2. DÜNYA'DA VE TÜRKİYE'DE E-DEVLET İLE E-KATILIM UYGULAMALARI 51

2.1. Genel Olarak Dünya'da E-devlet ile E-Katılım Uygulamaları ve Yaklaşımları	51
2.2. E-Devlet ve E-Katılım Uygulamaları Ülke Örnekleri	52
2.2.1. Güney Kore	52
2.2.2. Singapur	53
2.2.3. Hindistan	55
2.2.4. Fransa	56
2.2.5. Hollanda	57
2.2.6. Danimarka	57
2.2.7. İngiltere	58
2.2.8. İspanya	59
2.2.9. ABD	60
2.2.10. Kanada	61
2.2.11. Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti	62
2.3. Türkiye'de E-Devletin Süreçsel Analizi	63
2.4. Türkiye'de E-Devlet ve E-Katılım Uygulamaları	73
2.4.1. Başbakanlık	73
2.4.1.1. Mevzuat Bilgi Sistemi	74
2.4.1.2. Resmi Gazete Bilgi Sistemi	74
2.4.1.3. Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER)	74
2.4.1.4. Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER)	75
2.4.2. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı	76
2.4.2.1. Gümrük İdaresinin Modernizasyonu Projesi (GİMOP)	76
2.4.2.2. Gümrük Kapıları Güvenlik Sistemleri Projesi (GÜMSİS)	77
2.4.2.3. Gümrük Veri Ambarı Sistemi	77
2.4.3. Maliye Bakanlığı	78
2.4.3.1. Merkez Erişimli Taşra Otomasyon Projesi (METOP)	78
2.4.3.2. Milli Emlak Otomasyon Projesi (MEOP)	78
2.4.3.3. Saymanlık Otomasyon Sistemi (SAY2000İ)	79
2.4.3.4. Vergi Daire Tam Otomasyon Proje (VEDOP-I)	79
2.4.3.5. VEDOP-II	80
2.4.3.6. VEDOP-III	80
2.4.4. İçişleri Bakanlığı	81

2.4.4.1. Emniyet Genel Müdürlüğü	81
2.4.4.2. POLNET Projesi	81
2.4.4.3. Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü	82
2.4.4.4. Merkezi Nüfus İdare Sistemi Projesi (MERNİS)	82
2.4.4.5. Kimlik Paylaşım Projesi	83
2.4.5. Milli Eğitim Bakanlığı	84
2.4.5.1. Milli Eğitim Bakanlığı Bütünleşik Yönetim Bilişim Sistemi (MEBBİS)	84
2.4.5.2. E-Okul	85
2.4.6. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı	85
2.4.6.1. Emekli Sandığı Sağlık Projesi	85
2.4.6.2. Sosyal Güvenlik Kurumu	86
2.4.6.3. E-Sigorta Projesi	86
2.4.6.4. Bağ-Kur Eczane Otomasyon Sistemi (BEOS)	86
2.4.7. Adalet Bakanlığı –Ulusal Yargı Ağı Projesi	87
2.4.8. Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi (TAKBİS)	88
2.4.9. Dışişleri Bakanlığı Projeleri	89
2.4.10. Sanayi.Net	90
2.5. Yerel Yönetimlerde E-Katılım ve E-Devlet Uygulamaları	90
2.6. E-Belediye Uygulamaları	92
2.7. Türkiye’de E-Belediye ve E-Katılım Uygulamaları	93
2.7.1. Ankara Büyükşehir Belediyesi	95
2.7.2. Altındağ Belediyesi	96
2.7.3. Etimesgut Belediyesi	97
2.7.4. İstanbul Büyükşehir Belediyesi	100
2.7.5. Nilüfer Belediyesi (Bursa)	104
2.7.6. Şanlıurfa Belediyesi	105
2.7.7. Kayseri Büyükşehir Belediyesi	107
2.8. Dünya’da E-Belediye ve E-Katılım Uygulama Örnekleri	111
2.8.1. Glasgow Belediyesi	111
2.8.2. Chicago Belediyesi	113
2.8.3. Newcastle Belediyesi	116

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

E-KATILIM POTANSİYELİ ÜZERİNE BİR ALAN ARAŞTIRMASI

3. BURSA İL MERKEZİNDE VATANDAŞLARIN E-KATILIM POTANSİYELİ ÜZERİNE BİR ALAN ARAŞTIRMASI 121

3.1. Araştırmanın Önemi ve Amacı	121
3.2. Araştırma ile İlgili Literatür Taraması	122
3.3. Araştırmanın Problemi	127
3.4. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri	128
3.5. Araştırmanın Evreni ve Örneklem Büyüklüğü	129
3.6. Veri Toplama Formunun Oluşturulması	130
3.7. Araştırma Verilerinin Analizi	131
3.7.1. Frekans Analizi	131
3.7.2. Güvenilirlik Analizi	141
3.8. Araştırma Modelinin Test Edilmesi	142
3.8.1. Faktör Yükleri	142

3.8.2. Yapı Güvenilirliği ve Geçerliliği, Ayırma Geçerliliği ve Doğrusallık İstatistikleri	143
3.8.3. Yol Katsayıları, Hipotez Testi Sonuçları ve T Değerleri	145
3.9. Araştırma Sonuçlarının Değerlendirilmesi	147
SONUÇ	153
KAYNAKÇA	157
EKLER	170
ÖZGEÇMİŞ	173

TABLÖLER LİSTESİ

Sayfa No

Tablo 1: Demografik Bilgiler	132
Tablo 2: Demografik Bilgiler (Devam)	133
Tablo 3: İletişim Kanalları Kullanımı	134
Tablo 4: İletişim Kanalları Kullanımı (Devam)	134
Tablo 5: E-Bilgi Sağlama	135
Tablo 6: E-Danışma Mekanizması Sağlama	136
Tablo 7: E-Karar Verme	136
Tablo 8 : E-Katılım	137
Tablo 9 : Boyut Bazında Ortalama Değerler	138
Tablo 10: Vatandaşların E-Bilgi Sağlama Özelliklerine İlişkin Frekans Dağılımları	138
Tablo 11: Vatandaşların E-Danışma Mekanizması Sağlama Özelliklerine İlişkin Frekans Dağılımları	139
Tablo 12: Vatandaşların E-Karar Verme Özelliklerine İlişkin Frekans Dağılımları	140
Tablo 13: Vatandaşların E-Katılım Özelliklerine İlişkin Frekans Dağılımları	141
Tablo 14: Güvenilirlik Analizi	142
Tablo 15: Faktör Yükleri	142
Tablo 16: Yapı Güvenilirliği ve Geçerliliği	143
Tablo 17: Ayırma Geçerliliği	144
Tablo 18: Doğrusal Bağlantı (Collinearity) İstatistikleri	144
Tablo 19: Yol Katsayıları ve T Değerleri	145

ŞEKİLLER LİSTESİ

Sayfa No

Şekil 1: OECD Ülkelerinde BİT İstihdamının Toplam İstihdama Oranı, 2010	12
Şekil 2: Genel Ekonomi İçerisinde BİT Uzmanı İstihdamı	13
Şekil 3: Gelişmişlik Düzeyine Göre İnternet Kullanan Bireyler (Milyonda).....	14
Şekil 4: E-Devlet Modeli (UN Global e Government Survey 2003,page 11)	22
Şekil 5: E-Katılım Çerçevesi	36
Şekil 6: Küresel e-Ticaret Pazar Hacmi, 2009-2012	43
Şekil 7: Akıllı Şehirler Deloitte Sürüm 1.0*	45
Şekil 8: Türkiyede e-devlet Politikalarının Çerçevesini Belirleyen Plan ve Belgeler	64
Şekil 9: 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı.....	67
Şekil 10: Kent Bilgi Sistemi Görünümü.....	109
Şekil 11: Kent Bilgi Sistemi	110
Şekil 12: Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri	129
Şekil 13: Yol Katsayıları	145
Şekil 14: Yapısal Modelin T Değerleri.....	147

KISALTMALAR

AB	: Avrupa Birliği
AKOS	: Akıllı Kent Otomasyon Sistemi
AP	: Avrupa Parlamentosu
ARPANET	: Gelişmiş Araştırma Projeleri Dairesi Ağı
BEOS	: Bağ-Kur Eczane Otomasyon Sistemi
BİLGE	: Bilgisayarlı Gümrük Etkinlikleri
BİMER	: Başbakanlık İletişim Merkezi
BİT	: Bilgi İşlem Teknolojileri
BM	: Birleşmiş Milletler (United National)
CBS	: Coğrafi Bilgi Sistemi
CRM	: Müşteri İlişkileri Yönetimi
DPT	: Devlet Planlama Teşkilatı
EBA	: Eğitim Bilişim Ağı
EDI	: Elektronik Veri Değişimi
eDTr	: e-Dönüşüm Türkiye
ENoLL	: Avrupa Yaşayan Laboratuvarlar Ağı
epSOS	: Elektronik Reçetelerin Paylaşımı Sistemi
EUROCITIES	: Avrupa Şehirleri
e-VDO	: İnternet Tabanlı Vergi Dairesi Otomasyonu
GePS	: Devlet Elektronik Tedarik Sistemi
GİMOP	: Gümrük İdaresinin Modernizasyonu Projesi
GSYH	: Gayri Safı Yıllık Hâsıla
G2B	: Devletten İşletmelere Yönelik Uygulamalar
G2G	: Devletten Devlete Yönelik Uygulamalar
GÜMSİS	: Gümrük Kapıları Güvenlik Sistemleri Projesi
GÜVAS	: Gümrük Veri Ambarı Sistemi
IDA	: Singapur Bilişim Geliştirme Kurulu (Infocom Development Authority of Sinapore)
IEE	: İç Etkinlik ve Verimlilik
LIS	: Arazi Bilgi Sistemi
KAMUNET	: Kamu Bilgi Ağı
KASKİ	: Kayseri Büyükşehir Belediyesi Su ve Kanalizasyon İdaresi
KOBİ	: Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmeler
KUBİS	: Kayseri Ulaşım Bilgi Sistemi
MEBSİS	: Milli Eğitim Bakanlığı Bütünleşik Yönetim Bilişim Sistemi
MEOP	: Milli Emlak Otomasyon Projesi
MERNİS	: Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi
METOP	: Merkez Erişimli Taşra Otomasyon Projesi
MIS	: Yönetim Bilgi Sistemleri (Management Information Systems)
OECD	: İktisadi Kalkınma ve İşbirliği Örgütü (Organization for Economic Cooperation and Development)
MOBESE	: Mobil Elektronik Sistem Entegrasyonu

PCGID	: Âdemi Merkeziyetçiliğın ve Yönetimin Gelişmesinden Sorumlu Başkanlık Komitesi (The Presidential Committee on Government Innovation and Decentralization)
POLNET	: Polis Bilgi Ağı
PSI	: Population Services International
SAY2000İ	: Saymanlık Otomasyon Sistemi
TAKBİS	: Tapu Ve Kadastro Bilgi Sistemi
TBV	: Türkiye Bilişim Vakfı
TODAİE	: Türkiye ve Ortadoğı Amme İdaresi Enstitüsü
TUİK	: Türkiye İstatistik Kurumu
TÜBİSAD	: Türkiye Bilişim Sanayicileri Derneğı
UYAP	: Adalet Bakanlığı-Ulusal Yargı Ağı Projesi
VEDOP	: İnternet Vergi Dairesi Projesi
VEDOP-I	: Vergi Dairesi Tam Otomasyon Projesi

GİRİŞ

Geride bıraktığımız yüzyıla göre daha değişken ve spekülâtif olan yaşadığımız yüzyılın ruhu, toplumdan bireye tüm birimlerin anlayış, kavrayış ve tercihlerini mizacına uygun biçimde yeniden yapılandırmaktadır. Bu ruhun temsil ettiği yeni değerler sosyal, kültürel, ekonomik, felsefe, inanç, yönetim gibi alanlarda anlayış değişikliğine sebep olarak yeni sistem ve kavramları gündeme getirmeye devam etmektedir. Görece refah toplumlarının büyüme modellerinin yarattığı kaotik ve paradoksal durum bu değişim talebini zihinlerde canlı ve güçlü tutmaktadır. İnternetin ve buna bağlı sosyal medya araçlarının gelişimi bireye bilgiye erişim, seçim, tercih, talep ve şikâyetlerini dünyanın geri kalanı ile paylaşma, ortak fikir ve ilgi alanlarına sahip bireylerle buluşmasını sağlayan yepyeni platformlar kazandırmıştır. E-devlet ve e-yönetişim gibi kavramlar ve bunlara bağlı uygulamalar bu gelişmelerin kamusal alandaki yansımalarıdır.

Günümüzde bireysel katılımın gerçekleştirildiği en yenilikçi ve etkili araç olarak sosyal medya araçlarını görmekteyiz. E-katılım, sosyal medya araçlarının yaygın olarak kullanıldığı bir katılım biçimini ifade etmektedir. Bu kavram gelişmiş ülkelerde kabul görmüş, bireysel katılım ve karar vermeyi destekleyerek daha fazla bireyselleşmenin önünü açmıştır. Bu düzeyde karakterize edilen bir katılım, gerek yönetilenlerin kendi arasında gerekse de yönetenler ile yönetilenler arasında ulaşılabilirlik ve açıklık boyutu ile daha fazla çözüm odaklı bir iletişimi ifade etmektedir. Bu model politik katılım, demokratik katılım ve geleneksel politik davranışlara yeni bir bakış açısı getirmiştir. E-katılım gelişmiş ülkelerde yönetişim süreçlerinde önemli bir model olarak gündemde yerini almış ve almaya devam etmektedir.

Günümüz modern devlet anlayışına dair kavramlardan biride Sosyal Kapsayıcı Yönetişimdir. Yerel kalkınma alanında belediyelerin üstlendiği önemli misyonlardan ikisi Göymen (2004)'e göre “Sosyal Paylaşım ve Kapsayıcılık” ile “Siyasal Katılım”dır. Bu kavramların ortak yönü halkın yönetime katılımını yükseltmektir. Bunun da yolu e-katılım imkânlarını artırmaktan geçmektedir. E-katılım, katılımcı bilgi toplumuna geçişin anahtarı olan uygulamaları içeren bir terimdir. Bilgi ve iletişim alanındaki yenilikçi uygulamalar, sosyal ve kurumsal yapılarda da değişimlere yol açmaktadır. 2000’li yıllar bu değişimlerin kamu yönetimi alanında tartışılır ve uygulanır hale geldiği

yıllar olduğu söylenebilir. E-yönetişim ve E-devlet kavramlarıyla ilgili olan E-Katılım kavramı; vatandaşın karar verme katılımını artırmak için e-bilgi vererek e-karar kavramını destekleyen, müzakere ve katılım aşamalarında e-danışmanlık hizmeti veren süreçlerin toplamını ifade etmektedir. E-katılımdan söz edebilmek için, vatandaşın katılım iradesi ile bu iradeyi teşvik edecek hükümet programlarının mevcudiyeti gerekmektedir.

Bu çalışmada öncelikle katılımcı demokrasinin gelişmesi, halkın bilgiye, kamu hizmetlerine erişiminin artırılıp, toplum yararına sunulmasına yönelik bir tespit amaçlanmaktadır. Çalışmada yönetim ve karar alma süreçlerine katılımın artırılması hedefine ulaşmada en etkili araçlardan biri olan e-katılım kavramının yerel yönetimlerde potansiyelini ölçmek, vatandaşların e-katılım konusundaki tutumlarına dair tespitler ortaya koymak, kavramın etkileşim içinde olduğu diğer olgularla nasıl ve ne yönde etkileşim içinde olduğunu anlamak ve bu doğrultuda yerel yönetimlere stratejik önerilerde bulunmak hedeflenmektedir. Bu hedef doğrultusunda e-katılım kavramı ile etkileşimlerinin analiz edilmesi için yine e-katılım endeksi (unsurları) olan e-bilgi sağlama, e-danışma mekanizmasını sağlama ve e-karar verme temel alınacaktır.

Yapılan literatür taramaları Türkiye’de e-katılım konusunda sınırlı sayıda araştırma olduğunu göstermektedir. Bu araştırmalarda e-katılım kavramsal, tanımsal ve süreç boyutunda incelenmiş, bu bağlamda bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu yönetimi üzerinde meydana getirdiği değişiklikler ele alınmıştır. Alan araştırmaları ise yerel boyutta valilik, il özel idareleri ve belediyeler üzerinden yürütülmüştür. Gerek ulusal ve gerekse uluslararası düzeyde yürütölen araştırmaların büyük çoğunluğunda web sitesi analizi yapılarak mevcut durum tespiti ile buna yönelik sonuç ve öneriler getirilmiştir. Bu tez çalışmasında ise literatürde yaygın olarak kullanılan web sitesi analizinden ziyade literatüre katkı yapacak şekilde bir alan araştırması gerçekleştirilmiştir. Böylece e-katılımı gerçekleştirecek olan katılımcıların görüş ve önerilerinin açık bir şekilde ortaya konulma imkânı ortaya çıkmıştır. Alan araştırması sonucunda e-katılımın yerelde potansiyeline dair tespitlerde bulunulmuş, vatandaşların e-katılım konusundaki tutumlarına dair tespitler ortaya konulmuş, yanısıra e-katılımın ilişkili olduğu kavramlarla etkileşimine dair farklı boyutlarda tespitler eşliğinde bu konunun ele alınış ve yönetilmesi hususunda yerel yönetimlere stratejik önerilerde bulunulmuştur.

Daha önce gerçekleştirilen çalışmalarda literatür kaynakları belirli boyutlarıyla ön plana çıkmaktadır. Bu tez çalışmasında bu kaynaklardan birisi doğrudan kullanılmak yerine kaynakların tamamı incelenerek bir sentez oluşturulmuş, elde edilecek sonuçların da bu sebeple yeni çıktılar ve bu bağlamda ele alınacak iyileştirme önerileri eşliğinde alana katkıda bulunması amaçlanmıştır.

Araştırmada kullanılan sorular oluşturulurken gerek ulusal gerekse uluslararası alanda gerçekleştirilen çalışmalarda kullanılan ölçekler incelenmiştir. Burada öncelikli amaç, hem ölçeğin, hem de araştırmanın güvenilirlik düzeyini arttırmak olarak açıklanabilir. Ayrıca tez konusu güncel ve halen gelişmekte olan bir konu olduğu için araştırma boyunca özellikle metodoloji ve ölçeklendirmemize temel olan kaynakların ve diğer kaynak kullanımlarının güncel olması hususuna dikkat edilmiştir.

Literatür taraması ve istatistik, sayısal yöntemler ve pazarlama alanındaki akademisyenlerin dâhil olduğu bir nitel araştırma ile görüşleri alınarak veri toplama formu son haline getirilmiştir. Araştırmanın evreni Bursa ili Osmangazi, Yıldırım ve Nilüfer ilçelerinde 18 yaş üzeri bireyleri içermektedir. Araştırma çerçevesinin oluşturulmasında Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK)’ten bilgiler alınmıştır.

Araştırmadan yerel yönetimler ve yerel siyaset bağlamında beklenen çıktılar, yerelde e-katılım potansiyelinin tespiti ve vatandaşın bu kavrama karşı tutumu hususunda yapılacak bir tespit, yerel yönetimler için bu alanı yönetebilmek için gereken, saha araştırması ve ihtiyaç analizi imkânları sağlamanın yanında üretilecek hizmet ve politikalar hususunda da bir yol haritası olmasıdır.

Merkezi idare ve politika yapıcılar bağlamında beklenen çıktılar, Türkiye’nin uluslararası anlaşmalarla hedef koyduğu, yönetim ilkelerinden, e-katılım kavramına dair analiz ve sonuçlar, politika yapıcılara katılımcıların görüş ve önerileri ışığında mevcut durumu ve gelecek planlarını daha verimli ve etkin yürütme olanağı sağlamasıdır.

E-katılım kavramı bağlamında beklenen çıktılar, vatandaş ile yerel yönetimler arasında sağlıklı iletişimin idare açısından öncelikli bir hizmet alanına dönüştüğü, ihtiyacın ötesinde zorunluluk olduğu, günümüz koşullarında açık bir gerçektir. Bu iletişimi sağlama iddiası ile kurulmuş yapı ve mekanizmaların değişen koşullar karşısında yetersiz kaldığı, gelişim ve değişimler sonucunda yepyeni yapılara ihtiyaç duyulduğu yine bilinen bir durumdur. Bu tez çalışması, başta yerel yönetimler olmak

üzere kamu idaresine bu konuda sağlıklı bir analiz sunmakta ve sonraki aşama olan bu konuda isabetli politika ve uygulamalar geliştirmesine imkân sağlayacaktır.

Bu tez çalışması üç bölümden oluşmuştur. İlk bölümde; e-katılım ve ilişkili kavramlar bağlamında e-devlet ile e-katılımın kavramsal açılımı yapılmış, e-devleti etkileyen ve etkilenen olgulara değinildikten sonra e-devletin çeşitleri, boyutları, özellikleri incelenmiş ve e-devlet ile bağlantılı diğer kavramlar tanıtılmıştır. İkinci bölümde; e-devlet ve e-katılım uygulamaları ana başlığı altında dünyadaki e-devlet ve e-katılım pratik ve yaklaşımları çeşitli ülke örnekleri ile anlatılmaya çalışılmıştır. Devamında Türkiye’de e-devletin süreçsel analizi ile başlıca e-devlet ve e-katılım uygulamaları hakkında bilgiler verilmiş ardından yerel yönetimlerde e-devlet uygulamaları ve e-katılım uygulamaları aktararak yorumlanmıştır. Üçüncü bölümde öncelikle araştırmanın önemi, amacı ve problemi hakkında bilgi verilmiş, araştırmanın modeli ve hipotezleri ile veri toplama prosedürleri, materyaller ve veri analiz prosedürleri açıklanmıştır. Araştırma verilerinin analizi başlığında öncelikle frekans analizi, güvenilirlik ve geçerlilik analizi yapılmış, devamında PLS-SEM ile ise modelin test edilmesi ve buna ilişkin bulgulara yer verilmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM

E-KATILIM VE İLİŞKİLİ KAVRAMLAR

1. E-DEVLET VE E-KATILIM KAVRAMSAL AÇILIMI

Yaşadığımız yüzyılın değişken ve spekülâtif ruhu, toplumdan bireye tüm birimlerin anlayış, kavrayış ve tercihlerini kendi mizacına uygun olarak şekillendirmektedir. Bu ruhun temsil ettiği değerler sosyal, kültürel, ekonomik, felsefe, inanç, yönetim gibi alanlarda anlayış değişikliğine sebep olamakta, yeni sistem ve kavramları gündeme getirmeye devam etmektedir. Gelişmekte olan ya da görece refah toplumlarının büyüme modellerinin yarattığı kaotik ve paradoksal durum bu değişim talebini daha da güçlendirerek zihinlerde canlı tutmaktadır. Bilgi ve İletişim Teknolojileri (BİT) ve internetin tabanlı teknolojilerin ürünleri olan sosyal medya araçlarının gelişimi bireye bilgiye erişim, seçim, tercih, talep ve şikâyetlerini dünyanın geri kalanı ile paylaşma, diğerlerinden haberdar olma, ortak fikir ve ilgi alanlarına sahip bireylerle buluşmasını sağlayan yepyeni platformlar kazandırmıştır. Kamusal alanda Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin gelişiminde etkilenmiş, kamunun hizmet üretme ve hizmet sunma standart ve şekillerinin değişmesinin yanı sıra, şeffaflık ve açıklık gibi birlikte yönetim gibi kavramlar hususunda uluslararası anlaşmalar ile devletlere yol haritaları sunulmaktadır. Bu gelişmelerin tarihi seyrinde ortaya çıkan e-devlet ve e-yönetişim gibi kavramlar bugün halen gelişim süreçlerine devam etmektedirler. E-katılımda bu gelişmelere bağlı ortaya çıkan bir kavramlardan biridir. Dolayısıyla kavramsal tanımlar yaparken önceliği e-devlet kavram ve tanımına vermek yerinde olacaktır.

1.1. E-DEVLET OLGUSU VE ÇEŞİTLERİ

Kamu, yapısal açıdan küreselleşmenin getirileri olarak işlevsel ve niteliksel yönden kapsamlı değişimler yaşamaktadır. Geleneksel nitelikli devlet yapıları yerini teknolojik devlet yapılarına bırakmaktadır (Şataf, vd. 2014: 2).

Bilgi, toplumların geniş bir zeminde bilgi temelli devlet oluşumunu zorunlu kılmaktadır. E-devlet uygulamaları, bilgi devletinin yenilikçi ve niteliksel araçlarından olmaktadır. Çağın ihtiyacına uygun bu yenilikçi ve niteliksel araçlar ile sunulan hizmet

çeşitliliği sayesinde kaliteli, hızlı, ucuz ve erişim kolaylığı oluşturulacağı öngörülmektedir. Birey ve devlet ilişki sürecine birçok yenilik ve güvenilirlik katkısı getirmesi, yeni bir iletişim yapısı oluşturması yönünden, E-devlet sistemi iletişimde yeni bir boyut oluşturmaktadır (Türkiye Bilişim Derneği, 2001: 8).

Birey ve devlet iletişim ağının her an sağlıklı biçimde sağlanabilir olmasına imkân sağlayan E-devlet, toplumsal hayatta ihtiyaç duyulan sorunların çözülmesine yeni bir alternatif olmaktadır. Bireylerin demokratik katılım oranlarının yüksek oranda olmasına yeni bir kapı açan E-devlet, toplum ve devlet ilişki sürecinin sürekli var olmasına etki yapmaktadır (Sağsan, 2001: 3).

Çağın gereksinimi olan “Sanal Devlet” uygulaması toplum genelinin çözüm ihtiyaçlarını göstermektedir. Toplumun ihtiyaçlarının karşılanmasında yenilikçi bir uygulama olan E-devlet yapısal olarak içerdiği riskler, masraflar ve iş süreçleri açısından zorluklar da içermektedir. Ancak toplum genelinde başarının kapsayıcı olabilmesi için, politik ve yönetsel mülkiyet liderliğinin, devletin tüm kurumları arasındaki işbirliğine, gizliliğine ve güvenliğine önem vermesi gerekmektedir. Devletin toplumsal alanda daha fazla aktif var olabilmesi için E-devlet vurgusu yapılmaktadır (İnce, 2001: 7 ; Özcivelek, 2003: 2).

Devletin toplumsal alanda aktif olması geleneksel devlet düşüncesinden ayrı düşünülmesini zorunlu kılmaktadır. Her iki devlet yapısı değerlendirildiğinde; bireylerin toplumsal rolleri, devletin kurumsal yapısı, hizmet, iletişim ve yönetim sunum biçimleri bakımından niteliksel ve niceliksel değerlendirilmesiyle geleneksel devlet anlayışının dışı kapalı bir anlayışla eşdeğer olduğuna ulaşılmaktadır. Ancak bilişim tabanlı devlet anlayışında; uygulama türevleri ve iletişim kanalları yönünden bireylerle açık devlet anlayışı ilişkisinin var olduğu görülmektedir. Geleneksel ve bilişim temelli devlet anlayışı farklılıkları kamuya dair tüm birim yönetimlerini kapsamalıdır. Mevcut geleneksel devlet anlayışının yapısal açıdan bazı saptamaları takdim etmesi ve bilişim tabanlı devlet uygulamalarının yaratacağı faydaları göstermesi, geleneksel devlet yapısının pozitif yönünü göstermektedir (Tarhan, 2010: 73).

1.2. E-DEVLET KAVRAMININ ORTAYA ÇIKIŞI VE ETKİLEYEN UNSURLAR

İhtiyaçlarını karşılayabilmek için bireyler geliştirmiş oldukları tüm nesne ve araçlar aracılığı ile genellikle en iyinin arayışında olmuşlardır. Devlet, toplum yönetiminin gerçekleştirilebilmesi için çağın gereksinimlerine göre düzenlenerek bireylere hizmet sunmada güncel hale getirilmiştir. Teknolojik yeniliklerle beraber toplumun ihtiyaç duyduğu bilgiye erişebilme imkânı artmıştır. Daha önce toplum yazılı ve görsel iletişim yayınları üzerinden bilgi ihtiyacını karşılıyor iken, günümüzde artık bilişim temelli araçlar üzerinden bilgi gereksinimlerini daha kolay olarak karşılayabilmektedir. İnsanlar artık internet ağı tabanlı cihazlar aracılığıyla istedikleri konular hakkında bilgi sahibi olabilmekte ve diğer insanların deneyimlerinden fayda çıkarımı elde edebilmektedirler. Toplumların söz konusu şekilde daha fazla bilgiye erişebilmeleri ile devletlerden talepleri de çeşitlilik kazanmıştır. Örnek olarak, devletin var olmasının temel gereksinimlerinden biri olan bireylerin güvenliğinin sağlanmasında amaç, teknolojik açıdan diğer bireylerden gelebilecek kötü davranışların engellenmesidir. Bireylerin teknoloji temelli yaşayabilecekleri tüm zararların devletler tarafından karşılanabilir olması için uzman özellikleri bulunan birimlerin oluşturulması gerekmektedir. Bu yönde teknolojik tabanlı suçlara karşı devlet bünyesinde çeşitli kurumlar kurulmuştur. Bireylerin bilgi toplumunda elde ettikleri bilgiye dayalı artan bilinçleri ile memnuniyet oranlarında da artış olmaktadır. Devletin bireylere bilgi işlem teknolojileri tabanlı hizmet sunum ağının yeterliliği ve yeniliği ne oranda ise bireylerin memnuniyeti de aynı oran da bulunmaktadır. Devletin yenilikçi hizmet anlatışında bilgi işlem teknolojileri esaslı büyümesi, gelişmesi ve şekillenmesi günümüzde zorunluluk içeren bir etmendir. Günümüzde dijitalleşen devlet anlayışı ve uygulamaları yaygınlık göstermektedir (Özütürker, 2010: 6).

BİT tabanlı e-devlet oluşumu ile klasik devlet tutumunda yer alan sınırlar kalkarak, internet tabanlı iletişim kanalları ve teknolojik araçlar ile kamu kapsamında işlemler kolaylık kazanmıştır. Bu yüzden toplum jargonunda devletin yapısını ifade eden “devlet kapısı” fiziksel ve niteliksel olarak değişim geçirmiş, BİT esaslı nitelikler sayesinde kamu yönetim anlayışı toplum nezdinde “devlet portalı” ifadesine dönüşmüştür (Yıldız, 2002: 77-78).

Küresel olarak değişim gösteren yönetim anlayış yapısında BİT kullanımı ve kapsayıcılığı artış göstermiştir. İnternetin günlük yaşamda olağan duruma gelmesi söz konusu durumda en etkin faktörü olmaktadır. Bu durum, BİT'leri yönetim sistemlerinin vazgeçilmez ögesi haline getirmektedir (Tataroğlu, 2005: 165-183).

Toplumları oluşturan bireyler artık istek ve şikâyetlerini BİT tabanlı devlet uygulamaları ile internet üzerinden ulaştırabilmektedir. Söz konusu durumun genel getirileri ise zamandan tasarruf olup, birey yönünden ayrıca kaliteli ve huzurlu hizmet alımını doğurmaktadır. Örneğin, bireylerin herhangi bir kurumla ilgili şikâyeti BİT tabanlı devlet portalı üzerinden kurumla iletişim kurmadan yönlendirilebilmektedir. E-devlet anlayışı doğuşu 1960'lı yıllara dayanmaktadır. Amerika Ordusu ilgili tarihlerde savunma kaynakları geliştirme amacıyla askeri verilere erişebilmek teknolojisi oluşumu projesiyle devlet yapısı içinde bulunan bilgi ve öz kaynakların paylaşılabilir olmasına olanak sağlayan bir iletişim ağı var etmeyi hedeflemiştir. ABD bu amaçla ordusunun ülke genelinde yer alan birimleri arasında bağlantı kurabilmeleri amaçlı bir sistem kurmuştur. Sistemin var olabilecek herhangi bir saldırıda çökmesini engellemek için internetin atası niteliğinde olan ARPANET isimli iletişim sistemini var etmiştir (Koroğlu, 2004: 32).

Zaman içerisinde ABD eyaletleri arasında bilgi iletişimi için de kurulan sistemle ağ temelli erişim başlamış ve ARPANET 1969'dan 1982'ye gelindiğinde INTERNET olarak dönüşüm sağlamıştır. 1990'lı yıllardan itibaren internet kullanılabilirliği ve etkinliğinin artış göstermesiyle ticari kullanıma açılmıştır. ABD ordusu için geliştirilen bu ağın günümüzde sosyal hayatı kapsamında en etkili faktör kuşkusuz ticari şirketlerin kullanımına açılmasıdır (Oğurlu, 2006: 2).

1960'lı yıllarda bilgi teknolojileri sadece bilgi işlem süreçlerinin otomasyonlarında kullanılmış olduğu, internetin sosyal yaşama dâhil olmasında e-devletin gelişmesi konusu incelendiğinde karşılaşılmaktadır (Çarıkçı 2010: 98).

1970'li yıllarla beraber fiber optik kablo teknolojisi, uydu ve mikro işlemci buluşları ile teknolojik yenilikler insan yaşamında yer almıştır. Ancak bilgi teknolojileri için temel bir yenileşme sunan bu icatlar arasında en önemli kullanım aracı bilgisayar olmuştur. Tüm bu yenilikler sayesinde, bilgilerin elde edilebilmesi, saklanabilmesi ve dağıtılabilmesi sağlanabilmiştir. Geliştirilen internet ağı ile de bilgisayarlar aracılığıyla sağlanan iletişim sınırı ortadan kalkmıştır (Koroğlu, 2004: 32).

Bireysel bilgisayara sahip olma oranı 1980’den itibaren yaygınlık kazanarak e-devlet için geniş oranda mesafe alınmasına yardımcı olunmuştur. Kamu ve özel sektörde bilgisayar kullanımı artışıyla bilgi yönetim uygulamaları revizyona uğramıştır (Yıldız, 2007: 647).

Yenilikçi teknolojik gelişmeler sayesinde devlet ile birey arasındaki iletişim farklı bir boyut kazanmıştır. İnternet kullanımının 1990’lı yıllardan itibaren küresel ölçekte yaygınlık kazanmasıyla e-ticaret öne çıkmıştır. Ticaretin teknolojiyle entegre olması sonucunda zaman ve maliyet tasarrufu en üst sınıra ulaşmıştır ve e-ticaret anlayışının kamu yönetimine göre içselleştirilmesi gereksinimi doğmuştur. Bu nedenle batılı ülkelerdeki kamu hizmetlerinin elektronik ortama alınması hedeflenmiştir. Sonuç olarak, devletler internet sayesinde daha fazla birbirleri ile ilgilenmektedirler (Şahin ve Örselli, 2003: 343).

1990’lı yıllarda internetin yaygınlık kazanmasıyla bilginin kod şeklinde yazılarak, bir kaynaktan başka bir kaynağa belirli prosesler ölçüsünde aktarılması yönetim bilgi sistemleri (Management Information Systems - MIS) kavramının var olmasını sağlayarak e-devlet olgusunun meydana çıkışının ve basamaklarının oluşumunu geliştirmiştir (OECD, 2005: 11).

Değişen yönetim anlayışı 1990’lı yıllarda internet ve bilişim teknolojilerinin kullanım oranının artışıyla “e-devlet” kavramı 1993 yılının Eylül ayında ilk olarak ABD’de “Ulusal Performans Gözden Geçirme Programı” nda kullanılmıştır (Maraş, 2011: 122).

Devletlerin internet kullanımında ki artışla 1990’lı yılların sonuna doğru dijital teknoloji ve uydu yayıncılığı sayesinde yazılı ve görsel medya kullanım kapsamı daha da etkili olmuştur. Bu yönden dünya nicel olarak küçük bir köye dönüşmüştür. Ekonomik yönden ulus-devletlerin sınırları kalkmış, e-devlet kavramı ise ulus devletlerin içsel yönlü kullandıkları bir gereksinim olmaktan çıkarak topluluklarca özümsemeye başlamıştır (Odabaş, 2004: 86).

Söz konusu hususta örneklem olarak Avrupa Birliği (AB) en iyisidir. AB’nin 1998 yılında başlatmış olduğu e-Avrupa girişim süreci 2000 yılında sonuçlanmıştır. Bu girişimde; ucuz haberleşme imkânı daha hızlı, kaliteli ve güvenli sunumu içinde var olmuştur. Ayrıca hizmetin devamlılığı için gerekli yetişmiş insan gücünün oluşturulması ve hizmetlerin elektronik ortam üzerinden devamlılığı hedeflenmiştir.

Avrupa Parlamentosunun (AP) uygulamaya koyduğu “E-Avrupa 2005” vizyonu ile herkes için bilgi toplumu projesiyle; internet kullanım imkânı yaygınlaştırılarak iş alanı ve istihdamı sağlanabilir olması, üretim oranlarının artırılması ve kamu hizmetlerinin bu yönde modernize edilmesi amaçlanmıştır (Odabaş, 2004: 87).

Yukarıda söz edildiği üzere; e-devlet kavramı kendi kendine var olmuş bir kavram olmayıp zaman içerisinde artış gösteren gereksinimlerin ortaya çıkardığı, BİT’ler vasıtasıyla devamlılık sergileyen yeni devletler anlayışının göstergesidir. Farklı bir söylemle, e-devletin günümüz konumuna gelmesi bir süreç içerisinde. 1993 yılında ABD’de kullanımına başlandığı zamandan itibaren günümüze kadar gelen süreci üç dönemde ele almak mümkündür (Şahin ve Örselli, 2003: 345).

Birinci evre internetin kullanım amacının bilginin aktarımı şeklindedir. Kamu kurumları tarafından, internetin ortaya çıkışından 1990’lı yılların sonuna kadar gelen sürede web siteleri ile kullanıcılara bilgi sunma faaliyeti sağlanmıştır. Bireylere interaktif hizmetler sunulmamıştır (Demirel, 2006: 86-87).

İkinci evre işlemlerin çevrimiçi yapılması ve hizmet sunulmasıdır (1998-2001). 1998’den itibaren kamu kurumlarının websitelerinin genel tasarımının bilgi verici olmaktan, birtakım ödeme işlemlerinin yürütüldüğü, bunlara ait belgelerin sağlandığı ve e posta işlemlerinin yürütüldüğü daha fazla etkileşimli bir tasarıma evrilmesi bu döneme rast gelmiştir (Şahin ve Örselli, 2003: 345).

Üçüncü evre websitelerinin bütünleşmesidir (2001- ...). Vatandaşına daha iyi hizmet götürmeyi amaçlayan bir e-devlet anlayışının oluşması için, kamunun, eş statüye sahip organları arasında olduğu gibi kamunun farklı tabakaları (dikey olarak kurumlar ve teşkilatlar) arasında ve yine kamu ile özel sektörün birlikte çalışabiliyor olmasının örneklerinin olduğu evredir (Demirel, 2006: 86-87).

Bu nedenle kamu, 2001’den itibaren kamu kuruluşları gerek gerçekleştirdiği gerek kendi tarafından gerçekleştirilmeyen hizmetler hususunda da websiteleri aracılığıyla vatandaşlara kapsayıcı hizmete devam etmektedir (Şahin ve Örselli, 2003: 345).

1990’lı yıllardan itibaren yeni yönetim anlayışı çerçevesinde kendini her dönem yenileyen e-devlet anlayışı ilerleyen süreçte, yaşadığı değişimden de anlaşılacağı üzere, tanımını ve kapsamını tekrar yenileyecektir. İçinde bulunduğumuz süre içerisindeki e-devlet anlayışı da on sene sonra e-devletin tarihi olarak literatürdeki yerini alacaktır.

Elbette teknolojilerin gelişimine bağlı değişim gösteren kavramlar ve buna eşlik eden literatürün farklı olgu ve kavramlar ile pek çok boyutta etkileşimi olacağıda bir gerçektir. Hatta bu etkileşimin yeni kavramlar ile toplumu ilgilendiren yeni oluşum ve süreçleri doğuracak olmasıda yaşadığımız hayatın gerçeklerindendir.

Teknolojik gelişimlerin hızla sürdüğü bir alan olan BİT'in farklı kavramlarla yukarıda bahsedildiği şekilde etkileşim halinde olması kaçınılmaz bir durumdur. Bu etkileşimler sadece kamusal ve özel sektördeki iş yapış şekillerini etkilemekle kalmayıp, yeni meslekleri ortaya çıkarma yada öne çıkarmaktadır. Bilgi ve İletişim Teknolojileri uzmanları bu gelişmelerin öne çıkardığı en önemli meslek grubudur.

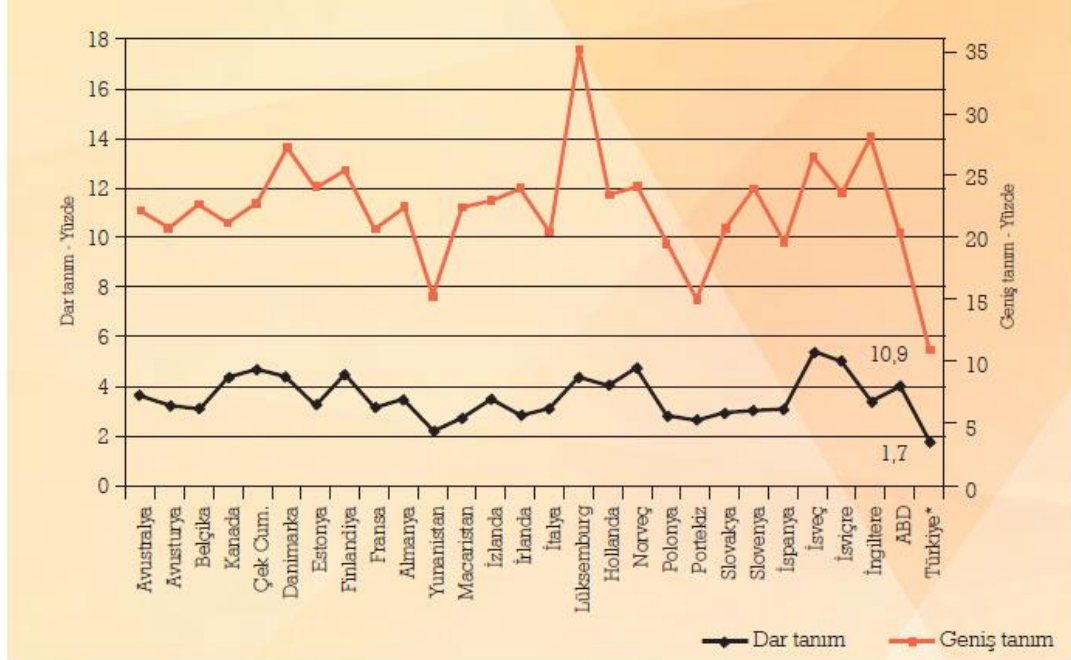
Genel anlamda enformasyon; belli kapsamda bir konuyu gözlemleme, ölçme, deney, araştırma ve istihbarat sonuçlarının derlenmesi ile ulaşılan bilgi parçası olarak tarif edilebilir. Dolayısıyla pek çok enformasyonun bir araya gelmesi ile bilgi oluşur. (<https://tr.wikipedia.org>, 08/03/2018)

Bilgi (Enformasyon) ve İletişim Teknolojilerinin gelişiminde başta Elektronik Mühendisliği sonraki yıllarda Bilgisayar Mühendisliği günümüzde ise Yazılım Mühendisliğinin çok önemli rolü vardır. Bilgi (Enformasyon) ve İletişim Teknolojilerinin öneminin artması ve kullanımının yaygınlaşması sebebi ile BİT Uzmanlığı zaman içerisinde ihtiyaç duyulan ve alanını genişleten bir iş alanı olarak ortaya çıkmıştır. Bu meslek dalı yıllarca özel kurs ve üniversiteler bünyesinde açılan sertifikalı eğitimlerle desteklenmiş olsa bile bu destek iş kolunun gerektirdiği kapasite ve uzmanlığı sağlamak hususunda yetersiz kalmıştır. Yakın zamandan beri bu eğitimler lisans programları ile üniversitelere taşınmıştır. Eğitimlerin üniversiteler kanalıyla sağlanması, sanayi ile işbirlikleri vasıtasıyla öğrencilerin teorik bilgilerini pratik ile karşılaştırma imkânı bulmaları yanı sıra yüksek kalitede projeler geliştirme kapasite ve imkânlarının artırılmasını sağlamaktadır (Kalkınma Bakanlığı, 2015: 45-46).

BİT uzmanları, OECD, ISCO-88'e göre dar tanımla "BİT uzmanları", geniş tanımla ise "çalışmasında BİT'e ihtiyaç duyan çalışanlar" olarak mesleki sınıflandırmaya tabi tutulmuş ayrıca işgücü içindeki yüzdelik dilimleri sürekli güncellenmekte yine toplam istihdam içindeki oranları takip edilmektedir. Yukarıda verilen dar tanım bilgisayar ile ve elektronik ile ilgili çalışan profesyonelleri, yine yukarıda verilen geniş tanım ise idareci, mimar, mühendis, hukukçu, istatistikçi ve

yönetici asistanı gibi mesleğini icra edebilmek için BİT'i kullanan çalışanlar (Kalkınma Bakanlığı, 2015: 45).

Şekil 1: OECD Ülkelerinde BİT İstihdamının Toplam İstihdama Oranı, 2010

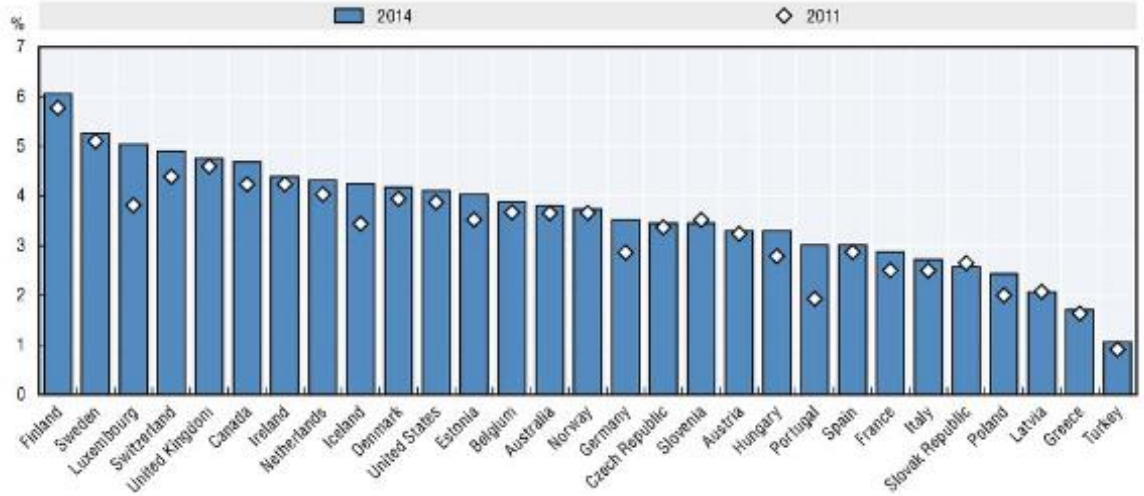


Kaynak: T.C. Kalkınma Bakanlığı, 2015

2010 senesine ait istihdam oranlarına göre Türkiye yukarıda verilen dar tanım BİT kapsamında %1,7'lik orana karşı %10,9 luk geniş tanım BİT oranı ile OECD ülkelerinin gerisinde kaldığı görülmektedir (Kalkınma Bakanlığı, 2015: 45).

Kaynağı ve veriyi güncellemek için OECD'nin sonraki yıllarda hazırladığı raporlara göz attığımızda ülkemizin genel tablodaki sıralamasında anlamlı bir farkın oluşmadığı görülmektedir. Bu amaçla incelenen raporlardan olan OECD Dijital Ekonomik Görünüm 2015 isimli raporunun 43'üncü sayfasında bulunan Genel Ekonomi İçerisinde BİT Uzman İstihdamı Tablosu aşağıda paylaşılmıştır (<https://read.oecd-ilibrary.org/>, 30.12.2018).

Şekil 2: Genel Ekonomi İçerisinde BİT Uzmanı İstihdamı



Kaynak: <http://www.oecd.org>, 30.12.2018

Tabloda görüleceği üzere en yüksek istihdama sahip ülke Finlandiya iken maalesef ülkemiz son yıllarda ekonomik krizler ile uğraşan Yunanistan'ın da gerisinde kalarak son sırada yer almıştır.

Üstte yer alan tablolarda diğer ülkelerle kıyaslanan Türkiye'nin BİT uzmanı istihdam oranlarında görülen negatif fark, sözkonusu teknolojilerin ülkemizdeki mevcut kullanım, altyapı ve yaygınlığı hakkında da geliştirme yönünde çok adım atılması gerekliliğini göstermektedir.

1.3. E-DEVLETİ ETKİLEYEN VE ETKİLENEN OLGULAR

Geleneksel kamu yönetimi anlayışı çerçevesinde kamu kurumları ile bu kurumların ilişkide olduğu aktörler genellikle devletle yüz yüze irtibata geçmek durumundadırlar. BİT'lerin katkısıyla, günümüzde vatandaş, işletme ve diğer kuruluşların, kamu ile iletişim şeklinin daha da güçlendiği bir duruma evrilmiştir. (Karakuş, 2011: 47).

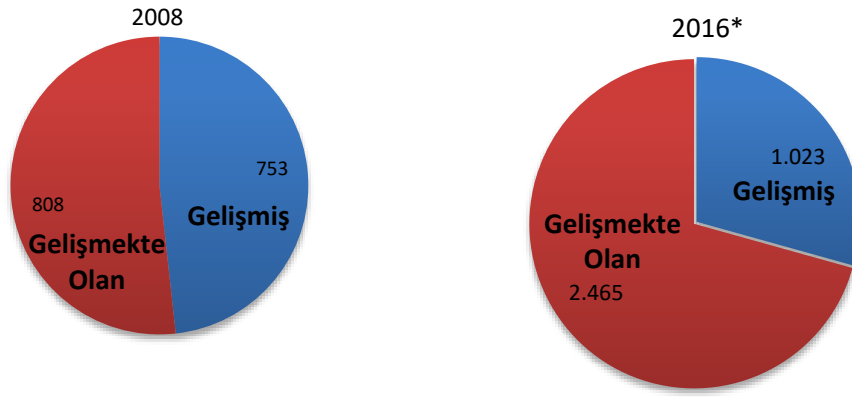
Bu etkileşim artışı devletin etkilediği aktörlerde büyük değişimlere yol açmış ve devletin hizmet sunumunda hızını ve verimliliğini artırmıştır. Buradan geleneksel devlet anlayışında devletlerin muhatap olduğu aktörlerle e-devlet anlayışındaki muhatapların aynı olduğu anlaşılmaktadır. Bir başka ifadeyle, geleneksel devlet anlayışında devletin

ilişkili olduğu aktörlerin çoğu e-devlet için de geçerli olabilmektedir (Çarıkçı, 2010: 99).

Ancak bu kez devlet adına veya amaçları için hareket eden kurum ve kişiler dört duvar içinde bulunmamakta, vatandaşa götürülecek hizmeti BİT'ler vasıtasıyla elektronik ortamda sunmaktadır (Kırçova 2003: 17).

Şekil 1'den de görüleceği üzere, ülkelerin gelişmişlik düzeyine göre 2008 senesinde gelişmiş ülkelerde 753 milyon olmasına karşın gelişmekte olan ülkelerde 808 milyon olmuştur. 2016 yılında bu sayılar gelişmiş ülkelerde 1 milyar 23 milyon, gelişmekte olan ülkelerde 2 milyar 465 milyon olarak gerçekleşmiştir.

Şekil 3: Gelişmişlik Düzeyine Göre İnternet Kullanan Bireyler (Milyonda)



Kaynak: <http://www.itu.int>, 12.01.2017

Gerek e-katılım gerekse e-devlet olgusu ile etkileşim halindeki temel gelişmelerden belki de en önemlisi internetin sunduğu imkânlarla küresel anlamda pek çok yerde görülen devletlerin merkezi yönetimlerinin sahip olduğu yetki ve gücün belirli oranlarda yerel yönetimlere aktarılması eğilimlerinin artmasıdır. Bu süreç zamanla yerel yönetimleri kendi gelir giderlerini yani bütçelerini belirleme ve yürütme yetkisi ile artarak devam etmektedir.

Açık hükümet, şeffaflığı, hesap verilebilirlik, katılımı ve işbirliğini artırmaya yönelik kavram ve pratikler farklı politika gündemleri ve dokümanlarında artarak yer almaktadır. Ancak ulusların bu politikalar ile ilgili aksiyonları farklılık göstermektedir (De Blasio, vd. 2019: 871-896).

E-devlet anlayışı sadece devleti ve onun kurumlarını etkilememektedir. Doğru ve hızlı bir hizmet sunmayı amaçladığı vatandaş, vatandaş ile bazen arasına giren bazen de direkt olarak devletin muhatap olduğu işletmeler ile devletin hizmet sunarken

istihdam ettiği çalışanları da e-devletin etkilediği aktörler arasındadır. Devletin elektronik ortamda ilişki içerisinde bulunduğu aktörler ve bu ilişkiler çerçevesinde ortaya çıkan etkileşim alanı aşağıdaki gibi ifade edilebilir.

1.3.1. Devletten Devlete (Government to Government)

Devlet kendisini daima yenilemek zorundadır. Toplum kendisini yenilediği sürece devlet de bu yenilikten kendisini uzak tutamaz. Topluma daha iyi hizmet sunmayı amaçlayan devlet bu süreç içerisinde hem iyileştirmenin konusu hem de bu iyileştirme sürecinin yöneticisi olacaktır. Dolayısıyla, projelerinin zamana, bütçeye, kaliteye, memnuniyete uygunluğunu kendisi belirleyecektir (Baykal, 2003: 10).

Kendini daima bir iyileştirme döngüsü içerisinde tutmak durumunda olan devletin, yeni yönetim anlayışında çağımızın vazgeçilmezi olan e-devlet bağlamında, bilişim teknolojilerinden yararlanarak gerçekleştirdiği uygulamalar e-devlet kavramının devlet unsurunu oluşturmaktadır (Evcimen, 2005: 11).

Hem ürettiği hizmetler, hem de bunları üretmek için sağladığı para, gereç ve işgücü açısından kamu teşkilatlanması en büyük ve en kapsayıcı teşkilattır. Bu teşkilatın sıhhatli devam edebilmesi gerekli altyapı ve üstyapıya ihtiyaç duyar. Küresel pazarda uygulanan tüm ekonomi sistemlerinde halen en büyük alıcı durumunda olan teşkilatlanma kamuya ait olmalıdır. Kamunun vatandaşa yönelik ürettiği hizmet için gereken tüm girdiler kamu tarafından farklı kuruluşlardan temin edilmektedir. Gerek tüm bu girdilerin temini gerekse kullanımı esnasında yürütülen pek çok prosedür vardır. İşte kamunun gerekli girdileri temin ve bunların kullanılarak hizmete dönüştürülmesi safhasında verimlilik ve etkinlik kriterleri gündeme gelmektedir. (Nacar, 2008: 6).

Devlet, bu etkinlik ve verimlilik sorununu aşmak için BİT'lerden yararlanmaktadır. Bu bağlamda, kamu kurumları arasındaki ilişkiler ve bu ilişkilerin elektronik ortama aktarılması anlamında “devletten devlete yönelik ilişki”, gerek devletin eş statüdeki yönetim birimleri arasındaki gerekse eş statüde olmayan dikey ilişkileri kapsamaktadır (Uçkan, 2003: 47).

Diğer yandan, kurumların elektronik ortama taşınması devlet vatandaş ilişkisini tamamlayan bir uygulama olmaktadır (Meghan, Cook vd., 2002: 5).

Bu kategori, e-devlet hizmetlerinin belkemiğini oluşturmaktadır. Devletlerin kendilerine bir vizyon çizebilmeleri ve vatandaşına daha nitelikli hizmet sunabilmeleri

için bilgiye mutlak gereksinimleri vardır. Bu nedenle, devletin öncelikle kendi kurumları arasındaki bilgi alış verişi etkin olmak durumundadır. O yüzden, kamu kurumları arasındaki bilgi paylaşımı ve bütünleşmeye dair öncü nitelikteki hazırlık ve planlamaların gerçekleştirilmesi zaruridir (Karakuş, 2011: 51). Çünkü e-devlet yapılanmasının temel unsurlardan birisi kamu kurumlarıdır (Çarıkçı, 2009: 12).

Kamu kurumlarının işlemlerini internet ortamında gerçekleştirmeleri ile hizmetlerini daha seri şekilde sunabilmektedirler. Böylece hem vatandaşlar hem de özel kurum ve kuruluşlar ihtiyaç duydukları kamusal hizmetlerin sunulma aşamasında hizmeti üreten devlet birimleri ile süratle iletişime geçebilme fırsatına sahip olmaktadır. Böylesi bir avantaj hizmetten memnun kalma yüzdesini de artırmaktadır (Çarıkçı, 2009: 12).

Kamunun, açık ve denetlenebilir bir yapıya ulaşabilmesi neticesinde verimli ve etkin hizmetlerin üretilmesine ek olarak, devlet kurumları arasında bilgi bütünlüğü ile her türlü yanlış kullanımın önlenmesi, e-devlet uygulamaları ile kolaylaşacaktır. E-devlet ile bahsedilen başarıların sağlanması için, uygulamada devlet kurumları arasında e-imza yöntemi ile evrak gönderim ve alımı yaygınlaştırılmalı ve böylece gereksiz kırtasiye harcamalarından kaçınılmalıdır. Diğer yandan, bir kurum farklı bir devlet kurumunun veri tabanına şahıs güvenliğini tehlikeye düşürmeyecek ve insan haklarına herhangi bir zarar vermeyecek şekilde ve dolandırıcılık, evrakta sahtecilik gibi suçları önlemek amacıyla ulaşabilmelidir. Bir tapu müdürlüğü şahısların kendilerine ibraz ettikleri bilgileri doğrulamak adına nüfus müdürlüklerinin belirli kayıtlarına, bir yönetmelik veya anlaşma ile ulaşabilmelidir. Nüfus müdürlükleri kendilerine kimlik değiştirmek veya yenilemek için gelen vatandaşların kimliklerini doğrulamak için kendi bünyesinde parmak izi veri tabanını kurmalı ve gereken durumlarda Emniyet Genel Müdürlüğü ve Jandarma Genel Komutanlığının parmak izi ile ilgili veri tabanına sahtecilikleri önlemek amacıyla ulaşabilmelidir. Ancak bu gibi paylaşımlar yapılırken şeffaf ve hesap verebilir devlet anlayışından asla ödün verilmemelidir.

1.3.2. Devletten Vatandaşa (Government to Citizen)

E-devlet ile klasik devlet yapısı ve uygulamaları arasında devlet-vatandaş ilişkileri açısından farklılıklar bulunmaktadır. E-devlet anlayışında vatandaş merkeze

almak esastır ve asıl hedef vatandaşa en iyi, en ucuz, en verimli ve en sşratlı şekilde sunabilmektir (Nacar, 2008: 17).

E-devlet anlayışı, kamu hizmetlerinin planlanması aşamasından, şütilmesine ve son olarak da sunulması aşamalarının her birinde vatandaşın tercih, talep ve beklentilerinin karşılıklı etkileşim yolu ile kaydının tutulduğu ve bunlara gşe politika ve hizmetlerin planlandđđı vatandaş merkezli bir yapıyı ifade etmektedir. Klasik devlete ait, "hizmet talep eden vatandaş" anlayışından "hizmet sunulan vatandaş" anlayışına yşnelinir (Baykal, 2003: 10).

E-devlet anlayışının temelinde, devletin işlerini kolaylaştırıp hantal yapısından kurtulması ve maliyetleri azaltma dőřřncesi ile birlikte vatandaşın her třrlő sorununu çşzmek bulunmaktadır. Devletin varlık nedeni vatandaşa en kaliteli hizmeti sunmak olduğundan, e-devlet anlayışının da vatandaş odaklı olması şnem arz etmektedir. Bu kapsamda, bilgi alma, başvuruda bulunma, talepleri iletme, řikāyet etme ve bilgi isteme, vergi ceza ve harç gibi şdemeler yapma, lisans yenileme işlemleri devlet-vatandaş etkileşimine birer şrnektir. En çok yararlanan devlet-vatandaş hizmetleri; sağlık hizmetleri, araştırma, řđrenci kredileri, internet şzerinden vergi şdeme, iş arama, sosyal gşvenlik işlemleri, kişisel dokşmanlar indirme (evlenme ve doğum belgeleri gibi), pasaport ve sřrřcő ehliyet başvurusu, olađanřstő durum yardımları, hava tahmin ve satış ilanları gibi hizmetlerdir (Karakuş, 2011: 50).

Kişi doğum anından itibaren hayatının tşm evrelerinde devlet ile ilişkili olmak, devlet de bu sşre içerisinde vatandaşına en doğru ve hızlı hizmeti vermek amacıyla e-devlet kapısını açmak durumundadır. E-devlet kapısı ile vatandaşlar geleneksel devlet anlayışında olduğu gibi kurumlar ile bire bir muhatap olmamakta, devlet ile olan iş ve işlemlerinin tamamını bu portal ile tamamlayabilmektedir. E-devletin vatandaşa sunduğu bu hizmetler ile kamu kurum ve kuruluşları da daha hesap verebilir ve şeffaf hale gelebilmektedir. E-devletin içerisinde barındırdđđı devletten vatandaşa doğru hareket eden ilişki bağlamında “kuyrukta bekleme, çevrim içi çalış” sloganına dayalı olarak devletin ana kapı hizmetleri oluşturulmuştur. Bu kapı, vatandaşlara hizmetlere tek yerden giriş ve kolay işlem yapma gibi imkānlar sağlamaktadır (Akdoğan, 2011: 12).

İnternet ortamındaki tşm vatandaşlar oluşturulan bu kurgu ile; istek ve beklentilerini arzu ettikleri zaman ve mekānda dile getirme imkanına sahip olabilmekte

ve kullanıcı konumunda olan vatandaşlar kamu kurumlarının verdikleri hizmetlerin gelişmesinde etkin rol alabilmektedir (Çarıkçı, 2009: 15).

E-devlet kapısı ile devlet yönetimine vatandaş katılımını sağlayan kanallar çeşitlenmekte, sorun çözme imkânları artmakta ve vatandaşın bütçe sürecine dahi müdahale edilebilmesine olanak tanımaktadır (O’Looney, 2003: 10).

Devletin vatandaşına e-devlet kapısı üzerinden ulaştırdığı hizmetlere dair vatandaşın kabul oranı ile ulaştırılan hizmetlere uyumu sürekli olarak değişmektedir. Devletin vatandaşına ulaştırdığı hizmete vatandaşın doygunluk oranı ne kadar yükselirse vatandaşın beklentisi de o oranda yükselmektedir. Bu nedenle devlet, nitelikli hizmetler üretmekle mükellef olduğu ve vatandaşın sanki bir müşteri olarak değerlendirildiği e-devlet anlayışına uygun olarak yenilikçi hizmetlerin ortaya konulması gereği doğmaktadır (Essers ve Ettegui, 2003: 18).

Bu durum e-devletin en fazla etkilediği aktör olan vatandaşın, e-devlet anlayışı ile sunulan hizmetlere uyumunu sağlamak amacıyla farklı ve yeni birtakım çalışmalara girmesini de gerektirmektedir. Ayrıca, devletin yeni yönetim anlayışı çerçevesinde sayısal uçurumu (digital divide) en aza indirerek coğrafya, cinsiyet veya yaş gibi nedenlerle teknolojiye ulaşmakta zorluk çeken vatandaşları için tedbirler alması gerekmektedir.

1.3.3. Devletten İşletmelere (Government to Business)

Ülkelerin sahip olduğu ticari işletmeler o ülkelerin rekabet güçlerini ve ekonomik kudretini belirleyen önemli faktörlerdendir. Ülke ekonomisinin en önemli aktörlerinden olan işletmeler küreselleşen dünyada fiyat, pazarlama, inovatif ürünler gibi rekabet alanlarında, pazarı paylaştıkları rakip firmaların önünde konumlanmak aynı zamanda sektörel vb. kaynaklı olumsuzluklara karşı gerek yönetsel açıdan gerekse üretim ve pazarlama açısından farklı politikaları hızla uygulayabilme kapasitesine sahip olmalı yani uyum gücü yüksek ve esnek olmak zorundadırlar (Akın, 1998: 242). Bu rekabet şartlarında şirketler öne geçebilmek için BİT’den ve internet tabanlı teknolojilerden e-ticaret vb. platformlardan faydalanmaktadır (Kırçova, 2003: 21).

Bu hizmet ve projeler sayesinde şirketlerin katlanmak zorunda kaldıkları maliyetlerde büyük oranda azalma gerçekleşmiştir (Akın, 1998: 243). Bu bağlamda, özel sektörün iş süreçlerini kapsayan tüm öğelerin elektronik ortamda uygulanır ve takip

edilir hale gelmesi söz konusu olmuştur. Özel sektörün işlem ve süreçlerinin iş hayatını düzenleyen kanun ve mevzuata uygun olması ve bu uygunluğun devlet tarafından düzenli denetlenmesi ve onaylanması bir başka deyişle iş hayatının sağlıklı sürdürülebilirliği için şirketlerin faydalanarak iş ve işlemlerini takip ettikleri elektronik ortamda kamunun da yerini alması kaçınılmaz olarak ortaya çıkmıştır (Kırçova, 2003: 21).

Ülkelerin rekabet güçlerini ve ekonomik kudretini belirleyen güçlü şirketlerin ilişkileri de çok boyutludur. Böylesi firmaların ortaya çıkması tescil edilmesi, ticari faaliyetlerine ilişkin ve bu ticari aktiviteden doğan mali yükümlülüklerinin denetlenmesi, yurt dışı iş ve işlemleri, teşvik vb. düzenlemeler gibi pek çok süreç kamunun yürütmesi gereken işlemler arasındadır. Bu nedenle, işletmelerin faaliyetlerinin devlet politikalarından ayrı tutulması düşünülemez, bu işletmelerin ticari hayatı devletle ilişkileri arttıkça gelişir. Devletin mevzuatta yaptığı değişikliklere şirketler uymak durumundadır. Örneğin, yatırım teşviki ile ilgili olarak yapılan değişiklikler şirketlerin yatırımlarını etkilemekte veya vergi oranlarında uygulanan indirim vergi tahsilâtının artışına neden olabilecektir. Bu yüzden devlet-şirketler arasındaki ilişkiler önem arz etmektedir (Karakuş, 2011: 51).

Elektronikleşen devlet-iş dünyası ilişkileri çerçevesinde, kuruluşundan itibaren tüm tescil, kayıt, mali yükümlülükler, denetim, teşvik gibi tüm bu süreçlere dair evrak beyan etme, başvuru yapabilme ve takip edebilme vb. işlemleri elektronik ortam üzerinden yürütmesi söz konusudur. Firmaların normal aktiviteleri sebebi ile oluşan genel giderler, mali yükümlülükler, sigorta veya bankacılık işlemleri, yurt dışı faaliyetlerine dair tüm süreçler, çalışanlarına dair yürüttükleri resmi işlemler hepsi e-devlet'in kapsamına girmektedir (Erdal, 2003: 543).

Ayrıca, devlet vatandaş ve özel teşebbüs arasındaki ilişkileri regüle eder bir pozisyon üstlenerek tüketici hakları kavramına bağlı olarak vatandaşın haklarını firmalara karşı koruyacak düzenlemeleri hayata geçirmiştir (Arı, 2014:35).

Bu kapsamda kamu tarafından sağlanan hizmetlere örnek olarak, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunun ana sayfasındaki tüketici sekmesi tıklandığında açılan, sırasıyla, IMEI (International Mobile Equipment Identity) yani Uluslararası Mobil Cihaz Kodu işlemleri, adına kayıtlı hat sorgulama, internet veri kullanım hesaplama, güvenli internet profilini öğren, borç ve alacak bilgileri sorgulama, baz

istasyonları ölçüm bilgileri, tüketici şikayeti gönder, sabit abonelik sorgulama, numara taşıma sorgulama, zararlı içerik ihbar et, gibi içerikler verilebilir (<https://tuketici.btk.gov.tr/>, 05.07.2020).

1.3.4. Devletten Çalışanlara (Government to Employees)

Kamusal hizmetlerin vatandaşın beklentisini karşılama oranı, hizmet üretilirken kullanılan girdilerin niteliği ne kadar önemli ise söz konusu hizmetin vatandaşla ulaştırılmasında başat rol oynayan kamu çalışanlarının da konumu bu süreç içerisinde önemlidir. Günümüzde teknoloji yoğun hizmetlerde, hizmetin planlanması üretilmesi ve sunulması safhalarında önceki süreçlere nazaran daha az insan unsuruna ihtiyaç duyulduğu bir gerçektir. Ancak özel sektörde olduğu gibi kamuda da insana ihtiyaç vardır ve e-devlet uygulamaları bunun dışında değildir. Birtakım hizmetlerin gerek üretilmesi gerekse sunumunda insan en önemli öğelerdendir.

Devlet hizmetlerinin verimliliği ve etkinliği konulu değerlendirmelerin ana başlıklarından biriside devlet personelinin niceliği ve niteliğidir. İyi planlamanın yanı sıra profesyonel iş süreç ve tanımları göz önüne alınarak düzenlenecek kamu iş ve hizmet planlamasında devlet personelinin fazlalığının devlet hizmetlerine artı bir değer katmayacağı açıktır. Elbette böylesi bir planlamada istihdam edilecek personelin BİT ve ağ teknolojisi konularında temel becerilere sahip, kalifiyeli olması gereği açıktır (Nacar, 2008: 20-21).

E-devlet etkinlik ve verimliliğin artması adına önemli başarılar sağlasa da, hizmetlerinin sunumu için uzmanlık ihtiyacını ortaya çıkarmaktadır. Bu nedenle, kamu çalışanlarının daha fazla bilgili, teknolojiyi iyi kullanan, hizmet üretim süreçlerine katkıda bulunan, yetkilerini en bilinçli ve bilgili şekilde kullanan özelliklere sahip olmaları gerekmektedir. Dolayısıyla kamu yeni istihdam edeceği personel hususunda yukarıda izahı geçen nitelikleri dikkate alırken mevcut personellerinin de iş ve mesleki kapasitelerini arttıracak insan kaynakları politikaları ve eğitim süreçlerini de işletmelidir (Karakuş, 2011: 51). Elbette tüm değişim süreçlerinde olduğu gibi bu sürecinde sancılı olması beklenir ve değişime karşı gösterilecek tepkilerin dozu, yola çıkıldığında planlanan varış noktası ile yolun sonunda gelinen durum arasındaki mesafeyi belirleyecektir. Bu sebeplerle de yukarıda ifadesi geçtiği gibi kamu yeni işe alımlarda belirli kriterleri ön plana çıkaracağı gibi mevcut personellerinin iş ve mesleki

kapasitelerini artıracak insan kaynakları politikaları ve eğitim süreçlerini işletmesi çok önemlidir (Yıldırım, 2007: 225).

Devlet yeni yönetim anlayışı içerisinde vatandaşına en hızlı ve doğru hizmeti ulaştırmayı, ticari işletmelerle ilişkilerinin iyi ve aynı düzeyde olmasını, kendi kurumları arasındaki koordine ve organizasyonların daha nitelikli ve hızlı olmasını amaçlamaktadır. Bu amaçlarına ulaşmak için daha donanımlı personele ihtiyaç duymaktadır. Bu nedenle çalışanlarına vereceği hizmet içi eğitimler devletin bilgi çağına ayak uydurması için önemlidir. E-devletin etkilediği alanlardan biri de bu sebeplerden dolayı devletin çalışanlarıdır.

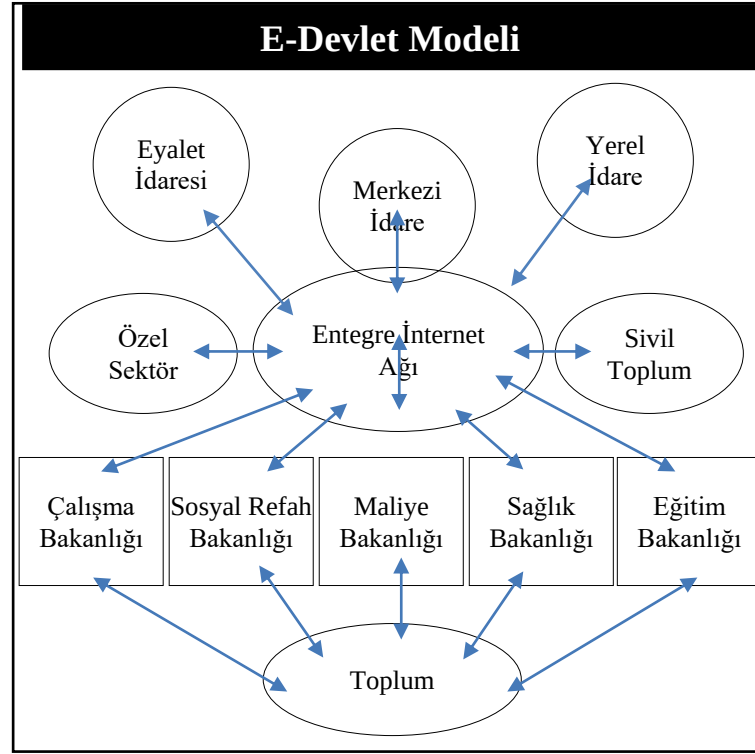
Diğer yandan, BİT'lerdeki gelişmeler ve bu gelişmelerin devlet içerisinde de kullanılmaya başlamasıyla kamu personelinin yaptığı çalışmalar günleri alabilirken bu süre dakikalara kadar indirgenmiş ve personelin üzerindeki iş yoğunluğu azalmıştır. Örneğin bir kamu kurumuna gitmesi gereken kişilerle ilgili olarak personel saatlerce veya günlerce o fiziken ulaşip tebligat yapmak yerine telefon numarasından ulaşarak tebligat yapabilmektedir. Bu durum personelin hem daha verimli hem de daha az stresli çalışabilmesini sağlamaktadır. Diğer yandan, personelin kendi arasındaki iletişim de BİT'lerin kullanılması ile artacak ve yapılan işteki verimlilik artacaktır. Bu iletişim aynı daire içerisindeki iletişimden iller arası iletişime kadar düşünülebilir. Bir ildeki personelin ihtiyaç duyduğu ve farklı bir ilde olduğunu bildiği evraka ulaşabilmesi için, o ilde aynı işi yapan personele BİT aracılığı ile ulaşarak kendisine gerekli olan bir evrakı istemesi ve bu evrakın BİT'ler aracılığı ile kendisine ulaşması iletişimin gelişmesi ile ilgili örnek olarak verilebilir. Ayrıca bir kamu kurumu içerisinde kullanılan BİT'ler aracılığı ile ast üst arasındaki bilgi akışı daha hızlı sağlanabilir duruma gelmiştir. Bilgi akışının hızlı olması özellikle güvenlik birimleri için önem arz etmektedir. Bu hızın sağlanması için akla ilk gelen iletişim aracı telsizdir ancak devlet temelli olarak yaşama geçirilen bilgisayar ve telefon yazılımları bu amaca yönelik olarak kullanılabilir (Arı, 2014:36-37).

1.4. E-DEVLET MODELİ VE BOYUTLARI

Kamu yönetimi içerisinde yeni bir yönetim anlayışı olarak ortaya çıkan e-devlet mekanizmasının e-demokrasi, e-yönetim, e-hizmet ve e-ticaret olarak dört boyutu vardır (Sobacı, 2012: 7).

Basit bir tanımlama ile e-devlet yönetim sistemlerinin ve hizmet sunumunun BİT’ler aracılığı ile gerçekleştirildiği süreci tanımlar. Sağlıkta eğitime, teknolojiye adalet, emniyetten sosyal güvenliğe, hatta oy işlemlerinin ve siyasi tartışmalara katılıma kadar BİT’lerin kullanıldığı bir alanı ifade eder. Diğer bir ifade ile hükümet, vatandaşlar ve işletmeler arasındaki birbirleri ile etkileşim içerisinde bulunan çevrimiçi uygulama ve platformlardır. Bu model elde edilen ve öngörülen faydalarına rağmen halen çok faktörlü ve karmaşık bir yapıdır ve halen anlaşılma aşamasındadır (Bwalya, 2014: 18).

Şekil 4: E-Devlet Modeli



Kaynak: UN Global e Government Survey 2003, ss.11

Reform niteliğindeki teknolojik gelişmelerin kamusal alanda yarattığı dönüşümün ürettiği kavramlardan olan e-devletin çeşitli boyutları mevcuttur. Bunlar: E-Hizmet, (Arı, 2014: 25), E-Demokrasi, E-Yönetim ve E-Ticarettir (İşler, Negiz, 2005: 41-43-46). Bu boyutlar farklı alanlarla ilgilidir. E-Devleti ortaya çıkan gelişmeler pek çok alanda, alana özgü uygulamalar ile kendini göstermektedir.

1.4.1. E-hizmet

Kamu kaynaklarının sorumluluğu altında bulunan bilgi, belge ile program ve sunulan hizmetlere vatandaşların, diğer kullanıcıların elektronik ortamda ulaşabilmesi e-hizmeti ifade eder (Yıldırım, 2007: 214). Avrupa Komisyonu e-hizmetleri, bilgi, iletişim ve işlem hizmetleri olmak üzere üçe ayrılmaktadır (Sobacı, 2012: 9).

Yukarıdaki tanımlamalar eşliğinde bilgi hizmetlerini devletin sahip olduğu belirli bilgileri vatandaşa aktarması şeklinde tanımlanabilir. İşlem hizmetleri, devletin etkileşimde olduğu aktörlerle bir işlemi başından sonuna kadar elektronik ortamda gerçekleştirmesi kastedilmektedir. Bu hizmetler borç ve vergi ödemekten oy kullanmaya kadar çeşitli hizmetleri kapsamaktadır. İletişim hizmetleri ise, internet bağlantısı yolu ile kişiler ve gruplarla iletişime geçme anlamına gelmektedir. Bu kapsamda, önceki adı ile BİMER yani Başbakanlık İletişim Merkezi ile şu anda aktif olarak devam eden CİMER yani Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi sistemleri örnek verilebilir. Bu sistem aracılığı ile sunulan hizmetle vatandaş mağdur olduğubir konu ile ilgili devletin üst düzey yetkilileri ile irtibata geçerek şikâyetini dilegetirebilmekte ve mağduriyetini BİT temelli bu e-devlet uygulaması ile giderebilmektedir.

1.4.2. E-demokrasi

İçinden geçtiğimiz dönem, spekülatif bir ruha ve değişim temalı bir karaktere sahiptir. Bu durum pek çok kavrama dair anlayış değişikliği ile yeniden değerlendirme veya yenileme ihtiyacını da beraberinde getirmektedir. Bu yeni dönemin değişim ve arayış temalı doğasının ve dikte ettirdiği yeni değerlerin yarattığı kaotik ve paradoksal durum değişim talebini zihinlerde canlı tutmaktadır.

Bu dönemde devlet sistemlerine, yönetimlerine karşı duyulan güven kaybı, demokratik yönetim talep ve söylemlerini epey arttırmış, sonrasında gelme olasılığı bulunan meşruiyet problemlerinin çözülebilmesi için giderek artan bir demokratikleşme talebi öne çıkmaktadır. E-devlet uygulamalarının hali hazırda katılımcılığı teşvik eden, açık ve hesap verebilir yönetim modelini güçlendiren özellikleri taleplerle olumlu yönde örtüşmektedir. E-devlet ayrıca kendisine bağlı kavramlar olan e-demokrasi uygulamaları; e-oylama, çevrimiçi chat, çevrimiçi toplantıya iştirak etme, çevrimiçi

tartışma, protesto ve imza kampanyaları vb. olanaklarla demokratik süreçleri beslemektedir (Uçkan, 2003: 39-41).

Nitekim, e-devlet uygulamalarının yararlarını sayılırken, etkinlik, etkililik, yolsuzluğun azaltılması, işlem maliyetlerinin düşürülmesi, fakirler ve marjinal grupların özgürleştirilmesi ve bu sayede de demokrasi ve hesap verebilirliğin artırılması ve ekonomik kalkınmanın sağlanması da sayılabilir (Kachwamba ve Hussein, 2009: 1).

E-Devleti ortaya çıkan gelişmeleri bir bütün olarak ele aldığımızda, bu gelişmelerin, günümüz temsili demokrasisinin mevcut işleyişine yönelik değişimleri de önereceğini görmek mümkündür. Bu demokrasi krizinin aşılmasına yönelik taleplerin giderilmesi ve demokrasinin daha katılımcı bir yapıya dönüştürülmesi BİT'lerin kullanılması ile bağdaştırılmış ve e-demokrasi kavramı ortaya çıkmıştır. 1970'li yıllardan itibaren toplum hayatına giren televizyon demokrasi anlayışına yeni bir boyut kazandırmıştır. Televizyon sayesinde halk daha fazla bilgi edinme, bu bilgileri karşılaştırma ve yorumlama imkânı elde etmiştir. Artık kent meydanlarında yapılan toplantılar, gazete ve dergilerden elde edilen bilgiler ile oluşan demokrasi anlayışı yerini televizyon ve onun ardından internetten edinilen bilgilerle ulaşılan e-demokrasi anlayışına bırakmıştır (Uçkan, 2003: 26-27).

Katılımcı karar alma süreçlerinde halkın katılım oranını yükseltmek ile şeffaflığı ve hesap verilebilirliği geliştirilmek amacıyla BİT'lerin kullanılması E-demokrasi'yi ifade eder (Yıldırım, 2007: 214). E-demokrasi katılımcı olabilmeye, kamu yönetiminde halkın söz sahibi olmasına ve bilgi edinebilmesine katkı sağlar (Onat, 2011: 27).

E-demokrasi, devlet kurumları ve yöneten ile yönetilenler arasındaki tüm elektronik biçimlerde ve karşılıklı etkileşimli iletişimi mümkün kılan bir araçtır. Adına internet dediğimiz uluslararası bilgi iletişim ağı tüm bu süreci mümkün kılan altyapının temel taşıdır. E-devlet ve e-katılım kavramlarının ortaya çıkması öncelikle internetin keşfi ve gelişmelerin kamuya yansıyan boyutunda vatandaşın siyasal süreç ve kamusal hizmetlere ait bilgilere internet tabanlı teknoloji ve platformlar vasıtası ile erişimi düşüncesi ve yine bunun neticesi olarak bireyin siyasal süreçlere etkin katılımı varsayımıdır. Aynı zamanda, internet benzer statüye sahip topluluk, birey ve kurumları karşılıklı etkileşim halinde iletişime dâhil etmekte, pek çok bilgi ulaşılır hale gelirken, gerek bireyin gerek kurumların ve gerekse devletin demokratikleştirme süreçlerini motive etmekte, yerinden yönetimi güçlendirirken, saydamlık, hesap verilebilirlik

ilkelerini etkin kılmakta tüm bunların neticesi olarak bürokrasinin zayıflamasını olanaklı hale getirmektedir (<http://acikders.ankara.edu.tr/>, 24.05.2018).

E-demokrasi ile websitelerinde, özellikle sosyal paylaşım sitelerinde oluşan gruplar kamu politikasında karar alma süreci içerisinde karar alıcıların politikalarını etkileyebilir. Bu websitelerindeki tartışma platformları vasıtası ile toplum isteklerini dile getirebilir. Karar alıcılar da kamuoyu yoklaması özelliği taşıyan bu platformlar aracılığı ile politikalarına yön verebilirler. Diğer yandan, siyasi hayat içerisinde politikalarını topluma tanıtmak veya açıklamak isteyen yöneticiler web sitelerini e-demokrasi çerçevesinde bir araç olarak kullanabilirler.

1.4.3. E-ticaret

E-devletin çıkış noktası, e-ticaretin sağladığı verimlilik, hız ve müşteri memnuniyetini devletin de sağlamak istemesidir. E-devlet altyapı, donanım ve yazılım konusunda e-ticaretten esinlenmiştir (Naralan, 2008: 32).

E-ticaret olgusu e-devletten daha erken dönemde gündemimize girmiş bir kavramdır. E-devletin sonradan gelişti kamunun gelişmelere uyum sağlamasından dolayıdır. Jorgensen ve Cable bu iki kavram arasında erişim, yapı ve hesap verebilirlik olarak üç farklılığın olduğuna vurgu yapar. Erişim farklılığına göre, e-ticarete işletmelerin müşterileri seçme hakkı vardır, ancak e-devlet hususunda bu durum farklılık arz eder. Özel sektörün muahatabını seçebilme hürriyetinin aksine kamu için bunu söylemek mümkün değildir. Zira kamu, sosyo ekonomik açıdan dezavantajlı kesimlere de temel hizmetleri sağlamak ile mükelleftir. Kamu, en son tecrübe ettiğimiz Covid 19 salgınında olduğu gibi zaman zaman temel hizmetlerin ötesinde birtakım tedbir ve tasarrufların dezavantajlı kesimlerle birlikte tüm nüfusun erişiminden de sorumludur. Yapı farklılığına göre, özel teşebbüs ve kamu kurumları farklılık arz eder. Karar alma sürecinde devlet kurumlarında inisiyatif alma ve riske girme olgusu ticari işletmelere göre daha azdır. Bu nedenle, karar alma sürecindeki düşük hız nedeniyle kamu hizmetlerinin gelişim ve uygulaması gecikebilmektedir. Üçüncü farklılık, hesap verebilirlik açısından ortaya çıkmaktadır. Buna göre kamu, demokratik yönetim süreçlerinde, hizmet üretimi ve sunumunda sahip olduğu kaynakları, toplumun en çok ilgilendiği ve ihtiyaç duyduğu alanlara yönlendirir, e-ticarete ise bu ayrım gözetilmez (Jorgensen and Cable, 2002: 15).

E-devletin bir boyutu olarak e-ticaret devletin kurumlarının ihtiyaç duyduğu bir hizmetin, ürünün veya bilginin internet teknolojisine dayalı olarak satın alınmasına dayanır (Sobacı, 2012: 9).

Bazı ihalelerin internet aracılığı ile şirketlere duyurulması, kamu kurumlarının ihtiyacı olan materyallerin alımında ödemelerin internet aracılığı ile yapılması e-ticaret boyutu kapsamında örnek olarak verilebilir. Böylece özel sektörden esinlenerek geliştirilen e-devlet, aynı zamanda devletin iş dünyası ile olan ilişkilerini de elektronikleştirilmektedir.

1.4.4. E-yönetim

E-yönetim, devletin BİT'leri kullanarak kamu kurumlarının yönetsel süreçlerini daha verimli hale getirmesidir. Devlet, e-yönetim anlayışı ile yönetime dair kayıtları elektronik ortamda tutmakta, farklı idari yapılarıdaki kurumlar arasında bilgi akışını hızlandırmakta ve kurumlar arası bilgi bütünlüğünü sağlamaktadır (Nacak, 2012: 22).

E-yönetim boyutu bağlamında, BİT'ler hem kamunun rutin iş ve işlemlerinde hem de ihtiyaç tespiti, planlaması, organizasyonu, işe alımı, yönlendirmesi ve iş devamında ve iş bitiminde denetlemesi gibi kamunun temel işlevlerinde kullanılabilmektedir (Sobacı, 2012: 9).

Bilgi toplumu ile ortaya çıkan e-yönetim anlayışı toplumun bilgi edinmesini ve yönetim sürecine katılımını da kolaylaştırarak yönetim anlayışını eskisinden daha ileri düzeylere taşıyabilme fırsatını da ortaya çıkarabilmektedir. E-yönetim anlayışı çerçevesinde vatandaş kamu hizmetlerinin verimli ve kendisine özel olarak sunulmasını beklemektedir. Kamu yönetimi de vatandaşların bu isteklerine karşı toplum için yönetim anlayışı çerçevesinde yönetim anlayışını değiştirmelidir. Bu hedefe yönelik atılan adımlarla bürokrasinin daha hızlı işlemesi, toplumun bilgi ve belgelere elektronik yoldan ulaşması, vergi ödeme gibi kolaylıklar sağlanır. Vatandaşın memnuniyetine yönelik atılan bu adımlar e-yönetim boyutu kapsamındadır.

1.5. E-DEVLETİN ÖZELLİKLERİ

Orta çağ düşünürlerinden İbn-i Haldun, toplumu, insanların ortak ihtiyaçlarının görülmesi ve tehditlerin bertaraf edilmesi güdüsüyle bir araya gelmesi ile oluşan doğal

yapılar olarak tanımlar. Devletin ise meydana gelen toplumun sosyal, ekonomik ve içtimai hayatının düzenini sağlayacak kurallar ile ortaya çıktığını farklı kültürlerde farklı şekillerde tezahür ettiğini anlatır. Yine toplum ve devletlerin ortaya çıkışının temelinde ihtiyaç ve tüketim kavramlarının temel rol oynadığını tespit etmiştir (Yumuk, 2010: 235-236).

Günümüzde bilgi toplumunda ise, bu ilişkiler teknolojinin yardımı ile elektronikleşmeye başlamıştır. Modern kültürün ruh ve mizacına uygun cereyan eden genel değişim sürecinden kendi payına düşeni alan bireylerin değişim talebine olduğu kadar değişen talep ve ihtiyaçlarına da cevap vermek durumunda olan devlet aygıtı karşılıklı etkileşimin gerçekleştiği bu mecralarda kamusal kimliği ile daha fazla yer alarak hem operasyonel açıdan kendini güçlü tutmalı hemde gelişmelere ayak uydurabilmelidir. Bu açıdan e-devletin temel özelliklerinden birincisi “bilgi temelli olması”, ikincisi, BİT’lerin kullanılması ve hizmetin sunumu bakımından ele alındığında “teknik bir yapıya sahip olması”, üçüncüsü, çağımızın en büyük gücü olan bilginin etkisini kamu yönetimi sahasında göstermesi yönüyle ele alındığında, “yeni bir yönetim biçimi olması”, dördüncüsü ise devletin vatandaşına karşı hesap verebilirliğini artırması ve şeffaflığa yaptığı katkı açısından ele alındığında “esnek bir yapıya sahip olması” olarak karşımıza çıkmaktadır (Nacar 2008: 8).

1.5.1. Bilgi Temellilik

Gelişmiş ülkelerde kaynakların etkin kullanımı ve toplumsal refahın artmasını sağlayan en önemli etkenlerden biri BİT’lerin gelişimine o ülkenin yaptığı yatırımların fazlalığıdır (Onat, 2011: 18-19).

BİT’ler alanında yaşanan hızlı gelişmeler ile birlikte, mevcut gelişmelere daha hızlı adapte olarak bu değişim ve dönüşümü istenilen biçim ve düzeyde gerçekleştirmek isteyen devlet bilgi altyapısına yönelik yatırımları yapmalıdır. Bahsi geçen bu bilgi altyapısı, hali hazırda kamunun uhdesinde bulunan bilgi kaynaklarının kategorize edilerek saklanması, işlenmesi ve paylaşımının sağlanmasından oluşur (Dura ve Atik, 2002: 176).

Bilgi altyapısını açıklamak için öncelikle tanımlanan bilgi ototoyolu, ülkelerin sahip olduğu eğitim kurumları, güvenlik kurumları, adli ve idari kurumlar ile sağlık kuruluşları başta olmak üzere, ar-ge merkezleri, resmi ve gayri resmi kurumları yanı sıra

özel ve sivil kullanıma açık işyerleri ve evlere kurulan altyapı vasıtası ile veri ileten; donanım, yazılım ve standartlardan oluşan iletişim sistemleridir (Çukurçayır ve Çelebi, 2009: 64).

Bu iletişim sistemleri sayesinde birey ile devlet arasında iletişim ağının kurulması ve e-devletin ortaya çıkması sağlanır. E-devletin sağladığı avantaj vatandaşın yalnızca bilgiye ulaşma süresini kısaltma olarak görülmemelidir. Bu sistem aynı zamanda karşılıklı etkileşimi mümkün kılarak yöneten ile yönetilenler arasında doğrudan iletişimi imkânlı hale getirmektedir (Demirel, 2006: 89).

1.5.2. Teknik Olma

Tarım toplumu ve ardından sanayi toplumu aşamalarının geçilmesi ile yaşanmaya başlanan bilgi çağında, bilgi güçtür ifadesi hem devletler arasında hem de yaşamın çoğu alanında genel kabul görmeye başlamıştır (Nacar, 2008: 10).

BİT'e dayalı iş dünyasına nüfuzu ile iş gücünü de bu doğrultuda dönüştürmüş, bilgi edinme hususunda yeni imkânlar sağlamış, e-ticaret yolu ile yeni ticaret biçimlerini yaygınlaştırmıştır. Aynı gelişmelerin sosyal yapıyı dönüştürme gücü hesaba katılarak bunlara yönelik eylem planları ortaya konulmuştur. Bu gelişmeler ayrıca kamu yönetiminde modernizasyon ile hizmet üretme ve sunma biçimlerinde dönüşümü beraberinde getirmiştir. Bunlara yöneklilik olarak kamu idaresi arge ve yenilikçiliğin geliştirilmesi ile ülkemizde ki bilgi teknolojileri sektörünün küresel anlamda rekabet gücünü yükseltecek ucuz iletişim altyapı ve hizmetlerine yönelik eylem planları ortaya koymuştur (DPT, 2007: 5-11).

Devlet idaresinin, her yöne doğru gelişen ve yaygınlaşan bu alanda aktif rol almasının bu alanı regüle edebilecek enstrümanlara sahip olmasının gerekliliği ciddi eylem planları ve yatırım planları eşliğinde kendini göstermiştir. Sosyal yapıyı, özel teşebbüsü, kamu idaresini ve diğer alanları da kapsayan ve karşılıklı etkileşime dayalı süreçlerin hızla hayata geçirilmesi zorunluluğu kamusal yapıda teknikleşme yönünde gelişmeleri gerekli kılmıştır (DPT, 2007). Ülkelerin güç sembollerini oluşturan toprak sahalarının genişliği faktörü 21. Yüzyıl ile birlikte ülkelerin ürettiği veya satın aldığı teknolojiyi kullanma potansiyeline bırakmıştır (Nacar, 2008: 10).

Teknik olarak e-devlet, çevrimiçi teknolojiyle kamunun işlerinin verimli ve etkin bir biçimde getirilmesini sağlamaktadır. Buradan ulaşacağımız bir tanımla e-

devlet, bilgi aktarımı ya da hizmet sunmak için internet altyapısı ile işlem yapan BİT aygıtları kullanan kamu kesimini ifade eder. Son zamanlarda hissedilir şekilde görülen ağ yapısındaki gelişmeler, video ve diğer görsel yapılar, çevrimiçi araçların bir çeşidini içeren web sitelerini geliştirmede devlete imkân vermektedir (Karagölmez, 2010: 457).

Bu imkânlar ile devlet, bürokrasiyi hızlandıran; bilgi yönetimini kurumlar ve vatandaşın kullanımına uygun hale getiren ve ağ (network) ilişkilerini işlevsel bir şekilde kullandıran imkânlar sunabilmektedir (Çukurçayır ve Çelebi, 2009: 62).

Gelişen BİT'nin sağladığı farklı uygulama ve imkânlar kamu alanında güvenlikten savunmaya, ticaretten sağlığa, adaletten eğitime, kısacası yerelden genele hizmet planlama, üretme ve sunma şekillerini değiştirmiştir. Bu çerçevede devlet ve ona bağlı unsurların teknik açıdan kapasitesi artarak farklı enstrümanlar ile güçlenmiştir. Bu teknik imkânlar yukarıda bahsi geçen hizmet alanlarına ait pek çok işlemin vatandaş tarafından yerinden gerçekleştirilmesini sağlamış, ayrıca gerçekleştirilen bu işlemlerin ilk aşamasından son aşamasına kadar kontrol edilebilirliğini mümkün kılarak şeffaflık ve hesap verilebilirlik ilkelerine katkı koymaktadır. Bahsi geçen tüm bu özellikler ancak teknik temelli olmanın neticesinde elde edilebilmektedir. Kamunun bu çerçevede kullandığı tüm enstrümanlar teknik olmanın bir gereği ve neticesidir.

1.5.3. Yeni Bir Yönetim Biçimi Olma

Genel olarak kabul gören bir tanıma göre, e-devlet, merkezi olmayan; yatay eş güdüme dayalı e-yönetişim temelinde örgütlenmiş; kamu kurumları arasında iletişimin ve bilgi alışverişinin daha kolay sağlandığı; kamu hizmetlerinin verimli ve etkin şekilde sunulduğu; yedi gün-yirmi dört saat vatandaşın hizmetine açık olan; vatandaşın demokratik sürece katılımının en üst seviyede olduğu bir devlet yönetimi konseptidir (Uçkan, 2003: 3).

Yukarıda verilen tanımın ifade ettiği şekliyle, e-devlet anlayışı katı merkeziyetçi ve merkezi idareden yönetilenlere yönelik tek taraflı bilgilendirme veya hizmet sunumu değil tam aksine, yönetenlerin ve yönetilenlerin uluslararası bilgi iletişim ağı sayesinde karar alma süreçlerine etkin katılımını öngören daha demokratik bir yönetim modelini ifade eder. Ayrıca bu model açıklık, hesap verilebilirlik, şeffaflık gibi yeni ilkeleride güçlendirme potansiyeline sahiptir. Bu yönüyle de alışlagelmiş hiyerarşik- merkezi

yönetim modelinin alternatifi olabilecek e-yönetişim anlayışının hayata geçirilmesini amaçlamaktadır (Yıldız, 2002: 88).

İlgili literatür incelendiğinde kavrama yönelik tanımlamalar e-devlet olgusunun alternatif bir model seçeneği sunduğu hususunda aynı fikirdedirler. Örneğin, 2003 yılında ABD’de Âdemi Merkeziyetçiliğin ve Yönetimin Gelişmesinden Sorumlu Başkanlık Komitesi (The Presidential Committee on Government Innovation and Decentralization - PCGID) e-devleti, BİT altyapısı üzerinden işleyen kamusal hizmetleri ile verimlilik, etkinliğin yanısıra şeffaflık, hesap verilebilirlik, açıklık gibi ileri demokrasi için gerekli ilkeleri güçlendiren yapısı ile yeni bir devlet yönetim modeli olarak ifade edilmiştir (OECD, 2005: 82-83).

1.5.4. Esnek Bir Yapıya Sahip Olma

E-devlet anlayışı çerçevesinde, devlet teknolojik gelişmeleri takip etmek zorundadır. Bu nedenle, devlet değişime her zaman açık olmak durumundadır. E-devletin, bir yandan elektronik ortamda hizmet sağlarken, bir yandan da bu alanda ki teknolojinin gelişmeleri gözetmesi gerekmektedir (Nacar, 2008: 12).

Bilgi toplumunda hizmet verme şekli değiştiyse devlet de bu yeni anlayış çerçevesinde yeni isteklere cevap verebilecek duruma gelmelidir. Teknolojik gelişmeler elektronik altyapı ile vatandaşa yönelik hizmet üretme isteğinde olan kurumlarca takip edilmeli ve vatandaşa en hızlı ve doğru bilgi ulaştırılması hedefi teknoloji ile birlikte daima güncellenmelidir. Elektronik hizmet sunmaya başlayan devlet, teknolojik yenilikler vasıtasıyla kendini geliştirmek, vatandaşın beklentilerini karşılayacak kalitede hizmet sunmak ve e-dönüşümünü sağlamak durumundadır (Turhan, 2006: 7).

1.6. E-DEVLETİN AŞAMALARI

E-Devlet’in aşamaları Birleşmiş Milletlerin, BM Benchmarking Raporu Global Görünüm 2001 isimli raporunda aşağıdaki görüldüğü şekliyle alt başlıklar halinde tarif edilmiştir.

Başlangıç: Bir devletin web varlığı, birkaç bağımsız resmi site aracılığıyla kurulur. Bilgiler sınırlı, temel ve statiktir.

Gelişmiş: İçerik ve bilgiler daha düzenli bir şekilde güncellenir.

Etkileşimli: Kullanıcılar formları indirebilir, yetkililerle irtibata geçebilir, talepte bulunabilir ve randevu alabilir.

İşlemsel: Kullanıcılar hizmetler için ödeme yapabilir veya çevrimiçi finansal işlemlerde bulunabilirler.

Sorunsuz: İdari ve departman sınırları boyunca işlevlerin ve hizmetlerin toplam entegrasyonu. (UNPA, Benchmarking Report Global Perspective 2001, 10)

1.7. E-DEVLET İLE BAĞLANTILI DİĞER KAVRAMLAR

20. yüzyılın son dönemlerinde toplum yaşantısının herhangi bir alanına yönelik hizmet üreten her türlü girişim adına ön ek olarak “e” harfi konularak pazarlanmıştır. İster ürün olsun ister hizmet olsun BİT kaynaklı teknoloji ve altyapı ile donatılmış her ürün “e”leştirilmiştir (Arifoğlu, 2004: 7).

Hizmet, ürün, hangisi olursa olsun “e” harfi olan girişimler dijital ya da elektronik altyapıya sahip izlenimi vermektedir (Arifoğlu, 2004: 3).

E-devlet olgusunun dışında “e” öneki getirilerek BİT teknolojileri ve altyapısı ile ilişkilendirilmek istenen ve kimisi toplum yaşantımızda derin kökleri olan birtakım kavram ve etkinliklere (e-ticaret, e-iş, e-sağlık, e-egitim vb.) son dönemde sıklıkla rastlanmaktadır. Bu kavramlar tercih edilen bu pazarlama biçimine rağmen asıl niteliklerinden ve temsil ettikleri değerlerden farklılaşmamakta, bambaşka bir kimliğe bürünmemektedir. Böylesi bir tercih olsa olsa gelişmelerin hızına ayak uydurmak için başvurulan bir kısayoldur, ancak bundan öte bir anlam ve değer ifade etmemektedir (Törel, 2003: 215).

1.7.1. E-Yönetişim

E-devlet mekanizmaları uzun vadede bireysel katılımı geliştirici bir rol oynayarak katılımcı demokrasiyi besler ve demokratik mekanizmaların desteklenmesini sağlar. Yanı sıra kamu ile vatandaş arasındaki tek yönlü bilgi akışını karşılıklı etkileşime müsait bir iletişime dönüştürür. Bu sayede hizmet sunucu taraf beklentileri ilk elden öğrenmenin sağladığı avantaj ve doğru saha analizi ile hangi hizmeti, ne kadar kaynak ayırarak ve ne şekilde sunacağına en etkin ve verimli bir biçimde karar verebilecektir (Yıldırım, 2010: 31-32).

Kamu hizmetlerine kolay erişimin yanında katılım ve şeffaflık da sağlayan e-devlet uygulamaları demokratik yönetim anlayışına da hizmet eder. Etkin, etkili ve ekonomik yoldan kamu hizmeti sunulmasını ve hizmet ve bilgi kanallarının açıklığı bakımından şeffaflığın, sorumluluk ve hesap verebilirliğin sağlanmasını kolaylaştıran e-devlet, yönetim anlayışının hayata geçirilmesinde önemli rol oynayacaktır (Arslan, vd., 2007: 71-72).

Yönetişim devletin katı merkeziyetçi yapı ve bunun tezahürü olarak tek yönlü bir iletişim yerine, devletin dışında kalan yapılarla prosedürleri belirli bir koordinasyon kurması ve bu koordinasyon içinde karşılıklı etkileşim sonucu katılım sağlayanlarında fikirlerinin değerlendirildiği ve ortak yönetim anlayışının sergilenen bir modeli ifade etmektedir (Yıldırım, 2010: 36-37).

E-Devletin uzun vadeli hedeflerinden olan e-yönetişimin etkin bir şekilde işleyebilmesi için mümkün olan tüm kamusal hizmet, iş ve işlemlerin çevrimiçi sağlanması gerekmektedir (Yıldırım, 2010: 40).

Bakıldığı zaman yönetim olgusuna ait pek çok ilke ve koşulun e-devlet uygulamaları tarafından desteklendiği ve beslendiği görülecektir. Bu da iki kavram arasındaki ilişkinin pozitif yönüne vurgu yaptığı gibi e-devletin e-yönetişim olgusuna katkısını gözler önüne sermektedir.

1.7.2. E-Katılım Kavramı

Kavram ile ilgili tanımlamalara geçilmeden önce yine kavrama dair aşağıdaki tespitin paylaşılması yerinde olacaktır. Bu alanın kendine ait gelişmiş teori ve yöntemleri yoktur ancak ana disiplinlerden uyarlamaya bağlıdır. Üzerinde genel bir mutabakata varılmış uygun teori ve metotlar yerine eklektik ve geçici karışımlar vardır (Sæbø, vd., 2008: 16).

Daha güncel çalışmalar incelenerek günümüze gelindiğinde, yukarıdaki tespit hususunda kavram ortaya çıktığı günden bu güne fazla bir değişimin olmadığı görülecektir.

Mart 2006 ile Mart 2011 arasında çalışılmış araştırma makaleleri üzerinde gerçekleştirilen bir çalışmada alanın değişmeye ve gelişmeye devam eden karakterine dikkat çekilerek, yüksek dinamizme sahip olan alanın e-katılım aktiviteleri, bağlamsal

faktörler ve etkilere odaklanıldığı zaman, bazen sezgisel yönlerde değiştiği için yüksek bir dinamizme sahip olduğu tespiti paylaşılmıştır (Medaglia, 2012: 346-360).

Bu alandaki araştırmaların geneli üzerinde yürütülmüş bir başka çalışmada da, mevcut e-katılım literatürünün, etki alanı olarak e-katılım kavramını yapılandırmaya odaklanan ve e-katılımı sadece kısmen tanımlayan parçalanmış modellerle dolu olduğu tespitini paylaşarak diğer sonuç ve yorumlarla benzer hususa dikkati çekmiştir (Porlow, Lukasz. vd., 2016).

Bir başka çalışmada, gerek bilimsel gerekse pratik anlamda e-katılıma karşı olan ilgi düzeyindeki artışa rağmen alanın halen yaygın bir heterojen bilgi durumundan muzdarip olduğu tespiti yapılarak bu sebeple başarılı e-katılım stratejileri ve uygulaması hakkındaki anlayışın çok sınırlı olduğu bilgisi paylaşılmıştır (Wirtz, Bernd. vd. 2016).

2000-2019 arası bu kavrama yönelik gerçekleştirilen çalışmaların sistematik haritalaması yapıldığında, bu çalışmalarda ki teorik modellerin geniş bir alana yayılmış olması ve birçoğunun geçici geliştirilen girişimlerin disiplinlerarası doğası nedeniyle açık ve kabul edilmiş bir alan tanımı bulunmamaktadır. Pek çok çalışmada kavramsallaştırma için e-katılım alanındaki araçların, alanların ve seviyelerin tanımlarından veya kavramla etkileşim halinde bulunan temel yönlerin kullanıldığı görülmektedir (Philco-Santamaria, vd., 2019).

Bir başka çalışmada, e-katılımın artan bilimsel ve pragmatik önemine rağmen alanın beklenen büyümeyi gerçekleştirmemesi dolayısıyla alana ait bilgi toplamı olduğu gibi e-katılım politikaları ve uygulamaları da çok sınırlı sayıdadır (Mukherjee, Sourav. 2019).

E-katılım, Türkiye’de devletin ulusal politika, rapor ve eylem planlarında da yerini almış, tanımlanmış, kavrama dair genel görünüm, hedef ve ilişkili eylemler başlıklarında değerlendirilmiştir. Bu eylem planlarından birinde e-katılım kavramı, BİT vasıtasıyla paydaşların yönetsel süreçlere ve bu süreçlerden olan karar alma politika oluşturma ve uygulanması safhalarında daha fazla ve etkin rol alması olarak tanımlanmıştır (T.C. Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, 2016: 55).

Basit anlamda; “iştirak etme”, siyasal anlamda ise bireylerin yerel ve ulusal düzeyde karar alıcıları seçme ve aldıkları kararları etkileme yönündeki faaliyetleri olarak tanımlanan katılım kavramı, Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin sağladığı imkanlar ile gerek pratik gerekse nitelik açısından yeni imkan ve uygulamalara kavuşmuştur. Bu

düzeyde karakterize edilen bir katılım, ulaşılabilirlik, açıklık ve şeffaflık boyutları ile daha fazla çözüm odaklı bir iletişimi ifade etmektedir.

Kavram varoluşsal sürecinde teknolojik gelişim ve değişim ile güçlü bir bağa sahiptir. Bu bağlantıya dikkat çeken bir çalışmada, politika yapımında vatandaşların rolünün değişen ve gelişen teknolojilerin artan kullanımı ile değiştiği ve vatandaş katılımının hükümetler için bir öncelik haline geldiğine vurgu yapılmıştır (E Cortes-Cediel, vd. 2018: 1-2).

e-Katılım, toplumun bilgiye ve kamu hizmetlerine erişiminin artması ile vatandaşın müzakere, kamu politikası ve katılımcı karar alma konularındaki kapasitesini artıran bir olgudur. Bu olgu, gelişmiş ülkelerde kabul görmüş, bireysel katılım ve karar vermeyi destekleyen ayrıca e-devlet ve e-yönetişimde temel kavram ve uygulamalarındandır.

“Katılım genel anlamda “iştirak etme” olarak anlaşılır; ya bazı toplumsal tartışmalara yada etkinliklere katılma anlamında yada karar vermede bazı roller oynamak (yönetim, ekonomi ve siyaset teorisinde daha yaygın) olarak anlaşılabilir. Katılımı içeren pek çok teorik tartışma olmasına rağmen (örneğin; katılımcı yönetim, katılımcı ekonomi, katılımcı tasarım, topluluk katılımı, katılımcı aksiyon araştırması), e-katılım genellikle politik görüş veya karar verme ile ilişkilendirilir. Katılım, resmi siyasi süreç içerisinde gerçekleşebilir. (örneğin, oy verme) veya bunun dışında (örneğin siyasi aktivizm).” (Sæbø, vd, 2008: 3)

Dünya çapında adem-i merkeziyetçilik eğilimleri, karar verici otoritenin hükümetten daha fazla yerel yönetimlere kaymasını getirmiştir. Bu gelişmelere genellikle harcama yönetimi ve gelir mobilizasyon fonksiyonlarının yerel kuruluşlara tahsisi edilmesi eşlik eder (Magno, Francisco A., 2010: 3-25).

E-katılım çeşitli ülkelerde farklı uygulamalar ile gündemde yerini almış ve gelişen bir kavramdır. Ülkemiz için ise çok yeni, sembolik birtakım uygulamanın ötesine geçememiş gelişiminin ilk evrelerinde bir kavramdır. Bu faktörlere e-katılım kavramının birtakım farklı disiplinleri bir araya getiren multi-disipliner yapısını eklediğimizde, bu alanda çalışma yapmanın zorlukları daha iyi anlaşılacaktır.

“E-Katılım, birtakım farklı disiplinleri, alanları ve araştırma alanlarını bir araya getiren eklektik bir araştırma alanıdır. Bu ortaya çıkan araştırma alanları için tipik olarak şunu ifade eder;

- a) Bu alanın kendine ait gelişmiş teori ve yöntemleri yoktur ancak ana disiplinlerden uyarlanan, adapte edilmeye bağımlıdır.*
- b) Üzerinde genel bir mutabakata varılmış uygun teori ve metotlar yerine eklektik ve geçici karışımlar vardır” (Sæbø, vd. 2008: 16).*

Birleşmiş Milletlerin hedef odaklı yaptığı tanıma göre; e-katılımın ilk hedefinin halkın bilgiye, kamu hizmetlerine erişiminin artırılması ve kamu karar alma süreçlerine katılımının artırılmasıdır (<https://publicadministration.un.org>, 05.08.2020). E-katılımdan bahsedebilmek için hükümetin vatandaş katılımını teşvik edici programları ile vatandaşın katılım isteği şarttır.

Birleşmiş Milletler’in başka bir tanımında kamu yönetimini içsel ve araçsal amaçlar için katılımcı, kapsayıcı, işbirlikçi ve müzakereci bir hale getirmek maksadıyla vatandaşların bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığı ile politika ve karar alma süreçlerine katılım süreci olarak tanımlanmıştır (Zolotov vd., 2018: 350-365).

Ağ teknolojilerinin bu kavrama kattığı önemli gelişmelerden biride kullanıcıların kendileri gibi bireylerle, ya da kurumsal yapılarla veya kamu kurumlarıyla hızlı ve etkin biçimde iletişime girebilmesidir. İletişimin süratli ve daha ekonomik oluşu sebebiyle bu döneme kadar görülmemiş bir iletişim yoğunluğu gözlemlenmiştir. İletişimin süratli ve yoğunluğun bir süreçte gerçekleştiği elektronik iletişim ağında eski usüllerin aksine kullanıcıların çok yönlü ve boyutlu imkânlarla sahiptir. Maliyet ve kullanım açısından kullanıcılara kolaylıklar sağlayan bu iletişim sayesinde gerek kullanıcıdan kullanıcıya gerekse de kullanıcı ile kurumlar arasında görüş beyan etme, tartışma gruplarına katılım, ortak davranış sergilemek ve geri bildirim sağlamak son derece kolay olmaktadır (Kırçova, 2003: 28).

1.7.2.1. E-Katılım Çerçevesi

Birleşmiş Milletlerin küresel ölçekte gerçekleştirdiği BM Küresel e-devlet Anketi 2003 isim ve tarihli raporunda aşağıdaki şekilde alt başlıklar halinde tarif edilmiştir.

Şekil 5: E-Katılım Çerçevesi

E-Katılım Çerçevesi

E-bilgi: Devlet web siteleri, politikalar ve programlar, bütçeler, kanunlar ve yönetmelikler ile kamuya açık temel ilgi alanlarına ilişkin diğer bilgilere yer verir. Web forumları, e-posta listeleri, haber grupları ve sohbet odaları da dâhil olmak üzere kamuya açık bilgilerin zamanında erişilmesi ve kullanılması için bilginin yaygınlaştırılması için araçlar bulunur.

E-danışmanlık: Devlet web sitesi, e-danışma mekanizmalarını ve araçlarını açıklamaktadır. Gerçek zamanlı tartışma hatları ve kamuya açık konferanslara ait videolara ve videolara arşiv erişimi hakkında kamu politikası konularında seçenek sunar. Devlet, vatandaşları tartışmalara katılmaya teşvik eder.

E-karar verme: Hükümet kararında vatandaşın girdisini dikkate alır ve özel konuların sonuçları ile ilgili güncel geri bildirim sağlar.

Kaynak: B.M. Küresel e-devlet Anketi 2003

OECD'nin 2001 tarihli "Partner olarak Vatandaş" raporunda, demokratik siyasi katılım öncelikle bilgilendirmeyi sağlayacak bununla birlikte politika gündemi ile karar verme sürecine katılma mekanizmalarına ve etkileme becerisine sahip araçları içermelidir görüşünü savunur (OECD, 2001: 23).

Yukarıda da ifade edildiği gibi e-katılım mekanizmaları ile buna dair araçların sağlanmış olması ve tüm bunlara dair donanım teçhizat ve gerekli altyapının sağlanmış olması e-katılım için başlangıç ve temel şarttır. E-katılımın bu teknolojilere bağımlılığı ve ilişkisini ortaya koyan bir çalışmada, Teknoloji-Organizasyon-Çevre teorisi'nin e-katılım (e-bilgi paylaşımı, e-danışma ve e-karar verme) olgunluğu ile doğrudan ilişkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Krishnan, Satish, vd. 2013: 407-419).

Yine OECD'ye ait devamında yukarıda farklı kaynaklarda örneklerine yer verilmiş "bilgi sağlama", "danışma" ve "aktif katılım" kavramları altbaşlıkları ile şöyle tanımlanır (OECD, 2003, 48):

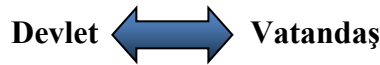
- **Bilgi Sağlama;** Hükümetin vatandaşlar tarafından kullanılmak üzere bilgi üretmesi ve sunmasını içeren tek yönlü yani karşılıklı etkileşim içermeyen bir ilişkidir. Vatandaşın talep ettiği bilgiye "pasif" erişimi hemde vatandaşlara bilgi yaymak için hükümetin "aktif" önlemlerini kapsar.

Devlet  Vatandaş

- **Danışma;** Vatandaşların hükümete geribildirim sağladığı iki yönlü bir ilişkidir. Hükümetin konuyla ilgili önceki tanıma dayalı olarak gerekli bilgiyi sağladığı ve vatandaşların görüşünün aldığı ilişkidir.



- **Aktif Katılım;** Vatandaşların hükümetle ortaklığa dayalı bir şekilde politika oluşturma sürecinde aktif olarak yer aldığı ilişkidir. Vatandaş açısından politika seçenekleri önermek ve politika diyalogunu şekillendirme rolünün olduğu ancak nihai kararın ve politika formülasyonunun sorumluluğunun hükümete ait olduğu bir yapıyı ifade eder.



1.7.2.2. Tamamlayıcı E-Katılım Endeksi

Bu endeksi aynı zamanda e-katılımın amaçlarına ulaşmak için kullandığı yöntemler olarak tanımlayabiliriz. Bu yöntemler Birleşmiş Milletler'in (BM) Küresel raporundaki tanıma göre, a) Karar mekanizması ile ilgili vatandaşa daha fazla e-bilgi sunma, b) Müzakere ve katılımcı süreçler için e-danışma kavramının geliştirilmesi ve c) ekarar kavramını desteklemek için, vatandaşların karar vermeye katılımının artırılması" (<https://publicadministration.un.org>, 05.08.2020).

Endekste yer alan kavramlara biraz daha açıklık getirmek gerekirse BM'nin 2012 yılında gerçekleştirdiği e-devlet araştırması raporundaki araştırmanın metodoloji kısmında ilgili başlık incelendiğinde;

"E-devlet anketinin bir parçası olan e-katılım soruları, anketin boyutunu e-devlet'in hali hazırdaki kalite seviyesini vurgulayarak genişletmektedir. Bu sorular; hükümetin vatandaşlara bilgi sağlanmasını kolaylaştırmak için internet kullanımına ("e-bilgi paylaşımı"), paydaşlarla etkileşim ("e-istişare") ve karar verme süreçlerine katılımı kolaylaştıran internet kullanımına ("e-karar verme") odaklanmaktadır. Bir ülkenin e-katılım indeks değeri diğer ülkelere nazaran, bu özelliklerin ne kadar kullanışlı olduğunu ve hükümet tarafından ne oranda iyi dağıtıldığını yansıtmaktadır. Bu ölçümün amacı belirli bir uygulama önermekten ziyade, farklı ülkelerin, vatandaş ve hükümet etkileşimini teşvik etmek ve genel fayda sağlamak amacıyla çevrimiçi araçları ne şekilde kullanacaklarına ilişkin fikir sunmaktır" (UN, 2012: 125).

1.8. AÇIKLIK VE ŞEFFAFLIK

Bu kavramlar e-devlet ve e-katılım kavramlarına önemli göstergeler olarak değerlendirilmektedir. Bunlar, e-katılımın kapsamına giren ulaşılabilirlik, açıklık ve şeffaflık boyutlarıdır. Esas itibarıyla e-katılım kavramı ile karakterize edilen bir katılım, ulaşılabilirlik, açıklık ve şeffaflık boyutları ile daha fazla çözüm odaklı bir iletişimi ifade etmektedir. Bu kavramlarla ilgili araştırma, rapor vb. çalışmalar çokça bulunmaktadır. Hem küresel boyutta geçerli hemde güncel bir kaynak olan Avrupa Komisyonunun Karşılaştırmalı E-devlet Analizi raporunda da açıklık ve şeffaflık kavramları altbaşlık düzeyinde ele alınmıştır. Açıklık ve şeffaflık, kamu idarelerinin bilgi ve verilerini kendi aralarında paylaşmalarına, vatandaşların ve işletmelerin kendi verilerini kontrol etmelerine ve düzeltmelerine imkân tanımalı; etkin kullanıcıların kendilerini ilgilendiren idari süreçleri izlemesi; hizmetlerin tasarımı ve sunumu ile paydaşlarla (işletmeler, araştırmacılar ve kâr amacı gütmeyen kuruluşlar) ilişki kurup onlara açık olması, şeklinde tanımlanmıştır. Şeffaflık e-devlet ölçütünün en önemli göstergedir. Söz konusu çalışmada elde edilen bazı sonuçlara yer verilmiştir (European Commission, 2016: 49).

- Kamu kurumlarının % 64'ü operasyonları açısından şeffaf, kendileri ve süreçleri hakkında bilgi sahibidir.
- Ülkelerin % 55'i kullanıcılarının kişisel verileri açısından şeffaftır. Kamu hizmetlerine erişim sağlaması hususunda ve kullanıcıların proaktif olarak kişisel verilerini yönetmesi ile ilgili izin verir.
- Hizmetlerin % 47'si şeffaf hizmet sunum prosedürlerine ve süreçler (zaman, süreç bilgileri e hizmetin teslimatı gibi) hakkında bilgi vericidir.
- Sonuçlar aynı zamanda ülkeler arasındaki göstergeler üzerinde büyük bir performans varyansı gösterdi.

Bu kavramların 2016 yılında yayınlanan bir çalışmada e-katılımın, geleneksel katılıma göre varolan şeffaflık, kalite, maliyet ve zaman avantajlarının vatandaş nezdindeki farkındalığı ve bunun e-katılım potansiteli üzerindeki etkileri incelenerek bunların etkileşimleri yorumlanmıştır (Zheng, Yueping, vd. 2016: 409-428).

Aynı zamanda Kamu Sektörü Bilgisi (PSI) skorbord'u tarafından da ölçülen ve Kamuya açık bilgilerin yeniden kullanımı hakkındaki direktif üzerine kurulu olan Açık

Veri Girişimi: Açık Veri ve PSI'in 'kalabalık kaynaklı' bir enstrüman sayesinde AB genelinde yeniden kullanım durumunu ölçmede kullanılır. Hükümet politikalarını izlemekten ziyade, esas amacı, açık veri topluluğu faaliyetlerini de içeren PSI'ın yeniden kullanım durumunun genelini değerlendirmektir (European Commission, 2016: 49).

Yine raporda e-devlet ölçütünün önemli göstergesi sayılarak açıklık ve şeffaflık göstergeleri üzerinden yapılan çalışmanın sonuçlarının dört ülke grubunu ortaya çıkardığı tespitine yer verilmiştir. Bunlar, kamu hizmetlerinde yeni yaklaşım ve pratikler ile şeffaflık olarak her iki göstergede de öncülük yapan ülkelerdir ve bu konularda Avrupa ortalamasının ilerisindedirler. Bu grup, Avusturya (AT), Almanya (DE), Danimarka (DK), Estonya (EE), İspanya (ES), İrlanda (IE), Finlandiya (FI), Fransa (FR) ve Hollanda (NL) ülkelerinden oluşmuştur. Kuruluşların, kişisel verilerin ve hizmet sunumunun şeffaflığı yüksek olan, ancak Kamu Sektörü Bilgilerinin yeniden kullanımı konusunda adım atması gereken ülkeler: Belçika, Litvanya, Letonya, Malta, Portekiz, İsveç. PSI'ı açıklık ve paylaşım açısından ortalama seviyede ancak diğer şeffaflık unsurlarında ilerleme kaydetmesi gereken ülkeler: Yunanistan, İtalya, Polonya, Slovakya ve Birleşik Krallık. Her iki boyutta da geride kalan ve yapısal olarak hizmet tasarımı ve sunum sürecine yönelik farklı yaklaşım ve tutumlar geliştirme ihtiyacı olan ülkeler; Bulgaristan, Kıbrıs, Çek Cumhuriyeti, Hırvatistan, Macaristan, Lüksemburg, Romanya ve Slovenya'dır. Şeffaflık, çoğu hükümetin gündeminde görünse de, sonuçları çok yaygın olduğundan bu ilkenin tutarlı bir şekilde uygulandığı anlamına gelmez. Şeffaflık yalnızca politikalar yoluyla elde edilebilecek bir şey değildir. Kamuda yeni zihinsel yapılanmaya ihtiyaç duyar ve yalnızca açık veri topluluğu tarafından değil, tüm kamu yetkilileri tarafından anlaşılması ve uygulanması gerekir. Şeffaflığın ne anlama geldiğini bilmek bir şeydir, ancak bu bilgiyi uygulamaya koymak, her kamu görevlisi için standart haline gelmesi gereken yeterliliklerdir. Gerçekten yeni bir çalışma şeklidir (European Commission, 2016: 49).

1.9. KÜRESEL YÖNELİMLER

1.9.1. Bilgi ve İletişim Teknolojileri Açısından

BİT'in gelişmelerin öne çıkardığı önemli unsurlardan biride üretilen devasa miktardaki sayısal verinin nitelikli bilgiye ve nitelikli kullanım imkânlarına kavuşturulmasıdır. Gelişmeler; teknolojiyi kullanma ve yönetme becerisine sahip, BİT uzmanı ihtiyacını yıllar içinde profesyonel bir meslek dalı haline getirmiştir. Gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerde BİT uzmanı istihdamında son yıllarda ciddi oranlarda artış izlenmektedir (T.C. Kalkınma Bakanlığı, 2015: 30).

Bu yenilikler, yeni şehircilik kavramına ilham olarak, daha konforlu ve güvenli yaşam ana başlığında, kentte kolay dolaşım, trafikte bekleme süresinin azaltılması, temiz çevre, kent hakkında bilgilere kolay ulaşım, doğal afetlerden daha az etkilenme ile yakıt ve enerji tasarrufunun kolaylaştırılması gibi şehir operasyonlarının daha verimli yapılmasına imkân sağlamıştır. Ekonomi finans yönetimi ise bu gelişmeler ışığında hem yönetsel hemde operasyonel boyutta pek çok yönüyle değişime uğramıştır. Ticaretin internet üzerinden yapılması, perakende sektörü başta olmak üzere sektörel bazda değişimleri doğurmuştur. Ticaretteki yeni konseptler ticari hukuk, vergi hukuku, idari hukuk gibi alanlarda devletleri yeni kanun ve yönetmelikler ihdas etmeye sevk etmiştir. Sağlık yönetimi alanında, teletıp uygulamaları, kronik hasta takipleri ile sağlık kayıt ve elektronik reçetelere dair verilerin paylaşımı ülkeler arası işbirliklerini artırarak vakarların analiz ve yorumlanması süreçlerine katkıda bulunmuştur. Zirai faaliyetlerde CBS, uzaktan algılama gibi veri toplama ve analizlerinden; tarım arazilerinin kullanım planlaması, sulanabilir alanların tespiti, yıllık ürün (rekolte) tahmini, çölleşme ve erozyon etkisi, gibi alanlarda faydalanılmaktadır. Çevrecilik vd. pek çok alanda yenilikçi uygulamaların sunduğu imkânlar, yeni konseptlerin önün açmaya devam etmektedir (T.C. Kalkınma Bakanlığı, 2015: 31).

Bilgi ve İletişim Teknolojileri, kültürel miras ve bilimsel veriye ulaşabilme hususunda önemli avantajlar sunar. ABD'de kütüphanelerde verilen e-kitap hizmeti 2007 yılında %38 seviyesindeyken bu oran 2011 yılında %67'ye ulaşmıştır. Benzer şekilde Avrupa'da Araştırma sonuçlarına erişim platformu kurulmuştur. Platformda akademik personelin bedelsiz paylaştığı yayınların tek bir noktadan sunumu gerçekleştirilmektedir. Ayrıca Avrupa Mevcut Araştırma Bilgi Sistemi kapsamında araştırmacılar devam eden çalışmaların künyesi ve bitirilen projelere ait sonuçları

paylaşmaktadır. Gelişen çip teknolojisinin doğurduğu kavramlardan biriside nesnelerin internetidir. Makinalararası iletişim çevremizdeki objeleri canlı bir bilgi sisteminin parçaları olarak tanımlamaktadır. Bilginin analizinde nesnenin ve verinin zaman ve konumu ile sensör tabanlı karar sistemleri kullanılmaktadır. Nesnelerin interneti uygulamalarının pek çok sektörde daha sık yer bulması büyük hacimli sayısal datanın üretilmesi sonucunu doğurmaktadır. BİT nin geliştirdiği internet tabanlı uygulama ve yazılımlar tüm sektörlerde müşteri davranışları ile ilgili toplanan veriler, her sektörde yükselen multimedya kullanım oranı ile sosyal ağlarda üretilen verilerin yönetilerek analiz edilmesi ihtiyacı yeni teknolojilerin gelişmesine ve büyük veri kavramının ortaya çıkmasına yol açmıştır. Ülkeler ve şirketler sosyal yaşamın tüm mecralarına nüfuz eden nüfuz ettikçe oralardan bilgi devşiren doyusıyla da artan büyük veriden ekonomik ve sosyal fayda elde etmeye çok isteklidirler ve bu alanda Ar-Ge çalışmalarına büyük kaynak ayırmaktadırlar. Büyük veri pazarının önümüzdeki yıllarda %60 oranında artarak 2017 yılında 53,4 milyar dolar büyüklüğüne erişeceği düşünülmektedir. Bu gelişmeler yeni meslek kolları oluşturarak istihdama katkı sağlamaktadır (T.C. Kalkınma Bakanlığı, 2015: 32).

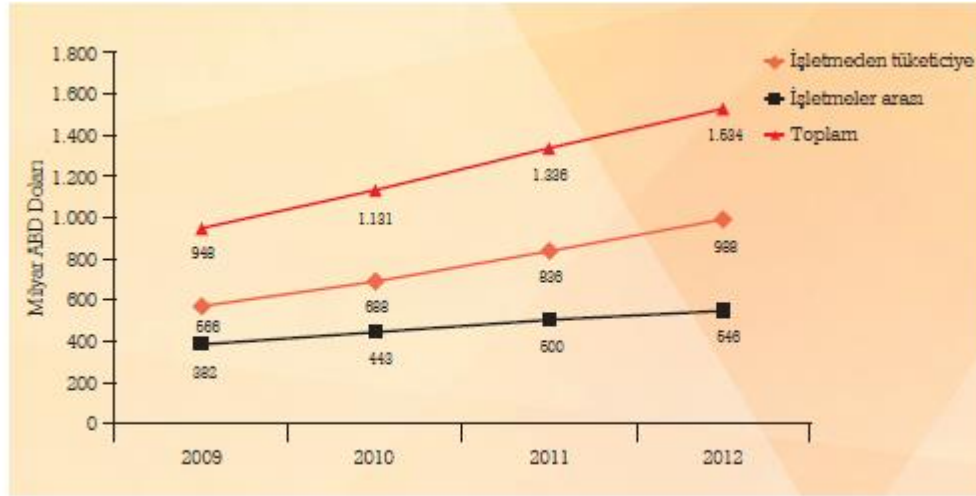
1.9.2. E-Ticaret ve Girişimcilik Açısından

Adına internet ekonomisi denilen ve internet tabanlı teknolojilerle vücut bulmuş sürdürülen ekonomik aktiviteyi tanımlamak için kullanılan bir tanım kelimesidir. Bu ekonomi 2000'li yılların başından beri ciddi anlamda büyüme ivmesine sahiptir. İnternet tabanlı iş fikirlerinin ve modellerinin gerek perakende, finans, seyahat, eğitim, eğlence ve ulaştırma sektörlerinde gerekse de diğer sektörlerde ekonomik büyüme ve dönüşümü etkiler hale gelmiştir. Örneğin, 2012 yılında İngiltere'de internet ekonomisinin genel ekonomiye katkısı GSYH'nin % 8,3'ü oranında gerçekleşmiştir. Küresel çapta alanını genişletmekte olan internet ekonomisi, nitelikli büyüme ve istihdam açısından da önemli bir kavramdır. Günümüz dünyasında ekonomik büyüme, girişimciliğin geliştirilmesi, özellikle de yeni istihdam oluşturma temel önceliklerden biridir. Girişimcilik, inovasyona ve inovatif fikirlere açık kurgulanan iş modelinin gerçek hayata uygulaması çok maliyetli olmayan iş ve meslek dallarında artmaktadır. İnternet şirketlerini geleneksel şirketlerden ayıran üç önemli faktör; geniş pazarlara erişim imkânı, düşük işletme sermayesi ihtiyacı ve işletme giderlerinin düşük olmasıdır.

Araştırmalar 2000 ile 2011 yılları arası internet şirketleri gelirlerinin yıllık olarak ortalama % 31, istihdam oranlarının ise yıllık bazda % 15 gibi bir yükseliş gösterdiğini ve bilişim firmaları içinde internet firmalarının özgülleşerek öne çıktığını göstermektedir. Bu rakamlar, bilişim alanındaki diğer iş kolları ile mukayese edildiğinde bariz farkla öndedir. Diğer taraftan, global düzeyde aktif olan firmalar gözlemlendiğinde, 2011 yılında çalışan kişi başına elde edilen hasılat, internet firması için 925 bin, yazılım firması için 460 bin dolar civarındadır. İnternet girişimleri, kuruluş safhasında, uygun düşük finansman olanağı ve yönetsel bilgi ve beceriye gereksinim duyar. Kuruluş safhasındaki bir iş fırsatına yatırım yaparak sermaye sağlayan kişi anlamına gelen melek yatırımcı kavramı kuruluş safhasındaki internet teşebbüslerinin mali yönden desteklenmesi açısından ve sektörel ve yönetsel tecrübe ile yönlendirilmesi bakımından stratejik bir öneme haizdir. Gelişmiş ülkelerde daha organize çalışan ve devletler düzeyinde teşvikler sağlanan bu yapılar sayesinde başarılı internet girişimleri kuruluş finansmanı ve yabancı yatırım imkânlarına kavuşmaktadır. Gelişmiş ülkelerde aynı işlevi gören kuluçka ve hızlandırıcı merkezleri adı verilen yapılar mevcuttur. Bu yapıların en önemli hedefi, gelecek potansiyeline sahip müteşebbisler ile yatırımcıları buluşturarak müteşebbisin kuruluş maliyetine kavuşmasını sağlamaktır. Böylesi girişimlerin yatırıma dönüşmesi ve markalaşması safhasında kuluçka ve hızlandırıcı merkezler; ortam, araç gereç, eğitim, yönlendirme ve danışmanlık gibi ihtiyaç duyulan alanlarda destek vermektedirler. Özellikle internet ve mobil teknolojiler konusunda yoğunlaşmış bulunan hızlandırıcı merkezler özellikle ABD’de internet ekosisteminin önemli bir ayağını oluşturmaktadır. Yine ABD’de gerçekleştirilen bir çalışmada, kuluçka veya hızlandırıcı merkezden mezun olmuş bir teşebbüsün uzun dönemde hayatta kalma oranı % 87 iken, benzer bir destekten mahrum bir teşebbüs için bu oran % 44’tür. Mevcut konjonktür girişimcilik ruhu yüksek bir neslin yetiştiği dönemi ifade etmektedir. Bu sebeple örgün eğitimin girişimcilik deneyimi kazandırma potansiyeli kazandırma doğrultusunda ele alınması faydalı olacaktır. Nitelikli danışmanlıklar yenilikçi fikirlerin hayata geçirilebilmesi sürecinde önemli rolleri oynayacaktır. İnternet ortamında gerçekleşen ürün ve hizmet ticareti ya da işletmeden tüketiciye olarak tanımlayabileceğimiz e-ticaret, fiyat maliyet avantajı, ürün çeşitliliği ve erişim kolaylığı açısından ortaya koyduğu özgün boyutu ile 2009-2012 döneminde küresel hacimde yıllık ortalama %16 düzeyinde bir büyüme sergilemiştir.

Bu oran 2012 yılında 1,5 trilyon dolar seviyesine ulaşarak dünya çapında ki büyüklüğün üçte ikisini oluşturmuştur. Bu ticaret çeşidinde gezi ve nakliye, sayısal ürünler, giyim ve aksesuar, bilgisayar ve tüketici elektroniği gibi iş kolları parlamaktadır. e-ticaretin gelişmekte olan bir kolu olan ePerakende geleneksel perakendeye nazaran sahip olduğu maliyet avantajları ve daha geniş bir kitleye ulaşabilme kapasitesi ile daha hızlı büyümektedir. Bir oran vermek gerekirse son yıllarda ABD'deki geleneksel perakende sektöründe büyüme hızı %6 olarak gerçekleşmişken e-ticarete şirketlerinde bu hız %35'ler seviyesindedir. E-ticaret, BİT'ndeki gelişmeler, verilerin sayısal ortama aktarılması, kurumsallaşma trendi şirketlerin gelir gider süreçlerinde şeffaflaşma gibi faktörler KOBİ'ler açısından da yeni süreç ve ihtiyaçları gündeme getirmiştir. Özellikle Uzakdoğu ve Avrupa ülkelerinde altyapı, güvenlik konularında KOBİ'lere ve şirketlere destek verilmektedir. Özellikle Çin'de e-perakende oranı %90'lara ulaşmış durumdadır (T.C. Kalkınma Bakanlığı, 2015: 33-34).

Şekil 6: Küresel e-Ticaret Pazar Hacmi, 2009-2012



Kaynak: T.C. Kalkınma Bakanlığı, 2015

Yukarıda açıklandığı üzere hızla gelişen ve yaygınlaşan gelişmeleri regüle etmek amacıyla devletler bu faaliyetlere yönelik kanunlar ihdas etmektedir. Bu kanunlar genel olarak internet üzerinden yürütülen ticari faaliyetler, bu faaliyetlerin iki taraf açısından bağlayıcılığına dair garantiler ve buna bağlı yapılan ödemeler, güvenlik ile tüketici mahremiyeti ile ilgilidir. Kuruluş sermayesi, hisse senedi opsiyonları, hakediş, vergi ve

ilişkili alanlardaki yapılacak düzenlemeler internet ekosisteminin geleceği için oldukça önemlidir (T.C. Kalkınma Bakanlığı, 2015: 33-34).

1.9.3. Kamu Hizmetleri ve Şehircilik Açısından

Birleşmiş Milletlere ait bir çalışmada kentlerde yaşayan nüfus toplam küresel nüfusunun yüzde 52'sini oluşturduğu ifade edilmiştir. 2050 yılında küresel nüfusunun yüzde 70'inin büyük şehirlerde yaşayacağı öngörülmektedir. Dünya çapında bu oran yüksek kentleşme oranı ile birlikte artmaktadır. Hızlı şehirleşmenin etkisi ile büyüyen konut, altyapı, ulaşım, eğitim, sağlık, güvenlik gibi hizmetlerin nitelikli karşılanması güçleşmektedir. Bu gelişmeler ana amacı toplum refahı olan, eşitlikçi ve emniyetli bir toplum hedefli şehircilik anlayışını doğurmuştur. Günümüzde gelişmiş ülkelere ait kentlerde CBS tabanlı akıllı kent uygulamaları hayata geçmektedir. Bu sistemler sunulan hizmetin takibini kolaylaştırıp kalitesini artırmakta, anlık bilgilenmenin neticesi olarak isabetli karar verme mekanizmasını güçlendirmektedir. Literatürdeki yaygın kullanımı ile “akıllı şehir” veya “dijital kent”, bu isimler dışında, bilgi kenti, aynı anda her yerde bulunan (ubiquitous) şehir, sürdürülebilir şehir, gibi tanımları mevcuttur (Cocchia, 2014:13). Şehirler İçin Sosyal İnovasyon, Yenilenebilir Enerji, Enerji Yönetimi ve Enerji İzleme, Akıllı Data, İklim Değişikliği ve Yeşil Şehirler, Trafik Yönetiminde Yeni Yaklaşımlar, Nesnelerin İnterneti, Akıllı Şehirlerde Sağlık Çözümleri, Akıllı Tarımda Nesnelerin İnterneti, Akıllı Binalara Dönüşüm, Akıllı Yaşam Teknolojileri Bankacılık, Perakende ve Akıllı Yaşam Teknolojileri gibi başlıkları ile öne çıkan bir anlayıştır. Gelişme ve yatırımla birlikte çevreye duyarlılık ve farkındalık arasında düzgün bir orantı tesis etmek, verimlilik ve tasarruf bu olgunun başta gelen unsur ve çıktılarından (http://bilgicagi.com/, 2017).

Şekil 7: Akıllı Şehirler Deloitte Sürüm 1.0*



Kaynak: Smart Cities-A Deloitte Point of View Version 1.0, Deloitte The Netherlands 2015

Dünyada bu konsepte uygun olarak kurulan şehir ya da bölgeler mevcuttur. Songdo IBD (International Business District, Uluslararası İş Bölgesi), Güney Kore'nin başkenti Seul şehrinin 65 kilometre güneybatısında 1,500 dönüm alana sıfırdan inşa edilmiş olan akıllı şehir veya her yerde bulunan (ubiquitous city) şehirdir. 106 bina ve 22 milyon santimetre LEED sertifikalı alanı ile, Birleşik Devletler Yeşil Bina Konseyi'nden yeşil bina sertifikası alan Songdo, Güney Kore'deki tüm LEED sertifikalı alanın yaklaşık% 40'ını oluşturmaktadır. Songdo tarihteki en büyük özel gayrimenkul geliştirme bölgesidir. 2015'te tamamlanma tarihine gelindiğinde ilçenin 80.000 daire, 5.000.000 metrekare ofis alanı ve 900.000 metrekare perakende alanı içermektedir. 65 katlı Kuzeydoğu Asya Ticaret Kulesi Güney Kore'nin en yüksek binası olmuştur. Bilgisayarlar, geniş alan ağı kapsamında evlere, sokaklara ve ofislere yerleştirilmiştir. Buna ek olarak, Songdo Uluslararası İş Bölgesinde evsel vd. atıklar ile ilgili geleneksel çöp kamyonu ya da sokak ve caddelerde çöp konteynerleri bulunmamaktadır. Bunların yerine pnömatik bir atık imha sistemini kullanmaktadır. Bu sayede çöp, yeraltındaki çöpü emme, atık bertaraf etme ve geri dönüştürülebilir şeyleri geri kazanma borularına atılır. Ayrıca şehir genelinde elektrikli araçlar için 25 km'lik bisiklet yolları ve şarj istasyonları bulunmaktadır. Songdo, her yerde bulunan şehir (ubiquitous city) veya akıllı bir şehir olarak tasarlandı ve yaratıldı. Teknoloji "her yerde var", yani bilgisayarlar binalara ve sokaklara kurulmuştur. Songdo sakinleri komşularıyla video

konferans yapabilir veya hatta uzaktan sınıflara katılabilirler. Aydınlatma, ısıtma, havalandırma ve daha fazlasını kontrol panelinde bir düğmeye basarak kontrol edilebilir. Sensörler, trafik akışı ve enerji kullanımı gibi şeyler hakkında bilgi toplamaktadır. Bu tür bilgiler bir otobüsü bulurken vatandaşlara bildiren uyarılara dönüştürülebilir veya bir suç oluştuğunda yetkililere bildirilir. Su boruları, içilebilir suyun duş ve tuvaletlerde boşa gitmesini önlemek için tasarlanmıştır. Songdo bölgesinde atipik olarak geniş yollar ve daha fazla sayıda bisiklet yol ve yürüyüş yolu bulunmaktadır. İlçeye otobüsler ve Incheon Metro Hat 1, sekiz istasyonlu, bazıları zarif iç mekânlar ve iç gökyüzü aydınlatmalı manzaralar ile servis edilmektedir. (<https://en.wikipedia.org>, 24.04.2017)

Böylesi şehirlere Dünya’dan vereceğimiz örneklerden birisi de, 2022 Dünya kupasını organizasyonunu kendi ülkesinde düzenleme hakkını kazanmış olan Katar’ın başkenti Dohada bulunmaktadır. Doha’ya yaklaşık 15 km. uzaklıkta bulunan ve Dünya’nın sıfırdan kurulu ilk şehri olan “Lusail” kentidir. Katar’da devam etmekte olan bu projeye dair önemli hususlar şöyledir: Lusail Kentinde öncelik olarak altyapı çalışmaları yapılmakta, bunu inşaat projelerinin devreye alınması takip ediyor. Yine bu kentte kazı yapılmaksızın ihtiyaç duyulan tamirat ve tadilat ve altyapı işlemleri için özel tüneller bulunmaktadır. Tüm şehre yaygın benzer bir tünel sistemide elektrik, su, gaz ve fiber hatlar için mevcuttur. Şehirde gerçekleştirilecek inşaat ve projelerin hepsi mutlaka sürdürülebilirlik, enerji tasarrufu, çevreyi koruma ve çevreyle uyumlu olma ilkelerine uygun olmalı. Kentte yüksek binalar 60 metre ile sınırlandırılmış durumda. Ancak bunun bir istisnası var oda bu sınırdan yüksek olarak inşaa edilmesi düşünülen binanı kendi elektriğini yeşil enerji ile mesela güneşten üretecek bir sisteme sahip olmasıdır. Elbette akıllı trafik sistemleri ve gelişmiş taşıma sistemlerinde bulunduğu bu şehirde hayatın normal akışı dışında oluşabilecek acil durumları yönetecek kapasitede ve bir operasyon merkezinde bulunmaktadır (<https://tr.wikipedia.org/wiki/Lusail>, 05.07.2020), (<https://www.lusail.com/>, 05.07.2020).

Avrupa’da kentli nüfusun ihtiyaçlarının etkin tespiti ve karşılanmasına yönelik, BİT tabanlı araç ve uygulamaların vatandaşlar tarafından günlük yaşamda denenilen kentler bulunmaktadır. Yaşayan laboratuvar yaklaşımı olarak adlandırılan bu kavram bilgi ve tecrübe paydaşlığında ülkeleri bir araya getirmeyi amaçlamaktadır. Avrupa kıtasından buna örnek olarak Avrupa Yaşayan Labaratuvarlar Ağı (ENoLL)’nı

verebiliriz. Akıllı kent sistemleri ürün ve hizmet sunumu hususunda getirdikleri yeni yöntem ve uygulamaların yanı sıra sürdürülebilir çevre hususunda da ciddi kural ve kazanımlar içermektedir. Bu çerçevede avrupa’da önemli şehirlerin üyesi olduğu EUROCITIES en düşük enerji kullanımı ve yaşanabilir çevre kalitesi gibi kriterler ile çevresel hassasiyete uygun değerlendirmeleri ön plana çıkarmaktadır. Bu yapının bu alana en önemli katkılarından akıllı elektrik şebeke ve akıllı bina yönetimlerini sayabiliriz (T.C. Kalkınma Bakanlığı, 2015: 30-31).

Dünya Bankası’na göre 2030 yılına yönelik yapılan tahminlere göre Türkiye’de şu anda toplam nüfusun yüzde 72’ini kent nüfusu oluşturmakta, aynı tahminlere göre bu oranın 2030 yılında yüzde 80’i aşacağı ön görülmektedir. Gerçekleştirilen bu tahmini modellere bakarak zaten kalabalık olan ve idari yöndende pek çok zorluk barındıran kent nüfusunun daha da artacak olması sınırlı olan mevcut kaynak kullanımının gelecek öngörülerini eşliğinde yeniden planlanması bir yandan da bu alanda kapasite artırıcı yatırımlara hız verilmesi gerekliliğini artık açıkça göstermiştir. Şehirlerimizi ve kent yönetimlerini akıllı şehir anlayışına uygun şekilde yeniden analiz ederek dönüşüm çabasında olmalıyız. Kamunun bu konudaki çalışmalarına örnek olarak 2017 tarihli Çevre ve Şehircilik Bakanlığı’na ait “Akıllı Şehir Strateji ve Eylem Planı” nı bu yolda önemli bir yol haritası olacaktır.

Ülkemizde gerçekleştirilen akıllı şehir projelerinden birisi Karaman akıllı kent projesidir. Projenin ana fikrinde bulunan akıllı kent uygulamalarından su, aydınlatma, kamu hizmetleri gibi bazı teknolojilerin daha sağlıklı bir şekilde hizmet vermesi amaçlanmıştır. Karaman ilinde uygulanan bu projede 20 farklı uygulama hayata geçirilmiştir. Uygulamaların önemli bir özelliği tamamen yerli üretim olmalarıdır. Genel bir söylemle trafikten sağlığa, altyapıdan ışıklandırma ve sulamaya varan, spesifik olarak trafikte yaşanan kazaların azaltılması beklenmekte akıllı kaynak çözümleri ile sulama ve elektrikte önemli oranda tasarrufun sağlanması hedeflenmektedir. Tüm uygulamalar “Akıllı Kent Koordinasyon Merkezi” ismi verilen bir merkezden gerçekleştirilmektedir. Benzer uygulamalar Türkiye’nin bütün şehirlerinde yaygınlaştırmaktadır (<https://karaman.bel.tr>, 23.10.2018).

Ülkemizde Akıllı Kent sistemlerinin yaygınlaşması için yatırım yapan firmalardan biriside Türk Telekomdur. Türk Telekom Akıllı Şehirler, bilgi iletişim teknolojileri altyapısı kullanılarak kamu kurumlarının işleyişini vatandaşın ise yaşamını

kolaylaştırıcı uygulamaların hepsini ifade eder. Bu amaçla çeşitli uygulama ve şehrin belirli noktalarına konumlandırılmış sensörlerden gelen her türlü veri işlenerek süreçler sürekli kontrol altında tutulur. Kurum kullanımda olan uygulamaları ile şehir operasyonlarının daha verimli yapılması, güvenlikleri artırma, kentte kolay dolaşım, trafikte bekleme süresinin azaltılması, daha temiz bir çevre yaşamı, şehir hakkında bilgilere kolay ulaşım, doğal afetlerden daha az etkilenme ile yakıt ve enerji tasarrufunun kolaylaştırılması gibi hedef ve çıktıları öngörmektedir (<https://kurumsal.turktelekom.com.tr/>, 25.10.2018).

Bu amaçla kullanımda olan uygulamalar, hız ve kırmızı ışık ihlallerini anında yakalayıp güvenli trafik akışı ile kazaların önlenmesine katkısı olan Trafik yoğunluk bilgisi, Türkiye'nin ilk Tier 3 sertifikalı veri merkezi ile görüntüleme ve görüntü depolama hizmeti sunan Park kamera görüntüsü, Ofislerin 24 saat boyunca web üzerinden izlenerek kayıtların geriye dönük saklanabildiği BuluTT göz, kavşaktaki araba sayısının tespit edilerek araba kuyruğu fazla ise araç geçişini hızlandırarak kavşaktaki bekleyen araba sayı ve süresi kısaltmaya yarayan Kavşak bilgisi, vatandaşın en yakınındaki boş otopark alanını mobil uygulama veya web üzerinden görebildiği böylece zaman kaybı ve CO2 salınımının azaltılmasına yardımcı olan Otopark doluluk oranı, Akıllı Sulama bileşeni olarak adlandırılmış sistem ile şehirde bulunan ve sosyal yaşam içerisinde belirli amaçlarla kamuya sunulmuş yeşil alanlarda sensörler aracılığı ile iklim ve toprak koşullarını anlık tespit eden ve su kaynaklarının verimli ve etkin kullanıldığı bir sulama faaliyeti yürütülür (<http://www.sehirlerakillaniyor.com>, 25.04.2017)

Sağlık alanındaki gelişmelerin ortalama yaşam süresine olumlu katkısı ile artan nüfus oranının neticesi olarak ülkelerin sağlık hizmetlerine harcadıkları miktar artmaktadır. 1995 yılında küresel sağlık harcamalarının GSYH'ye oranı % 8,8 iken bu oran 2010 yılında % 10,4'e çıkmıştır. 2010 yılında aynı oran Kuzey Amerika'da % 17,2 olarak gerçekleşmiştir. Bir yandan sağlık harcamalarını kontrol altına alırken bu alandaki hizmetlerin verimliliği yükseltmek, veri ve analize dayalı kararlar vermek, hizmet kalite ve kapsamını yükseltmek için e-sağlık hizmetlerinin yaygınlaşmaya devam etmesi küresel anlamda önemli gelişmelerdendir. Bu bağlamda Avrupa'dan 23 ülkenin yanı sıra Türkiye'nin de katıldığı ve elektronik ortamda kayıt ve takibi sürdürülen sağlık kayıt ve raporlarının katılımcı ülkeler arasında paylaşıldığı epSOS

Projesinde uygulamaya başlanmıştır. Proje kapsamında, radyolojik tetkik, görüntülerin yanısıra tıbbi görüntü ve raporlara tam zamanlı erişim, uzmanlar arası telekonsültasyon gibi olanaklar sağlayan teletıp uygulamalarının (<https://teletip.saglik.gov.tr>, 30/11/2018) yanısıra kronik hastaların uzaktan takibi ve nüfus oranlarını düşük olduğu bölgelere sağlık hizmetlerinin daha uygun maliyetlerle yönetilebilmesi gibi imkânlar sunmaktadır. Avrupa ölçeğinde Ulusal düzeyde teletıp uygulamalarında öne çıkan ülkeler, Danimarka, İsveç, Norveç ve Finlandiya olarak öne çıkmaktadır (T.C. Kalkınma Bakanlığı, 2015: 32).

BM'in araştırmalarında yaklaşık yirmibeş yıllık bir süreci olan e-devlet ile hizmetlerin elektronik ortamda sunulmasının gelişiminde dünya ortalaması 2014'te %47 olarak gerçekleşmiştir. Bu gelişmelerin kamusal alandaki yansımaları hizmetlerde etkinlik, sunumlarındaki yenilikler ve kullanıcı odaklılık olarak kendisini göstermiştir. Başlangıç aşamalarında yoğun teknik destek ve faaliyet sürecinin ortaya çıkardığı gelişmeler idari ve yasal düzenlemeleri beraberinde getirmiştir. Sosyal ağlarda bilgilendirme, tanıtım ve karar alma süreçleri ile ilgili gün geçtikçe artan paylaşımlar önümüzdeki dönemde de sosyal ağların kamu hizmet sunumunda etkin rolü olacağını göstermektedir. Kullanıcı odaklılık sürecinin kamusal alanda hizmet sunumunu kişiselleştireceği kolaylıkla söylenebilir.

Bilgi İletişim Teknolojisi kaynaklı uygulamalar değerlendirilirken Mobil uygulamalara ayrı bir paragraf açmak gerekecektir. Mobil uygulamalar gün geçtikçe kullanımı yaygınlaşan, kullanım alanı genişleyen bir trend'e sahiptir. Sağlıktan, spora, finanstan, eğitime, sosyal yaşamdan, eğlence sektörüne, kamusal hizmetlerden sayısız konu ve alanda bilgilendirme sağlayan Mobil uygulamalar Modern Dünya'nın bu alanda uğrayacağı bir sonraki durağı temsil etmektedir. Mobil teknoloji ve uygulamalar gerek dünya gerekse ülkemizde e-devlet başta olmak üzere kamusal hizmet sunumunda en sık kullanılan araçlardan olacağı öngörülmektedir. Mobil uygulamalar konusunda ülkemizde akademik çalışmalar mevcuttur. Vatandaşların zaman, mekân kısıtlaması olmaksızın ihtiyaç duydukları yer ve zamanda mobil cihaz ve telefonlar üzerinden kamusal hizmetlere erişebilmesine olanak sağlayan altyapı ve uygulamalar bütünü olarak tanımlayabileceğimiz m-devlet (<https://www.turkiye.gov.tr/>, 10.01.2019) ve e-katılım ile ilgili gerçekleştirilmiş projelerden birisi de UbiPOL projesidir. E-katılım ve m-devletin öncü bir aracı olan bu proje mobil devlet, yönetim ve katılımcılık

kavramları ile ilişkilidir. Ayrıca web servisleri ve web uygulaması olarak politika üretme süreçleri ile de bağlantılı olan bu proje lokasyon-tabanlı yani vatandaşın bulunduğu coğrafi lokasyona göre yenilikçi bir vatandaş anket uygulaması olarak (yerel) kamu kurumları için önemli kullanım alanları sunmaktadır (Medeni, vd., 2012).

Türkiye için Bilgi / Bilgi Toplumu Stratejik Hedefleri gerçekleştirmek için önemli bir proje olan e-Devlet Geçidi mevcut haliyle kamuya açık hizmetlerin internetten tek bir portal üzerinden sunulduğu bir yapıdır. İleriki aşamalarda, mobil ve her yerde bulunabilen (ubiquitous) devlet hizmetlerine geçişin altında yatan mobil cihazlar ve diğer kanalların kullanıma hazır olacağı beklenmektedir. Bu geçişi destekleyici bir temel sağlamak amacıyla, kavramsal modeli e-devlet geçidi ile ilişkilendiren amphora bilgi modeli (@) geliştirilmiştir. Ba (fiziksel, sanal, zihinsel ilişki kurma ve bilgi yaratma mekânı), ma (zaman uzay arasındalık), yansıma ve kırılma gibi Bilgi Bilimi kavramlarına dayanan Amphora Bilgi modeli, kültürler arası bilgi aktarımına ve bilgi yaratımına katkıda bulunan internet ve mobil cihazlar arasındaki etkileşimleri içermektedir. Politika Oluşturma için Ubiquitous Katılım Platformu (UbiPOL) projesinin katkısıyla, vatandaşların politika yapma süreçlerine (PMP'ler) katılmasına izin veren her yerde bulunabilen bir platform (ubiquitous platform) geliştirmesi amaçlanmaktadır. Elde edilen çalışma, yeni m-devlet operasyonları geliştirdiği için pratik bir vaka çalışmasıdır (Medeni, vd., 2011).

Yine Mobil teknolojiler kültürlerarası bilgi yaratma ve örgütsel öğrenme "nautilus" modeli modellemesi geliştirilen ve bu kavramsal model e-Devlet Geçidi ile ilişkilendirilmektedir. Ba (yer), ma (zaman), yansıma ve kırılma gibi Bilgi Bilimi kavramlarına dayanan nautilus modeli, kültürler arası bilgi aktarımına ve bilgi yaratımına katkıda bulunan internet ve mobil cihazlar arasındaki etkileşimleri içermektedir (Medeni, vd. 2009: 1-13).

İKİNCİ BÖLÜM

E-DEVLET VE E-KATILIM UYGULAMALARI

2. DÜNYA'DA VE TÜRKİYE'DE E-DEVLET İLE E-KATILIM UYGULAMALARI

2.1. DÜNYA'DA E-DEVLET İLE E- KATILIM UYGULAMALARI VE YAKLAŞIMLARI

E-devlet projeleri yakın tarihte ortaya çıkmış, internet ve ağ teknolojisi gelişmiş ülkelerde hızla gelişme göstermiştir (Kırçova, 2003: 125). E-devlet ve e-katılım kavramlarının, teknolojik organizasyonel ve çevresel faktörlere duyduğu ihtiyaç ile gerekli altyapı donanım ve teknolojik imkânların sağlandığı düzlemlerde verimli ve etkinliklerinin arttığına dair tespitleri paylaşan çalışmalar mevcuttur. Bu ilişkiyi ortaya koyan 2013 tarihli ve 187 ülkeden elde edilen arşiv ve verilere dayanarak hazırlanan bir çalışmada, Teknoloji-Organizasyon-Çevre teorisi ile e-devlet olgunluğu arasındaki ilişkilerde e-katılıma ait e-bilgi paylaşma, e-danışma ve e-karar verme faktörlerinin aracı rolü incelenmiş, sonuç olarak BİT altyapısı, beşeri sermaye ve e-katılımın e-devlet olgunluğu ile doğrudan bir ilişkisi olduğu ortaya konulmuştur. Ayrıca e-bilgi paylaşma ve e-karar alma boyutlarının e-devlet olgunluğu ile pozitif ilişkisi bulunduğu, e-danışmanın ise negatif ilişkisi olduğu sonuçları paylaşılmıştır (Krishnan, Satish, vd. 2013: 407-419).

Öncelikli olarak yerel yönetimlerdeki uygulamalarla başlayan e-devlet yaklaşımları (Arifoğlu, 2004: 145) ABD ve Kanada gibi kişi başı milli gelirin yanısıra BİT aygıt ve uygulamalarının kişisel anlamda kullanımının da yüksek olduğu katılım kültüründe bulunduğu ülkelerde e-devletin kısa bir zaman içinde ki gelişmelerle birlikte yenilikçi bir devlet sistemi doğuracağını ortaya koymaktadır (Kırçova, 2003: 125).

Türkiye’de e-Devlet kavramına dair tanımlar, kamuya ait rapor, eylem planı ve kalkınma planlarında yer bulmuştur. Bunlardan birinde e-devlet yapısı (Onuncu Kalkınma Planı, 28.11.2018):

“Etkin katılımcı, şeffaf ve hesap verebilir kamu yönetimine katkı sağlamak üzere; dezavantajlı kesimler de dâhil kullanıcı ihtiyaçlarına göre tasarlanmış hizmetlerin,

kişisel bilgi mahremiyeti ve bilgi güvenliği sağlanarak, çeşitli platformlardan, kullanıcı odaklı, birlikte işler, bütünleşik ve güvenilir şekilde sunulacağı bir e-devlet yapısının oluşturulması temel amaçtır.” şeklinde tanımlanmıştır.

Katılımcılık kavramının, Türkiye’de yerel yönetimlerdeki örneklerine bakıldığında vatandaşlar için öncelikli olmayan alanlarda vatandaş görüşü alma ve buna bağlı anket çalışması faaliyetlerin yaygın olduğu görülmektedir. Merkezi yönetim açısından katılımcılık uygulamalarına göz atıldığında ise kurum ve kuruluşların faaliyetlerine ve planlarına dair haber ve bilgileri internet siteleri aracılığı ile paylaştıkları görülmektedir. Ancak tabiatı gereği etkileşimli bir yapı olmaktan uzak söz konusu paylaşımlara dair vatandaşın görüş, onayının alınmadığı ve mevcut katılımcılık uygulamalarının yetersiz olduğu ve daha etkin yapıların hayata geçirilmesinin bir gereklilik olduğu görülmektedir (T.C. Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, 2016: 55).

2.2. E-DEVLET VE E-KATILIM UYGULAMALARI ÜLKE ÖRNEKLERİ

2.2.1. Güney Kore

Güney Kore Devleti tarafından 1987 yılında başlatılan ve kamu sektöründe bilgisayarlaşma oranını arttırmayı hedefleyen “Ulusal Temel Bilgi Sistemleri” adlı projeye e-Dönüşümün temelleri atılmıştır. 1999 ve 2003 yıllarında kabul edilen strateji planıyla da Güney Kore ekonomisinin bilgiye dayalı bir ekonomiye dönüştürülmesi ve bireylerin yaşam kalitelerini bilgi yoluyla geliştirmeleri hedeflenmiştir (TÜBİSAD, 2012: 222-223).

Kamudaki yüz yüze iletişim kurulan sistemin vatandaşın kamuya olan güven hissini zedeleyici bir şekilde sıklıkla hata üretme ve etik olmayan durumlara neden olma potansiyeli taşıması sebebiyle “Devlet Elektronik Tedarik Sistemi (GePS)” adı verilen e-Devlet projelerinden birini Eylül 2002’de uygulamaya koymuştur (Kuran, 2005: 18). Bunun yanı sıra e-Devlet uygulamalarının verimliliği, emniyeti ve toplum içinde dengeli bir dağılıma sahip olması için e-Devlet kanunu, bilgi toplumu destekleme kanunu, banka transferleri ve tüketici koruma kanunu gibi e dönüşümü sağlamada bir çok kanun çıkarılmıştır. Yine Güney Kore vatandaşlarının BİT’ne olan ilgisini artırabilmek amacıyla merkezi idare ve yerel yönetimler tarafından öncelikli olarak

kadınlara sonra emekli ve engelli vatandaşların yararlanacağı eğitim programları düzenlenmiştir. Ayrıca ilk ve orta öğretim okullarında görev alan eğitimcilerin geliştirilmesi için okullarda sürekli eğitim merkezleri kurulmuştur (TÜBİSAD, 2012: 225, 227).

“Birleşmiş Milletler Kamu Hizmetleri Gelişimine En Büyük Katkıda Bulunan Kurum Ödülü” alan GePS projesiyle; ihale süreçlerinin elektronik ortamda yapılmaya başlanması sonucunda menfaat karşılığı para veya mal alış verişi gibi istenmeyen durumlar izale edilmiş ayrıca tedarik süreçleri halka açık bir şekilde gerçekleştirilerek şeffaflık ve güvenirlilik sağlanmıştır. GePS sayesinde Güney Kore Devleti, yıllık ortalama 56 milyar dolar kar elde etmiştir (Kuran, 2005: 18).

İnternetin evlerde kullanım oranı 2010 yılı için %96 olan Güney Kore’de, e-Devletin ulaştığı başarılar incelendiğinde vatandaşlara hizmet veren web sitelerinin, çevrimiçi olarak temel kamu hizmetlerinde hizmet sunumu yapılabildiği; ses ve görsel açıdan zengin içerik özelliklerine sahip olduğu görülmektedir. Güney Kore’nin başkenti Seul’de gerçekleştirilen bir araştırmada, e-katılımcıların hükümet şeffaflığı konusundaki fikirleri ile e-katılım programını sağlayan yerel yönetime güvenleri arasındaki ilişki 5 boyutta incelenmiştir. Bu boyutlar, e-katılım ve yerel yönetime duyulan güven arasındaki ilişki, başvurulardan duyulan memnuniyet, cevap verilmesinden duyulan memnuniyet, katılım yoluyla gelişim, karar almada algılanan etki ve değerlendirmedeki şeffaflıktır. Araştırma sonucunda e-katılımcıların hükümet şeffaflığı konusundaki fikirleri ile e-katılım programını sağlayan yerel yönetime güvenleri arasında pozitif ilişki olduğu tespiti paylaşılmıştır (Kim, Soonhee. Lee, Jooho. 2012).

Sonuç olarak bakıldığında Güney Kore, bilişim teknolojilerini vatandaşlarına ulaştırmakla kalmamış aynı zamanda vatandaşlarını bilişim teknolojilerini nasıl kullanacağı konusunda eğitmiş ve e-devletin hukuksal altyapısını güçlendirerek e-devlet uygulamalarından maksimum fayda sağlamayı amaçlamıştır.

2.2.2. Singapur

Singapur, ABD’den sonra, e-devlet uygulamalarında başarı gösteren ülkelerden biridir. Bu başarı ülkede bilişim ve teknoloji sistemlerinin yaygın bir şekilde kullanılması (nüfusun % 50’sine yakınının bilgisayar sahibi olması, dört kişiden birinin internet abonesi olması), nüfusun düşük (3,89 milyon) olmasının bir avantajı olarak

kamu yönetimine dair problemlerin rahat bir şekilde çözümlenmesi yatmaktadır (İnce, 2001:55).

Singapur, bulunduğu coğrafi düzlemde ülkedeki yönetsel ve idari yapı ve deneyimlerinin yanısıra e-devlet pratikleri geliştirilmesinde öncü rol oynayan bir ülkedir. 2006 yılında yapılan bir araştırmada ülkede önceki iki hükümet girişimi olan korporatizm ve komünitizm olguları ile simetrik ve asimetrik iletişim kavramı temelinde başarılı bir e-devlet yapısı için gerekli faktörler incelenmiştir (Sriramesh ve Rivera-Sánchez, 2006: 707-730).

Singapur'un küçük bir ülke olmasının getirdiği avantajla üst seviyedeki teknolojiye ulaşmış ve teknolojiyi etkili ve verimli bir şekilde kullanmıştır. Singapur'un bu sistemdeki amacı, bütün kamu hizmetlerini internet üzerinden yaparak, bürokrasiyi en aza indirmektir. Süreç 1981'de, "Ulusal Bilişim Teknolojileri Planı"nın uygulamaya koyulmasıyla başlamıştır. Planın Hükümet Bilgi Alt Yapısı projesi bugünkü e-Vatandaş(e-Citizen) ana kapısının taşıyıcısı haline gelmiştir. E-Vatandaş 1997'de pilot çalışma olarak başlatılmış, bugün 45'i aşkın yaşam olayına ilişkin 150'den fazla servisi bulunmaktadır. Bu servisle vatandaşa ve özel sektöre hizmeti sunar hale gelmiştir (Bilgen; e-devlet.tripod.com, 08.01.2018).

Singapur Bilişim Geliştirme Kurulu (Infocom Development Authority of Singapore-IDA) tarafından planlanan portal, site içi aramalar, öneri sistemi ve yardımına başvurulabilmek için çeşitli olanaklar sunmaktadır.

Maddeler halinde söylemek gerekirse, Singapur geliştirdiği bu vatandaş portalı sayesinde aşağıdaki işlemleri yapabilmektedir (İnce, 2001: 55).

- Hayatın farklı devrelerinde bilinmesi ve yapılması gerekenler,
- İhtiyaç duyulan bilginin, doğru ve detaylı şekilde nereden elde edileceği
- Çeşitli online hizmetler,
- Hangi ticari işletmenin ne tür hizmet sunduğuna dair bilgilerdir.

Singapurun bu alanda ulaştığı başarının yanısıra bu alana yönelik eleştiriler yayınlarda yok değildir. 2013 yılında gerçekleştirilen bir çalışmada e-devlet ve e-katılım girişimlerinin devlet aygıtının etkinlik, verimlilik kavramları ile yolsuzluğa karşı ve hükümet performanslarına olumlu etkisinin öne çıkarıldığı ancak bu anlayışın teorik, ampirik ve metodik olarak sorgulanmasının gerekliliği ile demokratik olmayan ülkelerde e-katılım pratiklerinde olan gelişmenin yolsuzlukla mücadele ve hükümet

performanslarına olumlu yansımadağı tespiti paylaşılmıştır (Linde ve Karlsson, 2013: 269-281).

Sonuç olarak, Singapur ülkeler arası mevcut ekonomi yarışında öne geçebilmek için devlet çalışmalarının yanı sıra elektronik ticaret uygulamalarına yatırımlar yapmaktadır. Ülkenin işçi sayısının fazla olması, yeni teknolojinin olabildiğince hızlı bir şekilde yayılmasını sağlayarak herhangi bir sorunun ortaya çıkmasını önlemektedir. (Bilgen; e-devlet. tripod.com, 08.01.2018).

2.2.3. Hindistan

Monga'nın Hindistanda e-devlet üzerine gerçekleştirdiğı çalışmada yerel düzeyde, eyalet düzeyinde ve federal boyutta e-hizmet uygulamaları üzerinde gerçekleştirilen vaka analizinde Hindistan'da e-devlet uygulamalarının avantajlı ve dezavantajlı yönleri hakkında bilgi verilmiştir (Monga, 2008: 52).

Araştırmanın sonunda, üzerinde çalışılan Hindistan'daki e-devlet pratiklerinin geçmişteki elverişsiz yaşam alanları, şehrin bozuk yapısı, sosyal karmaşa, sosyo-ekonomik düzensizlik, kamusal iş ve işlemlerde süreç karmaşası, kamu çalışanlarının etik olmayan davranış ve tutumları gibi sorunların pek çoğu üzerinde olağanüstü bir dönüşüme neden olduğuna dikkat çekmiştir. Raporda e-devlet uygulamalarının devletin hizmet kalitesine devrimsel ölçekte olumlu katkı sağladığı ifade edilmiş fırsatlar bağlamında aşağıdaki maddeleri tespit etmiştir (Monga, 2008: 60).

1. İdari Süreçlerde Şeffalık
2. Vatandaşlara Tek Odaktan Vatandaşa Hizmet Ulaştırılmasının Zaman Ve Ekonomik Anlamında Katkısı
3. Daha İyi/Etkin Karar Verme
4. Basitleştirilmiş Ofis Süreçleri
5. Rüşvet ve Yolsuzluğa Karşı Kontrol
6. Daha Etkili Ofis Ve Kayıt Yönetimi

Raporda ayrıca e-devlet uygulamalarının karşı karşıya bulunduğu dezavantajlı alanlar ve bunlara yönelik çözüm önerileri paylaşılmıştır (Monga, 2008: 61):

1. Dev ölçekte yazılım ve donanım yatırımları gerektirse de, toplum içindeki cihaz/altyapı eksiklerine köklü çözüm için bilgisayarlaşma yönünde bir politika Seçimi yapmanın

gerektiği görülmektedir. Bu zor görev için çok ciddi efor gerekeceği, kiralama ve benzeri çözümlerin kapsamlıca düşünülmesi gerektiği ifade edilmiştir.

2. Devletin farklı organlarının birbirinden farklı olan iş süreçlerinin entegrasyonu için bu kurumlar arasında birlikte çalışmayı sağlayacak veri düzenlemeleri gerekmektedir.
3. Çok kültürlü yapısı sebebi ile yerel dillere çeviri hizmetinide kapsayacak şekilde vatandaşa rahatlıkla anlayabilecekleri lisan ile bilgi sağlanması gerekmektedir.
4. E-devletin yenilikçi uygulamalarına uyum sağlayamamış kamu görevlilerine yönelik kültürel dönüşüm faaliyetleri yapılmalıdır.
5. E-uygulamalarda kayıtlı verilerle kâğıt ortamındaki verilerin yasal geçerliliğinin aynı olması için yasal düzenlemelere ihtiyaç duyulmaktadır.
6. Kent ve kırsala sağlanan hizmetler arasındaki dengesizliklerin toplu taşıma, altyapı konuları başta olmak üzere düzeltilmesi.
7. Son olarak, hükümetin bilgi güvenliği ve mahremiyeti konusunda vatandaş ve kurumların temel kaygılarını adresleyecek ve e-uygulamalara güven sağlayacak önlemler alması gerekmektedir.

2.2.4. Fransa

Fransa’da e-devlet konusunda kamunun niyet ve gayretlerinin resmi bir dille yayınlanması 1998 yılında olmuştur. O yıl Maliye Bakanlığı’nın yayınladığı Elektronik Ticaret Raporu ile bu teknolojinin aynı zamanda işsizlik oranlarını azaltacak bir etkiye sahip olduğuna vurgu yapılmıştır. Fransız Hükümeti 1997 yılından itibaren evinden çalışanlara tele-çalışma yöntemi adı altında devlet desteği vermektedir. Fransa’da halkın tüm kesimlerinin kullanımına açık, kamuda gerçekleştirilen olumlu girişimlerin geniş bir kamuoyuna görevini sürdüren “Kamu Yönetiminde Bakanlıklar-Arası Yenilikçi Girişimler Bankası” isimi bir veri tabanı oluşturulmuştur (Çelikkol, 2008: 59).

Fransa gerçekleştirdiği e-devlet yatırımları neticesinde Birleşmiş Milletlerin 2012 e-devlet çalışmasında e-devlet hazır oluş endeksine göre 2010 yılında 0.7510 puanla 10. sırada gelirken 2012 yılında 0.8635 puanla 6. sıraya yükselmiştir (UN, 2012:10).

2.2.5. Hollanda

Avrupa'nın kuzeyinde kalan ve BİT tabanlı yeni ekonomiye uyum sağlama konusunda önde gelen ülkelerden biriside Hollandadır. Hollanda'nın sahip olduğu bazı özellikler başarısında ve yeni ekonomide öne çıkmasında elverişli koşulları temin etmektedir. Bunların başında ülke nüfusunun büyük bölümünü eğitilmiş olması yanısıra gerekli altyapıya sahip olması, bireyin devlet ilişkisinin güven esasına dayanması üst düzeyde internet kullanımı alışkanlığı ve iyi örgütlenmiş merkezi kayıtları sayabiliriz. Sayılan bu olumlu yönler rağmen eklemek gerekir ki son yıllarda Hollanda bu alanda ön sıralarda bulunan yerini kaybetmektedir (Leenes ve Svensson, 2004: 496).

Bu olumsuz durumun nedenlerini araştırdığımızda kamu hizmetlerinin yüzde 70 oranından fazlasının yerel yönetimler tarafından karşılanıyor olması, yerel yönetimlerinse son yıllarda gelişmelere uyum sağlama konusunda gösterdikleri olumsuz performans dikkati çekmektedir. Büyük organizasyonlar bu tip hizmetlerde başarılı iken yerel yönetimlerin uyum problemi olumsuz yönü ile kendini göstermektedir. Bu olguyu Hollanda'da ki kamusal yapılanmayı incelemekten tam anlamı ile takdir etmek mümkün değildir. Hollanda'da kamusal alanda pek çok yetki yerel düzeyde dağıtılmış bu sebeple de yerel yönetimler kamusal alanın ve yönetimin büyük bir yüzdesini kapsamaktadırlar. Adem-i Merkeziyetçi üniter bir devlet yapısına sahip olan Hollanda'da kamu yönetiminin temel taşı yerel yönetimler oluşturur (Leenes ve Svensson, 2002: 150–153).

Hizmetlerin elektronik ortamda vatandaşlara ulaştırılması hususunda bazı belediyeler önemli yatırımlar eşliğinde etkin hizmetler sunarken pek çok yerel yönetim ise bu alana yeterince önem vermemektedir. Pek çok yerel yönetim web sayfalarında ancak birtakım temel hususlara dair bilgi paylaşmaktan öteye gidemezken ancak az bir kısmı mal ve hizmetlere yönelik evraka erişilebilmesine müsait bir yapıdadır. Tüm bu sayılan nedenlerden ötürü vatandaşlar yerel yönetimlerin elektronik ortamda sağladığı hizmetlerle ilgili memnuniyetleri düşük düzeydedir (Leenes ve Svensson, 2004: 497).

2.2.6. Danimarka

Avrupa kıtasında e-devlet pratiklerinde en gelişmiş ülkelerden biri olan Danimarkadır. Ülke aynı zamanda bu alanda gerçekleştirdiği önemli gelişmelerle adını

duyurmuştur. Yapılan araştırmalara göre çevrimiçi verilebilecek 165 hizmetin 162'sini oransal ifade ile %98 gibi bir oranını ağ üzerinden ermeyi başaran Danimarka'nın sağladığı hizmetlerin olgunluk ölçütü %62 civarında görülmektedir. Bunların dışında vatandaşlara yönelik müşteri ilişkileri yönetimi projelerinde gerçekleşen %10 düzeyindeki gelişme Danimarka'yı bu alanda söz sahibi ülkeler konumuna taşımaktadır (Kırçova, 2003: 151).

Hollanda'nın sahip olduğu avantajların belirli bir kısmı Danimarka içinde geçerlidir. Bu avantajlar incelendiğinde, genel nüfusun azlığı, kişisel bilgisayar kullanımı oranını yüksekliği, ülke nüfusunun eğitim seviyesinin yüksek olması, ekonomik dinamiklerin güçlü olması, e-devletin pratiklerinde geline noktanın sebepleri arasındadır. Ülkede e-devlete hazırlık aşamasında, vatandaşların ve devletin durumunu yansıtan veriler aşağıdaki gibidir (Uçkan, 2003: 85):

- Ülkede vatandaşların % 70' nde bilgisayar bulunmaktadır.
- Vatandaşların % 70' nin internet bağlantısı bulunmaktadır.
- Ülke nüfusunun % 64 bulundukları yerlerden (ev, iş yeri vb.) internet erişimi sağlayabilmektedir.
- Ülkedeki şirketlerin istihdamına bakıldığında dört kişiden fazla kişi çalıştıran şirketlerin %81'inde internete erişim bulunmaktadır ve bu şirketlerin %52'sinde kendilerine ait internet sitesi bulunmaktadır.
- Tüm kamusal yönetim birimlerinin (bakanlıklar, tüm devlet kurum ve kuruluşları ile tüm yerel yönetim birimlerinin de kendilerine ait web siteleri bulunmaktadır.
- Ülkede e-posta adresine sahip % 82 kamu kuruluşu bulunmaktadır.

Sonuç olarak, Danimarka e-devlet süreçlerinde sayısal ve oransal ifadelerle çok önemli yol katetmiştir. Bununla birlikte e-devlete geçiş sürecinin tamamladığı söylenemez. Danimarka'nın bugüne kadar katettiği yol bundan sonraki süreçleri kolaylaştıran bir etken olacaktır (Uçkan, 2003: 85).

2.2.7. İngiltere

İngiltere, e-devlete geçişinde ve buna bağlı uygulamaların geliştirilmesinde önde gelen ülkelerden biri olmuştur. Fransada 1998 yılında yayınlanan Elektronik Ticaret Raporu'nun bir benzeri aynı yıl İngiltere Sanayi ve Ticaret Bakanlığınca hazırlanan

‘Rekabetçi Geleceğimiz-Bilgi Yönelimli Ekonomiye Kurmak’ isimli raporuyla başlamıştır. Rapora göre, İngiltere’nin 2002’de dünyadaki en rekabetçi ve yenilikçi pazarı olabilme hedefine ulaşabilmesinde, bilgi teknolojilerinin gerek özel kurum ve kuruluşlarca gerekse de devlet tarafından devamlı bir şekilde kullanılması hedefi ile doğru orantılı olduğu belirtilmektedir. Rapor aynı zamanda devlete birtakım stratejik amaçlar yüklenmektedir. Bunlar devlet, e-ticaret yapmak isteyen şirketlere gerekli olan teknik, maddi ve yönetsel desteği sağlamakla yükümlü olması ve devlet organizasyonunun işleyiş biçimini ve anlayışını modernize etmekle sorumlu olmasıdır (Uçkan, 2003: 82)

İngiltere’de e-devlete geçiş sürecinde hem yerel yönetimlerce hem mevcut kamu yönetimince kapsamlı bir dönüşüm için çaba harcanmaktadır. İngiltere’de yerel e-devlet uygulamaları konulu ulusal projede, okullara elektronik ortamda başvuru ve kayıt düzenlenmesine dair, çevrimiçi planlama konulu, yerel kamu hizmetlerinin kolaylaştırılması amacına yönelik, yerel hizmetlerinin e-devlet bünyesiyle bütünleştirilmesinin desteklenmesi, yerel kamu hizmeti web sayfaları, hizmetler için dijital televizyon, akıllı kartlar, müşteri ilişkileri, yönetim hizmetleri bulunmaktadır (Oğurlu, 2010: 45-46).

2.2.8. İspanya

İspanya, vatandaşlarına kamu hizmetlerini çevrimiçi işlemlerle ulaştırma konusunda başarılı bir yol çizmiştir. İspanya’da, e-devlet uygulamalarına destek sağlaması için 1999 yılında “Toplum ve Yeni Teknolojiler Oluşumu” kurulmuştur. Bunun amacı İngiltere örneğinde olduğu gibi yenilikçi ve rekabetçi pazarda pay sahibi olmaktır. Bir diğer amaç değişen ve yayıldıkları mecralar sebebi ile zamanında ve etkin takip edilmesi gereken vatandaş taleplerinden haberdar olmak, sosyo-ekonomik gelişimini takip edebilmek, yönetilenlerle yönetenler arasındaki gelişmenin yönünü tayin ederken bir yandan da etkili bir iletişim sağlamak, hedeflenmiştir. İspanya’da e-devlet uygulamalarında bunlar hedeflenmektedir (Çarıkçı: 2009, 46):

- Vatandaşların kamu hizmetlerine kolay erişebilmesi,
- Elektronik kartın işlevsel yönünü artırması,

- Vatandaşlara daha iyi hizmet sunabilmek için interaktif ve işlevsel hizmetleri geliştirmek,
- Merkezi idare ile bölgesel ve mahalli idareler arasındaki veri ve bilgialverişini geliştirmek,
- Gelişmelerin uyumuna, kamu yönetiminin içsel değişim ve yenidenyapılandırma çabalarına, kurumların yeni düzenlemelerine destek vermektir.

Ülkedeki portalı paylaşanlar vatandaşlar, girişimciler ve kamu personelidir. Ayrıca sosyal güvenlikle ilgili projeleri, vergi daireleri ile ilgili çalışmalar, ulusal bir kimlik kartı sağlanmasına yönelik çalışmalar da yapılmıştır. Oluşturulan portal ile vatandaşlar ihtiyaçları doğrultusunda istedikleri servise en fazla üç kez fare tıklamasıyla ulaşmaktadırlar (Kırçova, 2003:146).

2.2.9. ABD

ABD, BİT sektörünün doğduğu geliştiği ve sektör haline geldiği ülkelerden biridir. ABD halen bu sektörün en önemli markalarına ev sahipliği yapmaktadır. ABD'nin bu alanda ki öncülüğü e-devlet pratiklerine de yansımıştır. ABD'de e-devlet uygulamalarının başlangıcı 1993 yılında tüm kamusal alandaki bütün hizmetlerin tek duraklı olarak çevrim içi sunulmasını hedefleyen “Access America” ile başlamıştır. Bu programa göre 2003 yılına kadar bağımsız şekilde sağlanan kamu hizmetleri bir portal bünyesinde bütünleştirilmesi hedeflenmiştir. Ayrıca bu programda tanıtılan “firstgov” adlı internet portalı, 2001’de hizmete alınmıştır (Uçkan, 2003: 74-75). Bahsi geçen portal zaman içerisinde içerik ve diğer yönlerden geliştirilerek günümüzde “<https://www.usa.gov>” olarak hizmet vermektedir (<https://www.usa.gov/>, 26.08.2020).

İdare ve Bütçe Komisyonu tarafından hazırlanan ve 3 Ekim 2003 tarihinde yürürlüğe giren “E-Devlet Stratejileri Raporu” da kamunun bireylere hizmet verme/veya onlarla birlikte çalışma usullerini, e-devlet stratejilerini geliştirerek iyileştirmenin gerekliliğini ortaya koymaktadır. Amerika Birleşik Devletleri’nin e-devlet stratejisinin vatandaş, sonuç ve yenilikleri destekleyen pazar odaklı temeller üzerine kurulmuştur (Kırçova, 2003: 126-128).

Bu stratejileri gerçekleştirmek için, e-devlet uygulamalarını beş başlık altında incelemiştir. Bunlar (Demirel, 2006: 102):

1. Devletin Şirketlere (G2B) Yönelik Uygulamaları
2. Devletin Devlete (G2G) Yönelik Uygulamalar
3. Devletin İç Etkinlik ve Verimliliğini (IEE) Sağlamaya Yönelik Uygulamalar
4. E-devletin başarısını engelleyen konularla ilgili projeler (E-onay sistemi, Merkezi yapı, Mimari) şeklinde sıralanmaktadır.
5. E-Yetkilendirme (Authentication)

“E-Devlet Yasası” 15 Kasım 2002 tarihinde o zamanın ABD başkanı George W. Bush’un onayının ardından yürürlüğe girmiştir. Bu yasa BİT’nin daha etkin kullanımıyla federal hükümet vatandaş ilişkisini yüksek etkileşimli bir boyuta taşımayı hedeflenmektedir. Yasa kapsamında Beyaz Saray’ın Yönetim ve Bütçe Ofisi bünyesinde bir e-devlet ofisi kurulması öngörülmektedir. Genel olarak, ABD’de uygulanan e-devlet pratikleri kendi içinde başarıya ulaşmıştır. Ancak Bush yönetimi döneminde e-devlet pratiklerinin odağında bulunan vatandaş faktörü yerini firmalara bırakmaya başlamış, öncelik kurumsal işletme modellerinin uygulanması ve etkililik arayışı üzerine odaklanmıştır (Uçkan, 2003: 76).

2.2.10. Kanada

Amerika kıtasının kuzeyinde bulunan Kanada, BİT’in süratli gelişme kaydettiği ülkelerden birisidir. BİT’lerindeki ilerlemenin etkisi ile ülkedeki internet kullanım oranı % 67’yi geçmiş ve haftalık internete bağlanma süresi dokuz saate ulaşmıştır. Kanada vatandaşları elektronik ortamda kamu hizmetlerinden faydalananlar içindeki en istekli grubun içindedirler. 2003 yılında gerçekleştirilen çalışmalarda internet kullanan Kanada vatandaşlarının %70’i e-devlet uygulamalarını en az bir kere kullanmıştır. Benzer bir istatistikte çevrim içi hizmet kullananlarla ilgilidir bu gurubunda %80’i e-devlet uygulamalarını tekrar kullanacağını beyan etmiştir (Kırçova, 2003: 153).

Kanada’daki e-devlet uygulamalarının erken döneminde görülen önemli bir ayrıcalık sadece hizmet sunumuna yönelik altyapı ile ilgili değil ayrıca sunulan hizmetlerin güvenliğinin, federal “Mahremiyet Yasası” ile güçlendirilmiş bir hukuksal zemine sahip olmasıdır. Bu yasa sayesinde kullanıcıların kişisel verilerinin korunmasıyla ilgili önemli bir başarıya ulaşılmıştır. Bu titizlik, güvenilir iletişim ortamı oluşturmak konusunda inisiyatifle geliştirilen kamusal şifreleme anahtarı altyapısı hizmetleriyle desteklenmektedir (Uçkan, 2003: 79).

2.2.11. Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti

Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nin tüm kamu kurum ve kuruluşları ile kamu hizmetlerini kapsayan e-devlet projesi'nin kurulum sürecine 2004 yılında KKTC bünyesinde kurulan komisyon ile başlanmıştır. Komisyon çalışmalarında KKTC'de, e-devlet projesi'nin 250 kurumu ve 100'lerce projeyi kapsadığına dair tespit ve çalışmalar gerçekleştirmiştir.

KKTC'de e-devlet çalışmalarının başlatıldığı bu dönemde gerçekleştirilen akademik çalışmalarda bu süreç izlenmiştir. Bu konuda yapılan çalışmalardan birinde KKTC'deki e-devlet çabalarının gelişimi kapsamında; arşiv belge analizi, Kuzey Kıbrıs hükümeti web siteleri analizi, devlet istatistiklerinin analizi ve e-devlet ile ilgili yasa ve yönetmeliklerin incelenmiş sonuçta e-devlet gelişimini engelleyen ciddi bulgulara ulaşılmıştır. Bulgulara göre; e-devlet uygulamalarının halen başlangıç yani kataloglama ve az ölçüde işlem düzeyinde olduğu, yanısıra, yeterli BT altyapısının, nitelikli BT personelinin ve hükümet web sitelerinde anlamlı ve kullanışlı içerik bulunmaması, sayısal uçurum ve e-devlet uygulamalarını planlayıp koordine edebilecek yeni bir organizasyon yapısının eksikliği e-devlet gelişimini engelleyen faktörlerdir (Sağsan, Yıldız, 2009: 409).

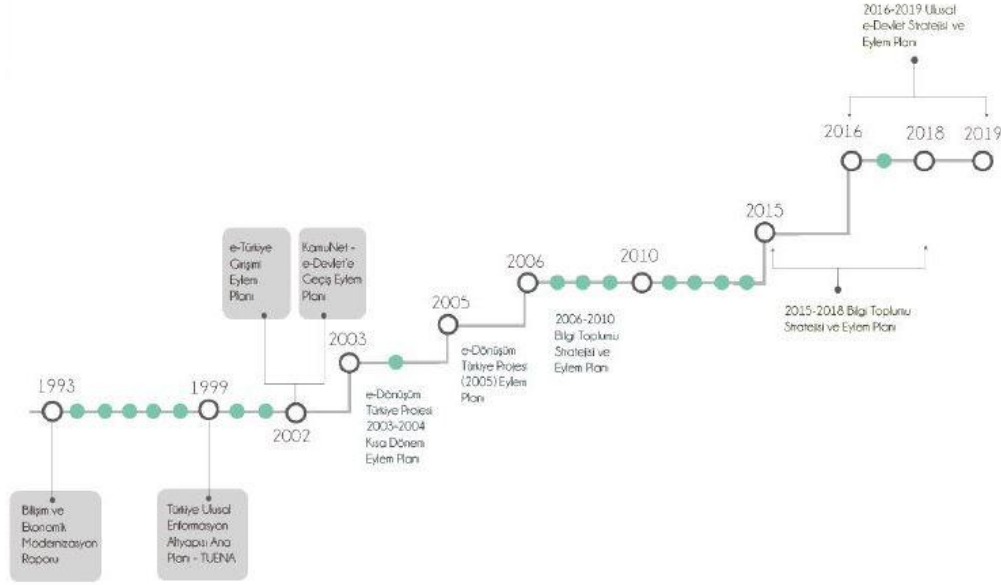
23 Ağustos 2010 tarihinde KKTC ile Türkiye Cumhuriyeti arasında imzalanan protokolle KKTC'de e-devlet sürecinde yeni bir yola girilmiştir. 15 Aralık 2015 tarihinde projenin yürütülmesi görevi Türksat A.Ş.'ne verildi. 2012 yılında Yakındoğu Üniversitesi'ndeki Büyük Kütüphane Salonu'nda KKTC ve T.C. tarafından Başbakan ve bakanlar düzeyinde ve Türksat'ın da eşlik ettiği katılım ile Lefkoşa'da başlamıştır. Proje kapsamında KKTC'deki tüm kamu hizmetlerinin elektronik ortamda ve entegre şekilde vatandaşlara sunulmasını, kamu kurum ve kuruluşlarının da elektronik ortamda işlerini yürütmesini amaçlanmıştır. Son olarak 2016 yılında Türkiye Cumhuriyeti ile Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti arasında "E-devlet projesine ilişkin işbirliği protokolü" ile "KKTC ile T.C. PTT'leri arasında işbirliği anlayış muhtırası" imzalanmıştır. E-devlet ve PTT alanlarında imzalanan protokoller ile posta sürecinin elektronik alana taşınması yanısıra E-devlet konusunda uygulanacak projeler kapsamında belge yönetimi ile e-nüfus alanında hizmetlerin gelişmesi öngörülmüştür. Mevcut hali ile KKTC e-devlet portalında Vatandaş, Özel Sektör, Kamu, Yabancı, Kurumlar, Genel Bilgiler, Temel Bilgiler ve İletişim sekmeleri bulunmaktadır. Yakın zamanda e-devlet çalışmalarına

katkıda bulunmak amacı ile gerçekleştirilen akademik çalışmalar değerlendirilmiştir. Bu amaçla gerçekleştirilen bir çalışmada belediyelerin e-katılım olgunluk düzeyleri ölçülmüş, ulaşılan olgunluk düzeyleri literatürde tanımlı başarı faktörleri ile karşılaştırılarak belediyelerin web sitelerinin geliştirilmesinde kilit öneme sahip başarı faktörlerini tespit edilmiştir. Çalışmanın sonuç bölümünde şu tespitlere yer verilmiştir; KKTC’de incelenen 28 belediyenin 16’sının web sitesi vardır. Ancak e-devlet konseptinin belediyeler açısından yeni bir kavram olduğu söylenebilir ve vatandaşların e-katılımını artırmak amacı ile bir eylem planı gerekmektedir. Bu eylem planı, Kıbrıs Türk Belediyeler Birliği ve İçişleri Bakanlığı tarafından makro bir politika çerçevesinde oluşturulmalı. Çalışmada üst düzey hükümet girişimlerinin yanısıra aşağıdan yukarı yönlü sivil eylemlerin yapılmasının önemine vurgu yapılmaktadır. 2019 yılına kadar bireylerin %80’nin mobil cihazları kullanılarak internete bağlanacağı tespiti paylaşılarak bu nedenle e-devlet web sitelerinin mobil ortama taşınması gerekliliğine ek olarak yerel yönetimlere katılımı artırmak için akıllı telefon uygulamalarının geliştirilmesi gerekliliğine vurgu yapılmıştır. Çalışmada ayrıca Türkiye Cumhuriyeti ile KKTC arasında tarihsel ve kültürel bağlara dikkat çekilerek kurumsal izomorfizm bağlamında e-devlet ve benzeri projelerde ortak çabanın önemi vurgulanmıştır (Sağsan, vd. 2016).

2.3. TÜRKİYE’DE E-DEVLETİN SÜREÇSEL ANALİZİ

BİT’lerdeki gelişmelerin kamu alanına yansımalarının bir neticesi olarak pek çok devlet mevcut durum analizi ve gelecek planlamasına dair raporlar düzenlediği gibi Türkiye’de bu süreç 1993 yılında “Bilişim ve Ekonomik Modernizasyon Raporu” ile gerçekleştirilmiştir. Söz konusu rapor Dünya Bankası işbirliği ile kamu sektörünün gelişen bilişim teknolojileri konusunda nerede bulunduğu ve bu teknolojileri kamu alanında nasıl daha etkin kullanabileceği konularını kapsayacak biçimde hazırlanmıştır. Ayrıca raporda bir eylem planına da yer verilmiştir (<http://documents.worldbank.org>, 02.03.2017).

Şekil 8: Türkiye'de e-devlet Politikalarının Çerçevesini Belirleyen Plan ve Belgeler



Kaynak: Ulaştırma ve Denizcilik Bakanlığı, 2016-2019 Ulusal e-devlet Stratejisi ve Eylem Planı, 2016

Bilgi ve İletişim Teknolojisi ile e-devlet konusunda Türkiye’de gerçekleştirilen plan, rapor ve çalışmalara kronolojik sıra ile aşağıda yer verilmiştir. 1996’da Başbakanlığın yönetiminde o dönem ünvanı Ulaştırma Bakanlığı olan Bakanlığımızın hazırladığı “Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı”nı raporu çalışılmaya başlanmıştır. Söz konusu rapor 1999 yılında tamamlanmıştır (<http://www.inovasyon.org/>, 02.03.2017).

Başbakanlığın 1998 yılındaki 1998/13 sayılı Başbakanlık Genelgesi gereği devlet kurum ve kuruluşlarında bilgisayar ağı altyapısının oluşturulması için KamuNet Teknik Kurulu ihdas edilmiştir. İhdas edilen bu kurul eAvrupa+ ve e-Türkiye çalışmalarına paralel “e-Devlet’e Geçiş Eylem Planı”nı 2002 yılında hazırlamıştır (<http://www.basbakanlik.gov.tr>, 02.03.2017).

Başbakanlığın 2003/12 sayılı Genelgesi ile ilk defa o tarihte ünvanı Devlet Planlama Teşkilatı (DPT) olan kurum tarafından “e-Dönüşüm Türkiye Projesi” çalışması başlatılmıştır. Bu çalışma ile o güne kadar farklı kurum ve kuruluşlar tarafından yürütülen BİT’ne dair çalışmaların ilgili kurumun bünyesinde toplanarak e-Dönüşüm Türkiye ismi ile yürütülmesine karar verilmiştir. Çalışmaların DPT’nin bünyesinde toplanmasının sebebi o tarihe kadar gerçekleştirilen çalışmalardan yeterli verimin alınamamasıdır. Bu çerçevede ilk olarak 2003-2004 döneminde e-Dönüşüm

Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı devreye alınmıştır (<http://www.resmigazete.gov.tr>, 02.03.2017).

Üstte bahsedilen e-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı (2003-2004) akabinde 2005 yılında bir yıllık e-Dönüşüm Türkiye Projesi Eylem Planı hazırlanarak yürürlüğe alınmıştır (<http://www.resmigazete.gov.tr>, 02.03.2017).

2005 sonrası e-Dönüşüm Türkiye Projesi'nin devamı olarak 2006-2010 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı çalışmasının ardından devreye alınmıştır. 2006-2010 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planında “Vatandaş Odaklı Hizmet Dönüşümü” ve “Kamu Yönetiminde Modernizasyon” ana başlıkları ile e-Devlet uygulama planları hakkında bilgiler verilmiştir (<http://www.resmigazete.gov.tr>, 02.03.2017).

T.C. Kalkınma Bakanlığı Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı tarafından” Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı (2006-2010)’nın nihai değerlendirmesi ve 2012 yılı Haziran ayı itibarıyla ulaşılan neticeleri ve bunların yansımalarını ortaya koymak hedefi ile “Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı (2006-2010) Nihai Değerlendirme Raporu” hazırlanmıştır. Rapora göre 2012 Haziran ayı itibari ile “Vatandaş Odaklı Hizmet Dönüşümü” eksenli uygulamaların başarı oranı %65,6, “Kamu Yönetiminde Modernizasyon” eksenli uygulamaların başarı oranı ise %50 olarak gerçekleşmiştir (T.C. Kalkınma Bakanlığı, 2006: 10-11).

2003 yılında eski ünvanı ile Devlet Planlama Teşkilatı (DPT) olan kurumun bünyesinde devam eden e-devlet politikaları hususunda yetki ve sorumluluk 2011 tarih ve 655 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı’na devredilmiştir. Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı e-Devlet çalışmalarının yürütülmesi için kendine bağlı Haberleşme Genel Müdürlüğü’nde, e-Devlet Hizmetleri Dairesi Başkanlığını kurmuştur (<http://www.resmigazete.gov.tr>, 02.03.2017).

E-devlet uygulamalarına dair yol haritası kapsamında gerçekleştirilen çalışmalardan biriside, Türkiye’de kamusal alanda izlenecek politikaların belirlendiği ve uygulama esaslarının ortaya konulduğu temel belgelerden olan “2014-2018 Kalkınma Planı” olmuştur. Plan çerçevesinde belirlenen e-Devlet yapısı kısaca şöyledir. “Etkin, katılımcı, şeffaf ve hesap verebilir kamu yönetimine katkı sağlamak üzere; dezavantajlı kesimler de dâhil kullanıcı ihtiyaçlarına göre tasarlanmış hizmetlerin, kişisel bilgi mahremiyeti ve bilgi güvenliği sağlanarak, çeşitli platformlardan, kullanıcı odaklı,

birlikte işler, bütünleşik ve güvenilir şekilde sunulacağı bir e-devlet yapısının oluşturulması temel amaçtır” (<http://www.resmigazete.gov.tr>, 02.03.2017).

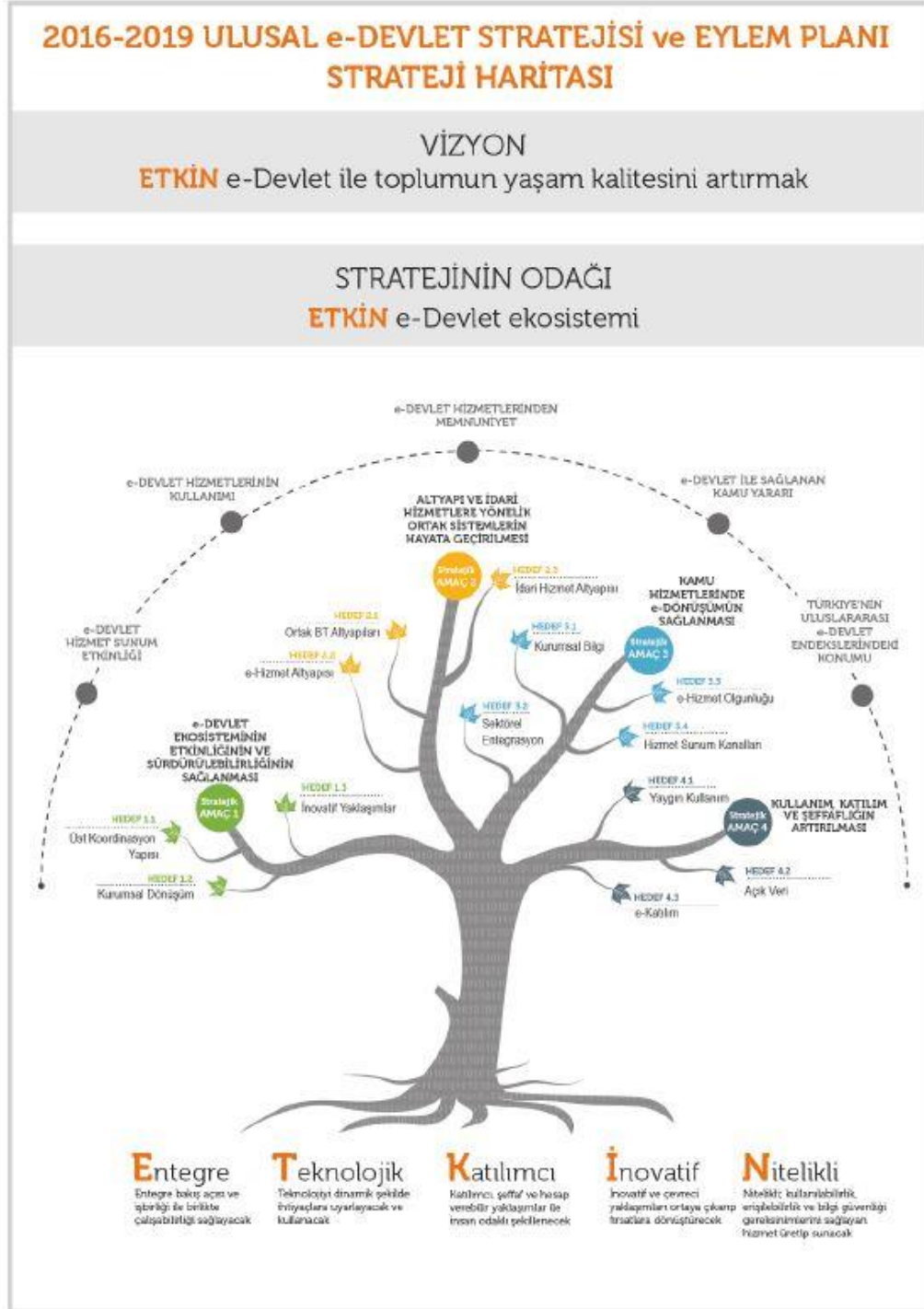
Aynı yıl olan 2014’te “Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı”nın ikincisine yönelik hazırlıklar tamamlanarak “2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı” (BTS) adı ile devreye alınmıştır. 2015-2018 BTS’si diğer hususların yanında özellikle iki ana konuyu hedef olarak seçmiştir. Bu konular büyüme ve istihdamı artırmadır. Raporda aynı zamanda e-Devlet çalışmalarına “Kamu Hizmetlerinde Kullanıcı Odaklılık ve Etkinlik” isimli bir tema belirlenmiştir. Bu temanın sağlanması için temel hedef şöyle belirtilmiştir “E-Devlet hizmetlerinin sunumunda tasarımdan uygulama aşamasına kadar hizmetlerde etkinliğin sağlanması ve kullanıcı odaklılık ilkesinin benimsenmesi temel amaçtır. Bu çerçevede; öncelikle vatandaş ve girişimlerin ihtiyaç ve beklentileri analiz edilecek, kamu iş süreçleri bu anlayış çerçevesinde basitleştirilecek, hizmetler kullanıcıya en yüksek faydanın sağlanacağı şekilde tasarlanacaktır. Benzer şekilde, e-Devlet hizmetlerinin; kamu yönetiminde şeffaflığın, güvenilirliğin, hesap verebilirliğin ve katılımcılığın artırılması için bir araç olması sağlanacaktır” (<http://www.resmigazete.gov.tr>, 02.03.2017).

E-devlet politikalarının çerçevesini belirleyen strateji planlarına ek olarak, “Kayıt Dışı Ekonominin Azaltılması Programı Eylem Planı”, “Türkiye Ulaşım ve İletişim Stratejisi Hedef 2023”, “2014-2023 Akıllı Ulaşım Sistemleri Strateji Belgesi”, “2014-2023 Kritik Altyapıların Korunması Yol Haritası Belgesi”, “Türkiye Afet Müdahale Planı” (<http://www.gib.gov.tr>, 02.03.2017), (<http://www.sp.gov.tr>, 02.03.2017), (<http://www.ubak.gov.tr>, 02.03.2017), (<https://www.afad.gov.tr>, 02.03.2017), (<https://www.afad.gov.tr>, 02.03.2017).

“2016-2019 Ulusal Siber Güvenlik Stratejisi ve Eylem Planı” gibi diğer sektörel/tematik strateji belgelerinde, kamu kurum ve kuruluşlarının stratejik planlarında, hükümet programlarında, siyasi partilerin hazırladıkları belgelerde, sivil toplum kuruluşlarının ve uluslararası kuruluşların raporlarında e-Devlet ile ilgili çeşitli hedeflere, projelere ve eylemlere yer verildiği görülmektedir (T.C. Ulaştırma Bakanlığı, 2015: bkz).

2016 yılında Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı tarafından 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı uygulamaya alınmıştır.

Şekil 9: 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı



Kaynak: Ulaştırma ve Denizcilik Bakanlığı, 2016-2019 Ulusal e-devlet Stratejisi ve Eylem Planı, 2016.

Ülkemizde yeni bir kavram olan e-devlet, genel bir çerçeve olarak, değişen ve gelişen bilgi ve iletişim teknolojilerinin kişisel kullanım alanlarında ve özel sektörde faaliyet alanlarını ilgilendirir farklı uygulamalar eşliğinde yaygınlaşması neticesinde

tüm dünya’da kamu idaresinin uyum çabasının bir ifadesi olarak tanımlayabiliriz. Kamu kesiminin gelişmelere uyum çabası olmasının yanında kamu idaresinde verimliliği artırmak ve demokratik süreçlerin daha etkin şekilde işletilmesi amacına yönelik güçlü bir araç olması sebebi ile de altyapı ve planlamalar eşliğinde pratikleri her alanda artırılmaya çalışılan bir olgudur.

Bir süredir kamusal iş ve işlemlerde de elektronik ortamda kullanılan MERNİS projesi aslında 1972 yılında başlamış, hazırlık çalışmaları 30 yıl süren proje ancak Kasım 2002’de tam kapasite ile hizmet veren bir sistem hükmüne kavuşmuştur. MERNİS projesi ile hali hazırda yaşayan ya da hayatını kaybetmiş olan 130 milyon Türkiye Cumhuriyeti vatandaşına veri tabanları kullanılmak suretiyle bir T.C. Kimlik Numarası verilmiştir. Söz konusu tüm nüfus kayıtları elektronik ortama aktarılarak “Nüfus Bilgi Bankası” vücuda getirilmiştir. Vatandaşlar, elektronik ortamda özgül kimlikleri olan bu numaralar sayesinde işlemlerini gerçekleştirebilmektedirler (Baştan ve Gökbunar 2004: 83).

Bu alanda geçmiş dönemden günümüze uzanan en temel çalışmalardan biriside Maliye Bakanlığı’nın koordinatörlüğünde 1998 yılında gerçekleştirilen e-Devlet projesi olan VEDOP’tur. Bu proje, vergi dairelerinde gerçekleşen tüm vergisel işlemler ile ilgili merkezi bir otomasyon kurmak için gerçekleştirilmiştir. Aynı yıl Türkiye Cumhuriyeti vatandaşlarına, iş ve işlemlerde kullanacakları 11 basamaklı bir kimlik numarası verilen proje de başlatılmıştır. 2002 yılında devam etmekte olan ekonomik sıkıntılarda hesaba kattığımızda dönemin hükümeti 2002 yılında Acil Eylem planını ile Bilgi Toplumu Stratejisi (2006-2010) belgelerini, AB uyum müktesebatı ile aradaki farklılıklarında gidermek amacı ile hemen uygulamaya geçirmiştir. Bu çerçevede de planı AB’ye uyum müktesebatına uyumlu olarak çıkardığı görülmektedir. Planın temel amaçlarından birisi e-Dönüşüm Türkiye Projesi’ni faaliyete sokmaktır. Türkiye’yi bilgi toplumu sınıfında ki ülkelerin arasına dâhil etmeyi amaçlayan planın icrai sorumluluğu o dönemki adı ile şimdiki (mülga) Devlet Planlama Teşkilatı (DPT)’ye verilmiştir. 2003 yılında daha henüz uygulamaya sokulan eDönüşüm Türkiye (eDTr) projesinin amaç ve hedefleri açıklığa kavuşturulmak suretiyle sağlam, gerçekçi ve net hedefler ortaya konmuştur. Projenin başlatılmasından hemen sonra politika koordinasyon sorumluluğu 2003 yılında yeni oluşturulan DPT Bilgi Toplumu Dairesi’ne devredilmiştir. 2003 yılında 8 başlık

altında 73 eylemin yer aldığı ve 23 tanesi doğrudan e-devletle bağlantılı olan Eylem Planı yayınlanmıştır (Yeloğlu ve Sağsan 2009: 16).

Buraya kadar sayılan E-devlet alanında gerçekleştirilen tüm rapor, proje, eylem planı vb. çabalara karşın Türkiye Avrupa Birliği'nce belirlenmiş 20 temel kamu hizmeti açısından yeterli başarıyı sağlayamamıştır (Delikurt 2007: 106).

BİT'lerindeki gelişmelerin Milli Eğitim alanındaki en güzel örneklerinden birisi de FATİH Projesidir. Bu proje Türkiye'nin eğitim alanında gerçekleştirdiği en önemli projelerdendir. Proje dâhilinde 10,6 milyon öğrenciye tablet bilgisayar dağıtılması böylece eğitim şartlarının bilişim odaklılık kriterine sürdürülmesi amaçlanmıştır. Ayrıca tüm dersliklere akıllı tahta hedeflenerek 2012 yılının Şubat ayında projenin pilot uygulamasına geçilmiştir. Projenin ölçeğinin tüm ülke olması sebebi ile aynı zamanda yerli BT sektörü ve pazarı için başta yazılım ve donanım olmak üzere sektör açısından da önemli gelişim fırsatları içermektedir. Teknik kapasite artırma çalışmaları kapsamında okullarda BT sınıflarının kurulmasının yanı sıra müfredatında eşanlı uyumu sağlanmış bu çerçevede BT dersleri zorunlu hale getirilerek eğitimde dönüşümün ve BİT kullanımının daha artması beklenmektedir. FATİH Projesini sadece eğitim araçlarının çağa uydurulması ve müfredat değişiklikleri olarak değerlendirmek eksik olacaktır. Eğitim öğretim programlarının uyumu çerçevesinde eğitsel sayısal içeriklerinin Eğitim Bilişim Ağı (EBA) ile kullanıma sunulması devam etmektedir. Öğretmenlere hizmet içi eğitimleri sunarken bir yandan da eğitim ve öğretim alanında fırsat eşitliğini destekleyen projenin okullardaki teknolojiyi iyileştirmek hedefli projenin 5 ana bileşeni bulunmaktadır:

1. Donanım ve yazılım altyapısının sağlanması
2. Eğitsel e-içeriğin sağlanması ve yönetilmesi
3. Öğretim programlarında etkin BT kullanımı
4. Öğretmenlerin hizmet içi eğitimi
5. Bilinçli, güvenli, yönetilebilir ve ölçülebilir BT kullanımının sağlanması

07/07/2012 tarihinde yayımlanan Resmi Gazetede ihalesinin yönetmeliği yürürlüğe giren FATİH Projesinin ağ altyapısı kurulumu ile alakalı çalışmalar bilahare başlamıştır. Teknolojik donanım alımına dair ihale 2013 yılının Temmuz ayında gerçekleştirilmiştir. İhale konusu teknik malzeme tedricen temin edilmiştir. 2015 yılı yılında ortaokul ve liselerde kurulumu yapılacak şekilde 347 bin adet etkileşimli

tahtanın tedariki sağlanmıştır. Pilot proje kapsamında 62 bin 800 adet tablet bilgisayar dağıtılmış kalan 10,6 milyonunun teminine 2013 yılı Haziran ayında başlanmıştır (T.C. Kalkınma Bakanlığı, 2015: 52).

Türkiye’de kamu idaresine bağlı birimlerin e-dönüşüm olgunluk düzeylerinin değişiklik arz ettiği bilinen bir olgudur. Bu birbirinden farklı düzeylerin en temel sebeplerinde birisi, e-devlet vizyonuna ve teknik kapasitesine uygun insan kaynağının istihdamında karşılaşılan olumsuzluklardır. Kamu idaresinin farklı birimlerinin sahip oldukları insan kaynaklarının nitelik ve nicelik yönünden yer yer çok ayrı özellik ve kapasiteye sahip olmaları, e-devlet uygulamalarının sunumunda farklı tutum ve yetkinlikleri ve e-devlet pratiklerinin olgunluk düzeylerinin arasında farklıları teşkil etmektedir. Tüm bu farklılıkları giderecek, e-devlet pratiklerinin hayata geçirilmesi hususunda müşterek bir tutumun sağlanması ve koordinasyonun oluşmasını temin edecek bir modelin kurgulanması gerekmektedir. Bu nedenle, e-devlet pratikleri hususunda müşterek bir tutumun işler hale gelmesini sağlayacak, bu amaca ulaşılması için kat edilen yolda gerekirse danışmanlık ihtiyacına cevap verecek, hayata geçirilen e-devlet pratiklerini izleme ve değerlendirilme görevini ifa edecek, nitelikli insan kaynağına sahip bir organizasyonun ihdas edilmesi gerekmektedir. 27.11.2013 tarih ve 2013/3 sayılı Devlet Denetleme Kurulu Raporu "Kişisel Verilerin Korunmasına İlişkin Ulusal ve Uluslararası Durum Değerlendirmesi ile Bilgi Güvenliği ve Kişisel Verilerin Korunması Kapsamında Gerçekleştirilen Denetim Çalışmaları" konuludur. Raporda tespit ve öneriler aşağıdaki şekilde ifade bulmuştur (<http://www.tccb.gov.tr>, 02.03.2017):

“Kamudaki bilgi sistemlerinin bir e-devlet mimarisi genel çerçevesinde şekillendirilmemesi nedeniyle güvenlik riskleri başta olmak üzere, sistemlerin birbirleriyle konuşamaması, hizmet kalitesinin düşmesi, aynı verilerin defalarca farklı sistemlerde tutulması gibi pek çok sorun yaşanmakta, gereksiz maliyetlere katlanılmaktadır.

Kamu bilgi sistemi projelerinin yürütülmesinde kurumlara tasarım aşamasında know-how desteği verilmesi, uygun yönlendirme yapılması ve danışmanlık ihtiyacının karşılanması, şartname yazımı ve teslim veya iş kabul işlemleri, izleme ve değerlendirme, sistemin idamesi gibi alanlarda rehberlik ve gerektiğinde koordinasyon

sağlayacak bir yapının en kısa süre içerisinde hayata geçirilmesi gerektiği düşünülmektedir.

Ülkemizde yeni bir kavram olan e-devlet, verimliliği artırmak amacıyla ve çağdaş toplum olmanın bir gereği olarak ortaya çıkmıştır. Bu anlamda yönetenlerle yönetilenlerin elektronik ortamda karşılıklı etkileşimine olanak veren tüm iş ve işlemlerin “dijital ortamda” sürekli ve güvenli şekilde gerçekleştirilmesi anlamına gelir. Bireysel yaşantının ve özel girişimlerin doğası, yepyeni platformlar, uygulamalar ve yazılımlar ile değişirken, kamunun bu değişime uyum sağlama çabası olarak ifade edebileceğimiz e-devlet pratikleri üzerinden yani ortak bir portal üzerinden kamu hizmetlerinin tümünü birleştirerek sunması önemlidir. Tüm hizmetlere tek bir noktadan erişim sağlayan kapasitesi ile e-devlet kapısı büyük bir internet sitesidir. Amaç kamu hizmetlerini, vatandaşa, işletmelere, kamu kurumlarına elektronik ortamda etkin ve verimli sunulmasıdır. E-devlet kapısı, “Vatandaş”, “İş” ve “Devlet” olmak üzere üç ana bölümden oluşmaktadır. Bu kategorizasyon vesilesi ile hizmete erişmek için gelen kullanıcı ihtiyacı doğrultusunda hizmetlere kolaylıkla erişebileceklerdir. E-devlet Kapısı’nın açılmasıyla Türk vatandaşlarının öncelikli olarak bu site aracılığı ile temin edebileceği hizmetler şu şekilde sıralanabilir:

- Her türlü borç sorgusu ile ödemesi
- Kayıtlı PTT gönderileri takibi, erişimi
- Bakanlıklarda işlem gören evraka dair durum takibi
- Mahkemelerde avukatlar için dava dosyası açılması
- Mahkeme, dava, karar sürecinde hakimler için bilgi toplama
- E-Beyannameye dair tüm işlemlerin elektronik olarak yürütülmesi
- Pasaport başvurusunda bulunma ve süre uzatım talebinde bulunma
- Sosyal güvenlik bildirimlerinin yapılması ve ödemelerinin ifası
- Sürücü ehliyet belgesi için başvuruda bulunma ve ehliyet temini
- İş sahibi olmak amacıyla başvuruda bulunma ve takibini yapma
- İşsiz kalınması halinde işsizlik sigortası başvurusunda bulunma
- E-polis ihbar hattı aracılığı ile şüpheli durumların emniyete bildirimi
- Üniversiteye yerleşim sınavları için başvuruda bulunma
- Nüfus bilgilerini içeren kayıt örneği temin etme
- Yargı aracılığı ile adli sicil sabıka kaydı talebinde bulunma

- SGK ile ilgili ilişiklik ve bağıllık belgelerinin temini
- Ulakbim aracılığı ile milli kütüphaneden, üniversite kütüphanelerinden, belediye ve diğerk kamu kurumları kütüphanelerinden katalog sorgulama ve tarama
- TCDD, THY, DT gibi taşımacılık kurumlarından online bilet rezervasyonu ve bilet alımı

Türkiye’de e- Devlet’in sağladığı faydalar aşağıdaki gibi sıralanabilir:

- Elektronik ortamdan sunulan tüm kamu hizmetlerine tek bir adresten (www.turkiye.gov.tr) erişebilme.
- Elektronik hizmetler kullanıcılara kapalı zarflar içerisinde temin edilen şifre veya e- İmza veya m-İmza sayesinde yüksek güvenliikli bir hizmet mekanizması aracılığı ile sunulmaktadır.
- E-Devlet kapısından sunulan 200 civarındaki hizmete tek bir kimlik onayı aracılığı ile başka bir kimlik onayına gerek kalmadan erişilmesi temin edilmektedir.
- Vatandaşlara ait kişisel verilerin korunması ve kişiye özel hizmet tedarikine olanak verilmektedir.
- e-Devlet Kapısı, devlet birimlerinin sunduğı her türlü elektronik hizmetlere ve bilgilendirmelere erişim olanağı sağlamaktadır.
- Kurumlar arası koordinasyonu gerekli kılan hallerde kamu kurumlara arasında bilgi ve veri paylaşımını sağlayan bir süreç imkanı tanımaktadır.
- Sunulan hizmetlerde ödeme olanağının söz konusu olması halinde basitleştirilmiş ve güvenlik sorunları giderilmiş bir ödeme altyapısı sunmaktadır.

E-Devlet sunumunda hizmetlerin vatandaşlara, işletmelere ve devlete faydaları şu şekilde sıralanabilir:

- Daha önce fiziki ortamlarda sunulan işlem ve hizmetlerin elektronik ortamda sunulması sayesinde bürokraside azalma
- Fiziki süreçlerde oluşan kuyruklar, iş yığılması ve süreç karmaşası vb. olumsuz durumların sona ermesi
- 7 gün ve 24 saat esasına göre hizmet sunumu, yanısıra, sunulan hizmetin maliyet avantajı taşıması ve verimlilik kriterlerine uygun olması
- Devletin sunduğı hizmetlerde şeffaflık ve eşitlik sağlanması
- Kamu kurumları ile özel kuruluşlar arasındaki iş ve işlemlere dair iş süreçlerini kısaltması

- Zamandan tasarruf edilmesi ve kâğıt israfının sona erdirmesi.

2.4. TÜRKİYE’DE E-DEVLET VE E-KATILIM UYGULAMALARI

Küreselleşme kavramı, temsil ettiği değerler, doğurduğu kavram ve sistemler ile tüm dünya ülkeleri için, sahip olunan kaynak ve fırsatlar ölçüsünde bazı avantajlar ürettiği gibi dezavantajlar da üretmektedir. Gerekli altyapı ve öngörüye sahip olan ülkeler, süreci sağlıklı araçlarla yöneterek fırsatlardan yararlanırken, diğer pek çok ülke, gelişmelere hazırlıksız yakalandığı için dezavantajlarla karşı karşıya gelmiştir. Türkiye nispeten ortada bir noktada yer almakla birlikte, son dönemdeki altyapı ve uygulamalarla hatırı sayılır bir şekilde yol almaktadır (DDK, 2013: bkz)

Türkiye’de e-devlet anlamında olmasa da kamunun bilgi teknolojilerinden yararlanma isteği çok eskiye dayanmaktadır. Genel olarak, benzer işlemlerin biraraya getirilerek gruplandırılması ve işlenmesini ifade eden yığın işlem (batch processing) türünden işlem sistemi ve modeline sahip olan Nüfus İdaresi 1972 yılında işlemlerinin elektronik ortama aktarılması amacıyla bir proje başlatma kararı vermiştir. İnternetin olmadığı, bilgisayarın ise yalnızca kurumsal olarak edinilebildiği bir zamanda böyle bir projenin düşünülmüş olması oldukça ilgi çekicidir. Ancak bu uygulama bir e-devlet projesi olarak düşünülmemiş sadece yığın bilgileri saklamak ve kolayca işlemek anlamında otomasyon amaçlanmıştır (Naralan, 2008: 69).

“Türkiye Bilişim ve Ekonomik Modernizasyon” projesi dikkate alınacak ilk ve en büyük projelerden biridir. 1993 yılında ODTÜ üzerinden Türkiye internetle tanışmıştır (Çarıkçı, 2009: 55).

Türkiye’de kamu, vatandaş arasındaki iş ve işlemlerin elektronik ortamda internet üzerinden yürütülmesi için gerçekleştirilen e-devlet çalışmaları, Kamu-Net Teknik Kurulu tarafından başlatılmıştır. Türkiye de internet sürecinde hızla yerini almaya çalışmaktadır. Kamu-Net Teknik Kurulu, 1998 yılında ülkemizde Başbakanlık genelgesiyle e-devlet çalışmalarının vizyonunu belirlemiştir (Erdal, 2004:2).

2.4.1. Başbakanlık

Avrupa Birliği liderler zirvesinde e-Avrupa+ projesinin imzalatmasına mukabil Başbakanlığın koordine ettiği e-Türkiye çalışması başlatılmıştır. Bu amaçla kurulan

sitenin adresi www.bybs.gov.tr'dir. Başbakanlık makamının koordinasyonunda yürütülen e-Türkiye çalışması ve Kamu Net Teknik Kurulu çalışmaları bu alandaki ilk çalışmalardandır.

2.4.1.1.Mevzuat Bilgi Sistemi

Kanun, Kanun Hükmünde Kararname, Tüzük, Bakanlar Kurulu Kararı ile yürürlüğe konulan Yönetmelikler, Resmi Gazete de yayın sonrası ve yürürlüğe girdiği tarihten itibaren Mevzuat Bilgi Sistemi (MBS) içinde yapılabilecek değişiklikleri ile güncellenerek görüntülenebilecek ve mevzuata erişim hızlanacaktır (Çelikkol, 2008: 76).

2.4.1.2. Resmi Gazete Bilgi Sistemi

Resmi Gazetenin elektronik ortam sürümü ile hem erişimi hızlanacak hem rutin takip oranı yükselecektir. Resmi gazete ile ilgili istenen tüm bilgiler internetten elde edilecektir. Farklı sorgulama seçenekleriyle istenen tarih ve sayılı arşivine erişim imkânı artacaktır (Erdal, 2004: 154-155).

2.4.1.3. Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER)

Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER) internet portalı, şu anda yerine daha geniş bir vizyon ile ihdas edilmiş olan Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi'nin (CİMER) öncesinde hizmet vermiştir. Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER), vatandaşların değişik yollarla Başbakanlığa ulaşmalarına olanak sağlayan bir sistem idi. Sisteme kurulduğu günden itibaren vatandaşların teveccühü artarak devam etmiş idi. Vatandaş ilgisinin yoğunluğu kurumsal yapının ve sunduğu hizmetinde zamanla niteliğini artırıcı gelişmeleri beraberinde getirmiştir. Sistemin işleyiş süreci gereği Başbakanlık İletişim Merkezi, başvurunun konusu ve gerekli gördüğü hallerde ilgili kamu kuruluşlarına başvuruları ileterek, sonuçlarını izlemiştir (<http://www.basbakanlik.gov.tr>, 02.03.2017).

BİMER uygulamasının yürürlüğe girmesine bağlı olarak; 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu, 3071 sayılı Dilekçe Hakkı Kanunu, 5176 sayılı Kamu Görevlileri Etik Kurulu Kurulması ve Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun ile İnsan Hakları İhlallerine ilişkin müracaatlara yönelik Kaymakamlık, Valilik

ve Bakanlıkların tümünde “Halkla İlişkiler Müracaat Büroları” kurulmuştur. Aynı zamanda, “Alo 150” hattını cevaplamak üzere sadece valiliklerde yer alan çağrı merkezleri bulunmaktadır. “Alo 150” ye gelen başvuru Bakanlık yada Başbakanlık düzeyinde değerlendirilmesi gerekiyorsa, valiliğe bağlı çalışan halkla ilişkiler görevlileri aracılığı ile Başbakanlık web sayfası üzerinden Başbakanlığa gönderilmekte idi. Bu safhada yapılan değerlendirmede başvuru Bakanlığın yetkili personeli vasıtasıyla Bakanlığın ilgi birimine sistemden yönlendirilmiş, başvurunun ilgili birimi aracılığıyla yanıt vatandaşa ulaştırılmıştır. Gönderilen yanıtla alakalı ayrıntılar sisteme işlenerek zaman ve parasal kaynakların israfı önlenmiştir. BİMER uygulaması, elektronik ortam üzerinden bir yazılım ile sağlandığından, coğrafi olarak en uzak noktadan o gün için gerçekleştirilmiş müracaata ilişkin yapılan işlemler bile kolaylıkla Başbakanlık’tan koordine ve takip edilebilmiştir (Tarhan, 2010: 174).

Bu sayede sosyo ekonomik ve sosyo kültürel olarak birbirinde farklı düzeylere sahip vatandaşların geçerli müracaat koşulunu sağlamak kaydı ile kamu idaresinden istek, beklenti, öneri bildirimi ile teklif sunumunu ulaştırabildiği bir birim olarak hizmet sunmuştur.

2.4.1.4. Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER)

Ülkemizin en yeni kurumları arasında yer alan CİMER, 24 Temmuz 2018 tarih ve 30488 sayılı Resmi Gazetede yayınlarak yürürlüğe giren 14 numaralı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi ile ihdas edilmiştir (<https://www.iletisim.gov.tr>, 16.06.2020).

Kurumun kısaca, “Türkiye markasını güçlendirmek” olarak tanıttığı vizyon çerçevesi, daha geniş bir tanımla, gerek yurt içi gerekse yurtdışındaki kamuoyu, karar alıcı merciler ve medya ile çok boyutlu stratejik derinliğe haiz ilişkilerin tesisi ile Türkiye’nin temsilini içeride ve dışarıda en iyi biçimde sürdürmek temellidir. İletişim Başkanlığının misyonunu, devletin sahip olduğu tüm kurumları, ortak iletişim dili ile kapsamak, yurt içi ve yurt dışına yönelik tutarlı bir iletişim politikası kurgulamak ve mesaisini bu düzeyde sürdürmek, şeklinde tanımlayabiliriz. Türkiye’nin ürettiği politikaları, uygulama ve bakış açısını belirli bir plan dâhilinde, devamlı ve etkili bir tarzda iç ve dış kamuoyuna ve muhatabına iletmek yanısıra da farkındalık yaratmaktır. Basın, medya, iletişim ve düşünce dünyasını yakın takip, değerlendirmek, ilişkileri

geliştirmek, bu mesleği icra eden kesim için kolaylaştırıcı adımlar atmak sayılabilir (<https://www.iletisim.gov.tr>, 16.06.2020).

İletişim Merkezi, kuruluşnu tesis eden 14 numaralı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi dışında, kurumun mevzuatı, çeşitli kanunlara, Cumhurbaşkanlığı genelge ve kararlarına, kanun hükmünde kararnamelere ve yönetmeliklere dayanmaktadır. Cumhurbaşkanlığı kurumuna doğrudan bağlı 8 kurumdan birisi durumundaki İletişim Başkanlığı, gerek yurt içi gerekse dünya çapında ülke meselelerini Türkiye'yi en iyi şekilde temsil vizyonu çerçevesinde anlamlandıran, anlatan ve dünya ile konsensüs zemini çabasının merkezinde olan bir kuruluştur. İletişim Başkanlığı TRT ile ilişkili kuruluş olarak çalışırken, Anadolu Ajansı ve Basın İlan Kurumu ile de bağlantılı kuruluş statüsünde ilişkilerini sürdürmektedir (<https://www.iletisim.gov.tr>, 16.06.2020).

2.4.2. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı

2.4.2.1. Gümrük İdaresinin Modernizasyonu Projesi (GİMOP)

GİMOP, ilgililere Bakanlık sitesi üzerinden kurumla ilgili bilgi sunarken, Gümrük işlemleriyle, malların gecikmeden doğan zam oranları ile faiz hesapları yapılabilmektedir. Sitenin e gümrük kısmında özet beyan ve detaylı beyan tescili yapılabilmekte, tescil edilen beyannamenin çıktısı alınabilmektedir. Elektronik imzanın uygulamaya geçmesiyle birlikte yükümlülerin gümrük idaresine gelmeksizin ve gümrük personeliyle ilişki kurmadan işlemlerini gerçekleştirebilme imkânı doğmuştur (Kuran, 2005: 29).

GİMOP' un uygulamaya konulmasının sebebi ise, gümrük idarelerini modernize etmek ve etkin kılmak, hizmetkalitesini ve hızını arttırmak, uygulamalarda yeknesaklığı getirmektir. GİMOP, kendi içinde iki önemli uygulamayı barındırmaktadır. Bunlardan ilki Bilgisayarlı Gümrük Etkinlikleri (BİLGE)' dir. BİLGE bir yazılım olup, eşyanın gümrük sahasına varışından çıkışına kadar aradaki tüm işlemlerin gerçek zamanlı bilgisayar ortamında yürütülmesini temin etmektedir (Erdal, 2004: 170). 2002 yılında tamamlanan uygulama sayesinde 68 gümrükte, farklı kurumlardan belgeler hariç olmak üzere dış ticaret süreçlerinin %99,9'u elektronik ortamda sürdürülmektedir (Arslan, vd., 2007: 50).

GİMOP' un içinde yer alan diğer uygulama Elektronik Veri Değişimi (EDI)'dir. Bu uygulamada yükümlülere internet ve EDI yöntemiyle gümrüğe gelmeksizin kendi ofislerinde beyannamelerini tescil imkânı sağlanmaktadır. Ofisinde herhangi bir gümrük yazılımı olan firma, beyanname bilgilerini elektronik ortamda gümrük bilgisayar sistemine göndermek için sadece bir EDI çevirim içi programını bilgisayara yükleyerek, kendi gümrük yazılımını BİLGE yazılımına entegre edebilmektedir (Arslan vd., 2007: 50).

Ayrıca her bir gümrük idaresinde gınaşırı iş takibi yapan şirket görevlilerinin sayısı EDI uygulamasıyla azalmış beraberinde gümrük personeli üzerindeki fiziki iş yükü asgariye düşmüştür (Erdal, 2004: 171).

2.4.2.2. Gümrük Kapıları Güvenlik Sistemleri Projesi (GÜMSİS)

Kaçakçılığın önüne geçmek için 2001 yılının sonlarına doğru başlatılan proje 2003 yılına tamamlanmıştır. Bu proje ile gümrük kapılarının, teknolojinin getirdiği olanaklarla donatılması ve güçlü bir altyapının oluşturulması, ülke güvenliğini ilgilendirdiği gibi aynı zamanda ekonomik ve bölgesel politik faktörler açısından da önemlidir (Erdal, 2004: 171-172).

2.4.2.3. Gümrük Veri Ambarı Sistemi

GÜVAS Projesi işlevi itibari ile bir karar destek sistemi olarak, Gümrük Bakanlığının sofistike yapısı içinde ki idari boyutunun verimli kararlar eşliğinde gümrükler üzerinden doğru veriye ulaşarak, etkinliğini artırabilmesi amacı ile kurulmuştur. Türkiye çapındaki bütün gümrük idarelerinde, ihlal ile kaçakçılık suçlarına dair veriler bulunmaktadır. Bu veriler Gümrük Bakanlığı yapısı içinde merkezde oluşturulmuş veri tabanında toplanarak, karar vericilere bilginin süratli ve doğru şekilde ulaştırılmasını temin etmektedir. Bu çerçevede ayrıca özet beyan, beyannameye dair bilgiler ve elektronik ortamda veri girişi gerçekleştirilen her çeşit eleman Gümrük Veri Ambarı Sisteminde yer almaktadır (T.C. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı, 2011: 17).

2.4.3. Maliye Bakanlığı

Maliye Bakanlığı Türkiye’de e-devlet pratikleri ile en alakadar ve bu konuda en erken yol alan ve yine bu bağlamda gerçekleştirilmiş projeleri etkin bir biçimde uygulayan kurumlardandır.

2.4.3.1. Merkez Erişimli Taşra Otomasyon Projesi (METOP)

METOP projesiyle Taşra ve merkezle arasında bağlantı sağlanarak hızlı elektronik iletişimini güçlendirmek, hazineyi ilgilendiren davalarının merkez-taşra bağlantısıyla daha hızlı bir biçimde yürütmektir. Ayrıca iş süreçlerinin ve evrakın tekdüze olmasını sağlamak, toplam kalite yönetimini temin etmek, merkezin denetiminin daha hızlı hale getirmek, hazineye ait davaların günlük istatistiklerini ayrıntılı bir biçimde tutmaktır (Erdal, 2004: 158).

2.4.3.2. Milli Emlak Otomasyon Projesi (MEOP)

Milli Emlak Otomasyon Projesi, 1996 yılında, genel müdürlük teşkilatının, merkez teşkilatının ve taşra teşkilatının her geçen gün artan iş yükünü hafifletmek amacıyla kurumun kendi çalışanları tarafından hazırlanan sistem analiz ve tasarım çalışmasına müteakip başlatılmıştır. Projenin çıktısı ve ürünü olan sistem ise 2001 yılında yine kurumun kendi insan kaynağı tarafından tamamlanarak devreye alınmıştır. Sonraki aşamada kurumun 81 il’e ve 923 ilçeye yayılmış teşkilatlarında ortak faaliyete geçirilmesi amacıyla donanımsal, yazılımsal, iletişimsel ve gereken diğer çevre ekipmanı temin edilerek sistemin çalışır vaziyete gelmesi sağlanmıştır. Proje ile şu işlemler yapılmaktadır (Erdal, 2004: 158-159):

- Tapu Sicil Müdürlükleri’nin Hazine’nin sahibi olduğu mal dökümlerinin taranarak, Taşınmaz Mal Bilgi Bankasının oluşturulması,
- Taşraya ait bilgilerin merkeze aktarılarak gerekli olanların üst yönetime sunulması,
- Taşınmaz malların hali hazırdaki durumlarının yasal olarak takip edilmesi,
- Oluşturulan ve devamlı güncellenen milli emlak web sayfası ve hazinenin sahibi olduğu taşınmaz malların kira ve satış ilanlarının yayımlanması,
- Şeffaf devlet anlayışı kapsamında, kurum çalışmalarına ait bütün bilgilerin ilgili kesime sunulmasıyla, satış ve kira ihalelerine yüksek katılım sağlanması, verimlilikte artış ile iş tekrarının önlenmesini sağlanmaktadır.

2.4.3.3. Saymanlık Otomasyon Sistemi (SAY2000İ)

Maliye Bakanlığı Muhasebat Genel Müdürlüğü, Türkiye ölçeğinde 1457 adedi saymanlık, toplam 1536 birimde, günlük iş ve işlemlerin, devlet hesaplarının bilgisayar aracılığıyla gerçekleştirilmesi ayrıca tüm bilgilerin merkezdeki veri tabanında dosyalanarak günlük bazda izlenebilmesi amacıyla SAY2000 isimli web tabanlı saymanlık otomasyon projesini yürütmeye başlamıştır. Sonraki aşamada ülke ölçeğinde toplam 1668 saymanlığın yapılandırılmasıyla mevcut proje 2001’de devreye alınmıştır (Kuran, 2005: 27).

Büyükülüğü ve kapsamı bakımından bu proje ülkemizdeki en büyük web tabanlı kamuprojesidir. Adı geçen proje ile bütün kamu personelinin, özlük ve maaş verileri merkezi veri tabanında kayıtları tutulup, maaşların merkezden hesaplanabilmesi mümkün hale gelmiştir (Çarıkçı, 2009: 68).

Bunun yanında projeye ulaşılan hedeflerden kimisi şunlardır (Kuran, 2005: 27):

- Kamuya ait tahsil edilen alacak ve gerçekleştirilen harcamaların, gerçekleştiği anda takip edilebileceği, böylece yönetim birimine geniş boyutlu gerçekçi karar desteği sağlanması.
- Ülke çapında harcamaları gerçekleştiren ve gelirler tahsilatını yapan 1457 adet saymanlık biriminin tümü otomasyon kapsamına alınmış, merkezle ve birbirleriyle sürekli iletişim halinde olmaları mümkün olmuştur.
- Bu gelişmelere bağlı olarak devlet, uluslararası standartlara uygun bilanço, gelir tablosu ve nakit akım tablosu gibi mali tablolar üretebilme imkânına kavuşmuştur.

2.4.3.4. Vergi Dairesi Tam Otomasyon Projesi (VEDOP-I)

Vergi dairesi iş ve işlemlerinin hepsinde bilişim teknolojilerinden faydalanılarak iş yükünün azaltılması, vergi dairesinde mesai içinde etkinlik ve verimliliğinin artırılması ile elektronik ortamda toplanan verilerden doğru işleyen bir karar destek sisteminin yanısıra yönetim bilgi sisteminin yapılandırılması, işler hale getirilmesinin amaçlandığı Vergi Dairesi Otomasyon Projesi 1998’de yürütölmeye başlanmıştır. Bu proje yirmi iki il merkezinde ve yüz elli beş vergi dairesinde uygulamaya geçirilmiştir. Proje ile evrak’ın kuruma giriş süresinden başlamak üzere, tahakkuk süreci, tahsil süreci, borç sorgusu, muhasebe, haciz gibi vergi dairesi ile ilgili işlemlerinin elektronik ortamd takibine başlanmıştır (T.C. Maliye Bakanlığı, 2004: 75).

2.4.3.5. VEDOP-II

Yukarıda bahsedilen Vergi Dairesi Otomasyon Projesi'nin ikincisi 2004 yılında devreye alınarak başlatılmıştır. Bu proje kapsamında projenin konusu otomasyon uygulamasına sahip vergi dairelerinin sayısını artırmak, mükelleflerden beyannamelerin elektronik ortam üzerinden alınması, Türkiye Vergi Dairesi Denetim Otomasyonu, veri ambarının oluşturulması, bilgi paylaşımına imkân sağlayan altyapının kurulması aşamalarını içermektedir (DPT, 2005: 78).

Vergi Dairesi Otomasyon Projesi'nin ilkinde devreye alınan, 22 ilde, 155 vergi dairesi ve 5 defterdarlıkta başlatılan otomasyon uygulaması ile daha etkin ve mükelleflere daha nitelikli hizmet sunan bir gelir idaresi hedefine ulaşmaktır. Bu projenin devamı ve ikincisi olan VEDOP-2 de, 138 vergi dairesi, 111 gelir müdürlüğü ve 81 ilde bulunan denetim birimleri tam otomasyon imkânına kavuşturulmuştur (T.C. Maliye Bakanlığı, 2004: 79).

Proje kapsamında, yükümlülere beyannamelerini internet ortamında sunma olanağı getirilmektedir. Böylece vergi dairelerine, günlük iş yükünün dışında beyannamesini vermeyen, vergisini ödemeyen yükümlülerle daha yoğun ilgilenmesi olanağı sağlamıştır.

2.4.3.6. VEDOP III

Üç yıl süren projenin ikinci aşamasının bitimine müteakip 2007 yılında üçüncü aşama olan VEDOP III'e geçilmiştir. Projenin Gelir İdaresinin etkinliğini artırması hedeflenmiştir. Proje kapsamında e-VDO (İnternet Tabanlı Vergi Dairesi Otomasyonu) uygulaması 301 vergi dairesine ve 585 mal müdürlüğü gelir servisine ulaşmıştır. Keza takdir komisyonlarının iş ve işlemlerinin otomasyon sistemi içinde yürütülmesi, vergi dairesi başkanlıkları, nakil araçları vergi daireleri, süreksiz yükümlülükler vergi daireleri ve gelire müdürlüklerinin ek donanım gereksinimlerinin karşılanması, artırılan kapasite doğrultusunda sunucu alt yapısının güçlendirilmesi çalışmaları tamamlanmıştır (Hepaksaz ve Hayrulloğlu 2011: 115).

Projenin başladığı 2007 yılından, 2010 yılı sonuna kadar, büyük mükellefler vergi dairesi başkanlığı, 585 mal müdürlüğü ve 448 vergi dairesi iş ve işlemlerinde e-VDO dâhilinde sürdürmeye başlamışlardır. Dolayısıyla GİB (Gelir İdaresi Başkanlığı) kurumsal açıdan tüm birimleri ile beraber otomasyon sürecini tamamlamıştır.

2.4.4. İçişleri Bakanlığı

2.4.4.1. Emniyet Genel Müdürlüğü

İçişleri Bakanlığına bağlı olan Emniyet Genel Müdürlüğünün, web sitesinde kurumsal bilgi kapsamında misyon, vizyon, teşkilat yapısı, birimler, gündem, yayınlar gibi bilgilerle birlikte suçlar ve bunlara dair veriler ile elektronik ortamda yapılacak çevrimiçi işlem ve hizmetlere ait bir menünün yanısıra hızlı erişim, iletişim menüleri yer almaktadır. Çevrimiçi işlemler menüsünde, ihbar, trafik cezası ve otopark sorgulama, insan hakları başvuru formu, EDS noktaları, kayıp şahıs ve çocuk sorgulama, kimliği belirsiz cesetler, bilgi edinme, EGM mobil, sınav, sonuç, e-devlet hizmetleri, kayıp alarmı, kiralık araç bildirim sistemi, özel güvenlik bilgi sistemi gibi hizmet alanları bulunmaktadır. Bunun yanında iltica, göç ve vatandaşlık işlemleri, konut güvenliği için tedbirler, ödeme kartları sahtekârlığı, otomobil hırsızlığına karşı önlemlerle ilgili bilgiler de yer almaktadır (<https://www.egm.gov.tr>, 14.06.2020).

2.4.4.2. POLNET Projesi

Emniyet örgütünün 2002 yılından itibaren kullanımına tahsis edilmiş olan POLNET kapsamında 39 ana uygulama, 51 sorgu programı, 20 yerel uygulama ve çok sayıda istatistik programı günümüzde uygulamaya sokulmuştur. Projenin amaçları şunlardır (Kuran, 2005: 28):

- Polisin her türlü bilgiye süratle, rahat ve sağlam şekilde ulaşmasını sağlamak,
- Yurt içi ve yurt dışı kapsamında tüm veri ağı ile bankalar ile ilgili sorgulama yapılmasını mümkün kılmak,
- Kanıtların güvenilirliğine zarar gelmeden toplanarak değerlendirilmesi,
- Ünite ve departmanlar arası veri aktarımı ve koordinasyonun hızlandırılması ile zaman-mekân sınırının kaldırılması,
- Parmak izi, balistik karşılaştırmalar, DNA analizleri, kan ve doku tahlilleri gibi ileri laboratuvar şart ve tekniklerinin gerekli olduğu iş ve işlemlerin PolNet vasıtasıyla teşkilatın erişimine açılması,
- Bürokrasiyi azaltmak, işlemleri hızlandırmak, giderleri azaltmak,
- Yurttaş gereksinim hissettiği hizmetlere ulaşmada başta zaman kısıtının kaldırılması gibi imkânları sağlamak,
- Trafik ve genel denetimlerine hız kazandırmak,

- Pasaport ve ruhsat gibi işlemlerin çevrimiçi yapılabilmesini sağlamıştır.

2.4.4.3. Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü

İçişleri Bakanlığına bağlı olan Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Müdürlüğü Türkiye’de e-devlet uygulamalarının başlangıcı ile ilgili referans verilen yegâne ilk kurumdur. Verilerinin istatistiksel anlamda değerlendirilerek kayıt ve kontrol altında tutulabilmesi için veri ağı ve elektronik ortamda iş ve işlemlerinin yürütülmesine dair proje ve çalışma gerçekleştirilen bu sebeple ve BİT bağlamında da kurumsal tecrübesi en eski kurumlardandır.

Kurum sadece Türkiye’de değil dünya çapında da ilk uygulanan e-devlet projelerinden olan MERNİS projesine sahiptir (Demirhan ve Türkoğlu, 2014: 245). Kurumun sahip olduğu güncel web sitesine bakıldığında genel müdürlük sekmesi altında, kurumsal tanıtım, teşkilat yapısı, mevzuat, projeler, istatistikler, linkler bulunmaktadır. Bir diğer sekme olan e-hizmetler de e-başvurular, e-sorgulamalar, e-doğrulama ve e-bilgi edinme hizmetleri bulunmaktadır. Sitede aynı zamanda gündem, il müdürlükleri ve iletişim sekmeleri yer almaktadır (<https://www.nvi.gov.tr/>, 14.06.2020).

2.4.4.4. Merkezi Nüfus İdare Sistemi Projesi (MERNİS)

Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi, 1972 yılında yayınlanan Nüfus Kanunu ile başlatılmıştır. O zamanki adı Devlet Planlama Teşkilatı (DPT) olan kurum tarafından hazırlık süreci ve yürütülmesi gerçekleştirilmiştir (Demirhan ve Türkoğlu, 2014: 245).

Türkiyede ki e-devlet uygulamalarının genelinde görülen olumsuz yönlerden biriside, hangi kurum ve kuruluş tarafından yapılırsa yapılsın, ortaklaşa yada bizzat yönetilirse yönetilsin, neticede rapor ve sonuç bildirgelerinde alınan karar ve politikaların uygulanmaya başlanması her zaman çok uzun zaman sonra gerçekleşmiştir. Bu olumsuzluğun bir tezahürüde MERNİS projesinde tekrar edilerek 1972 yılında başlatılan projede ilk veri girişleri 1997 yılında başlamış sonrasında ise ancak 2002 yılında ilk defa olarak çevrimiçi hizmet vermeye başlanmıştır.

Bu proje başladığında bir e-devlet projesi olmamasına karşın hizmete açıldığında Türkiye’deki e-devlet çalışmalarının en önemli projelerinden biri olmuştur (Seferoğlu vd., 2011: 286).

MERNİS, nüfus kayıtlarının elektronik ortama aktarılarak güncellenmesi ve ortak bir bilgi bankasından ağ sistemi üzerinde bulunan tüm teşkilat ile paylaşılması süreçlerini içermektedir. Ayrıca nüfus sisteminin, insan kaynağı ve planlaması hususundaki stratejik önemine binaen toplanan bilgilerin anlamlı istatistik bilgilere çevrilerek güncel ve geleceğe yönelik planlamalara dayanak teşkil ettirilmesi işlevini de görür. Yanısıra kurumun faaliyet alanına dair vatandaşın, kurumların ve kuruluşların ihtiyaç duydukları bilgi veya belgeye dair hizmetlerinde görülmesine dönük bir projedir. Veri tabanında 120 milyonun üzerinde kayıt bulunan MERNİS Projesi Ocak 2003'te tamamlanmıştır.

Bu projenin tamamlanması ile her yurttaşın bir numarası olmuştur. Böylece erişim kolaylaşmış, isimbenzerliklerinden dolayı ortaya çıkan sorunlar ortadan kalkmıştır. Aynı zamanda ülkedeki vatandaşların diledikleri yerden işlemleri hızlı ve verimli bir şekilde yapılması hedeflenmiştir. Projenin amaçları şunlardır (Kırçova, 2003: 87):

- Kurumun bağlı olduğu mevzuat ile uyumlu olarak merkez ve ilçelerde nüfusa dair iş ve işlemlerin elektronik ortamda gerçekleştirilmesi ve bunların ilgili veri tabanına kayıt edilmesi,
- Kayıtların tutulduğu veri tabanındaki verilere, Kimlik Paylaşım Sistemi kapsamında kamu kurum ve kuruluşlarının erişiminin sağlanması,
- TC kimlik numarasının verilmesi,
- Taşınması kolay ancak taklit edilebilirliği zor nüfus kimlik kartlarının verilmesi,
- Nüfus ve aile istatistiklerine erişimde zaman ve mekân kısıtlamalarının minimize edilmesi,
- Devlet kurumlarının ve yurttaşlara yönelik bilgi ve hizmet sunumunun elektronik ortamda gerçekleştirilmesi,

2.4.4.5. Kimlik Paylaşımı Projesi

Kimlik Paylaşım, kurum ve kuruluşlar gerekli hallerde yurttaşlardan talep edecekleri birtakım evrak ve belgeye hızlı şekilde ulaşabilmelerini sağlayan bir projedir. Bu sayede, kamusal iş ve işlemlerin yürütülmesi esnasında en çok şikayet edilen bürokrasi ve kırtasiyecilikte azalmaktadır (<https://www.nvi.gov.tr>, 18.06.2020). Bu sistem, merkezi veri tabanında bulunan vatandaşa ait nüfus ve ikametgâh bilgilerine,

kamu kurumları ile ulaşım olanağına sahip tüzel kişilerin yedi gün yirmidört saat çevrimiçi erişmesine imkân sağlamaktadır. Sistem üzerinden; T.C. kimlik numarasına karşılık kişi bilgileri sorgulama, kişi bilgilerine karşılık T.C. kimlik numarası sorgulama, nüfusa kayıtlı olduğu yer bilgilerine karşılık kimlik bilgileri sorgulama, nüfus kayıt örneği sorgulama, adres bilgisi sorgulama hizmetlerine ulaşmak mümkündür (<https://kpsbasvuru.nvi.gov.tr>, 18.06.2020).

2.4.5. Milli Eğitim Bakanlığı

Faaliyet konusu olan eğitim, öğretim kavramının temel değer ve ilkeleri göz önüne alındığında ve yeni fikir ile uygulamalara açıklık, benimseme kabiliyeti hesaba katıldığında e-devlet ve pratiklerine uyum sağlama konusunda Milli Eğitim Bakanlığı'nın önde gelmesi beklenir. Milli Eğitim Bakanlığı iş ve işlemlerini internet tabanlı teknolojiler ile uyumlu hale getirerek e-dönüşümü başarıyla uygulayan kurumlardandır (Çelikkol, 2008: 85).

Türk Telekomünikasyon A.Ş. ile 2003 yılında imzalanan protokolle aşamalı olarak tüm okullara internet imkânının sağlanmıştır. Bu gelişmeler okulların bilgi teknolojileri öğretmenleri kadrolarının dolu olmasını, bilgi güvenliği, programlama, bilgisayar bağımlılığı, internet kullanımı, sanal zorbalık vb. konularda öğrencilerin doğru bilgilenme ihtiyaçlarının karşılanması da zaruridir. Bu sayede öğrencilerinde gelişen teknolojiye karşı bilgi ve kapasitelerinin artırılması gerekmektedir (Seferoğlu vd., 2011: 287, 303).

2.4.5.1. Milli Eğitim Bakanlığı Bütünleşik Yönetim Bilişim Sistemi (MEBSİS)

Açılımı Milli Eğitim Bakanlığı bütünleşik bilişim sistemleri olan MEBBİS atama, sicil, terfi, bütçe, tahakkuk, yüksek öğrenim gibi pekçok konuyu bilgi teknolojilerinden faydalanarak çözülmesini sağlamaktadır. Sistemin işlemlere hız getirmesi, bürokrasiyi ve kırtasiyeciliği azaltması amaçlanmıştır. Ayrıca bu sistemin çatısı altında erişilebilen başka sistemlerde vardır. Örnek vermek gerekirse “İl ve İlçe Millî Eğitim Müdürlükleri Yönetim Bilgi Sistemi” yani (İLSİS)’tir. Yine öğrencilere dair pek çok bilgiye erişilebilen e-Okul sistemide bulunmaktadır (Seferoğlu vd., 2011: 287-288).

2.4.5.2. E-Okul

2005 yılında tasarlanan ve ilgili bakanlığın onayı ile çalışmalarına başlanılan e-okul projesi 2007-2008 eğitim öğretim yılında ilkokullardan başlamak üzere hayata geçirilmiştir. Takip eden eğitim öğretim yılında liselerde kullanılmaya başlayan bu sistem farklı modülleri ile iş ve işlemlerin yürütülmesini olanaklı kılan bir platformdur. Sistem üzerinden okul yönetimi, öğretmenler, öğrenciler ve veliler kendilerini ilgilendiren bilgi ve hizmetlere erişebilmektedirler. İlgili tarafların gerçekleştiği ve erişebildiği işlemlere örnek vermek gerekirse, öğrenci kayıtları elektronik ortamda yapılabilmekte, ebeveynler çocuklarının ders programı, not durumları, devam devamsızlık durumları ve öğrenciye dair daha pek çok ayrıntı bilgiye erişilebilmektedir. Elbette bu sistem internet tabanlı teknolojiler sayesinde işler hale gelmektedir. Dolayısıyla internet altyapısının güçlendirilmesi ve internete erişimin artırılması çok önemlidir. Önceki yıllarda okullarda fiziki ortamlarda tutulan kayıtları bu sistemle birlikte dijital ortamlarda işleyerek kaydetmek olanaklı olmaktadır. Yine kaydedilen bu bilgilere taraflar gerektiği zaman erişebilmektedirler (Kızılboğa ve Erdoğan, 2012: 6).

2.4.6. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı

Sosyal güvenlik kurumlarının ürettiği hizmetin toplumun pek çok kesimi tarafından talep gören önemli başlıklar arz etmesi sebebi ile elektronik ortamda da bulunması zaruri kurumlardandır. Müstehaklık durumuna göre sosyal hak doğurucu işlemlerinin kişiye özel olmasının üzerine birde Türkiye’de 2003 yılında ve sonrasında sosyal güvenlik sistemleri reformu yaşanmasının toplumda oluşturduğu yoğun bilgi talebide bu kurumun internet ortamında bulunmasını zaruri kılan sebeplerden birkaçıdır (Çakıroğlu, 2005: 75).

2.4.6.1. Emekli Sandığı Sağlık Projesi

Emekli Sandığı Genel Müdürlüğü’nün sağlık alanında destek verdiği gibi sunduğu bu hizmet ve süreçlerin takibi ve denetimini gerçekleştirmektedir. Emekli Sandığı sağlık alanında yürüttüğü süreçleri de otomasyona dâhil ederek süreçleri hem kişi bazında takip imkânına kavuşmuş hemde e-devlet uygulamalarına bir yenisini eklemiştir. Sağlık süreçleri hastane içinde verildiği gibi hastane dışında eczaneler,

optikçiler gibi birimlerde de sağlık ile ilgili hizmet ve süreçler devam etmektedir. Otomasyon sayesinde 333 hastane 14.000 eczane ve 17100 optik şirketi çevrimiçi ortamda Emekli Sandığı ile birlikte yürüttükleri kayıt altına alabilmektedirler (Saraçbaşı, 2010: 71).

2.4.6.2. Sosyal Güvenlik Kurumu

Kurum, toplamda Türkiye nüfusunun yaklaşık %65-70' ine hizmet sunmaktadır. Bu oran küçümsenmeyecek kadar yüksektir. Kurum sunduğu hizmetlerin etkinliğini, verimliliğini üst seviyelere çıkarmak için 1 Mayıs 2004 tarihinde “Sosyal Güvenlik E-Bildirge” portalını açmıştır. Bu bağlantının oluşturulmasıyla, hem E-bildirge projesi hemde işverenlere çalıştırdıkları işçilerin sigorta işlemlerini internet üzerinden yürütebilmeleri ile bu işlemler dolayısıyla tahakkuk eden borcunda internet bankacılığı ile ödeyebilmeleri imkânı doğacaktır. Proje kuruma olduğu kadar işçilere ve işverenlere, her kesimin lehine olacak, işlerini kolaylaştıracak niteliktedir (Çarıkçı, 2009: 77).

2.4.6.3. E-Sigorta Projesi

Bu proje Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığına ait iş ve işlemlerin bir çatı altında toplanarak etkin ve verimli yürütmesini temin etmek için uygulanmaktadır. Kamunun ihtiyaç duyduğu tüm uygulamalara kolaylıkla erişilebilen platformda, Hizmet takip programı, e-borç sorgulama ekranı, bilgi edinme başvuru ekranı, genel sağlık sigortası, e-borcu yoktur belgesi gibi pek çok işleme ulaşılabilmektedir. Platformda erişilebilen vatandaş sekmesi altında farklı sigortalılıklara dair aylık hesaplama, emekli aylığı ikramiyesi hesaplama, evrak takip sistemi, hak sahipliği sorgulama ekranı, doküman yönetim sistemi, evrak takip sorgu ekranı, bulunmaktadır. Yine aynı sayfada bulunan işveren sekmesine tıklandığında, sigortalı işe giriş çıkış bildirimleri, e-borcu yoktur ekranı, e-bildirge, iş kazası ve meslek hastalığı e-bildirim, işyeri bildirgesi vb. pek çok bilgi ve belgeye erişilebilmektedir (<http://e.sgk.gov.tr>, 20.06.2020).

2.4.6.4. Bağ-Kur Eczane Otomasyon Sistemi (BEOS)

Bağ- Kur, Eczane Otomasyon Sistemi kurum ile eczaneler arasında çevrimiçi bir reçete sistemi kurmuştur. Bu uygulama ile öncelikli olarak hastanın sigortalı olup olmadığı denetlenirken, reçete verilerinin kayıt edilmesi ve faturalama işlemleri de

yapılmaktadır. Bu sistemin amacı, hizmet kalitesini yükseltmek, zaman ve işgücütasarrufu sağlamak, reçete, hasta kayıtları ve harcamaları denetlemek, verilerin dahasonra kullanılması için depolamak gibi hedefleri bulunmaktadır. (DPT, 2005: 105) Projenin uygulamaya başlanmasıyla birlikte birçok fayda elde edilmiş vebirçok alanda tasarruflar sağlanmıştır. BOES' in hayata geçirilmesiyle birlikte sahtebelgelerin tespiti kolaylaşmıştır. Ayrıca diğer kurumlarla bilgi alış verişi sağlanmış veidari giderler önemli ölçüde azalmıştır.

2.4.7. Adalet Bakanlığı-Ulusal Yargı Ağı Projesi

Başka kurumlarla koordinasyon ve bilgi akışının önemli olduğu kurumlardan biriside Adalet Bakanlığıdır. Bu bakanlık ve kendisine bağlı olan kuruluşların yürüttüğü faaliyetlerin ve yargı sistemi ile ilgili işlevlerin elektronik ortamda bütün şeklinde otomasyona geçirilmesidir (Arslan vd., 2007: 43).

UYAP ile Adalet Bakanlığı tarafından Bakanlık Merkez Teşkilatı ile birlikte tüm Mahkemeleri, Cumhuriyet Başsavcılıklarını, Adli Tıp, Ceza ve Tevkif evleri ile İcra Dairelerini kapsayacak şekilde, bilgisayar ağı kurarak Bakanlık Merkez ve Taşra Birimleri arasında bilgi alışverişini elektronik ortama taşıyarak, vatandaşa internetyoluyla hizmet sağlanmaktadır (DPT, 2005: 57).

Sistem, avukatların, UYAP üzerinden mevcut davaları takip etmelerine, yeni bir dava açmalarına, dava dosyalarına her türlü evrakı göndermelerine, her türlü para transferini (yargılama harcı, ücret ve diğer masraflar ilişkin) çevrimiçi olarak gerçekleştirmelerine ve vekâletnamesi bulunmayan dosyaları ile ilgili hâkimin bilgisi dâhilinde incelemelerine hizmet etmektedir. UYAP ile şunlar amaçlanmaktadır (Bensghir ve Topcan, 2010: 100):

- Vatandaşların dosya bilgilerini internet üzerinden almaları,
- Yargılama sürelerinin kısa sürmesi,
- Kamuoyunun yargı sistemine güvenin artmasına,
- Adli işlemlerde ortaya çıkabilecek usul hataların önüne geçerek bu hataları en aza indirmesine,
- Kurumlar arası bilgi alış verişini gerçekleştirerek, kısa sürede sorulara cevap verebilmesi,

- Yargı işlemlerinde şeffaflığın artmasını,
- Avukatların tüm işlemlerini çevrimiçi (online) olarak görmelerini de sağlamaktır.

Ayrıca yargının yürüttüğü iş ve işlemler esnasında başka kurumlardan ihtiyaç duyduğu veri ve dokümana, sağlanan uyumla internet ortamından (MERNİS vb.) doğru ve süratli biçimde ulaşabileceğinden, dava / soruşturma dosyalarının zaman ve maliyet kayıplarına uğramadan neticelendirilmesi bağlamında yargının üzerindeki yükünde hafiflemesini sağlayacaktır (Çelikkol, 2008: 95).

Projenin önemli başarıları ise:

- Mahkemelerdeki, idari yargı işlemleri ve savcılıkların otomasyonu gerçekleşmiştir; böylece, yargılama süreçlerinin tüm safhaları elektronik ortamda yapılmaktadır.
- Birtakım kararlar ile bunlara ait kısımlar sistem üzerinden kullanıcılara ulaştırılmaktadır.
- Veriler bir kez girilmekte ve daha sonra dava sistem içinde ilerledikçe tekrar kullanılmaktadır.

Söz konusu proje tam anlamıyla uygulanmaya konulduğunda, davaların kısa sürede sonuçlanması mümkün hale gelebilecek ve vatandaşların devlete ve adli kurumlara olan güveni de artmış olacaktır.

2.4.8. Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi (TAKBİS)

E-devlet pratiklerinden en olumlu yönde etkilenen projelerden birisi de tapu kadastro süreçlerinin ağ üzerinden yapılmasıdır. Tapu siciline ve burada kayıtlı bilgilere sadece tapu müdürlüklerindeki dosyalardan değil, ağ ortamında bilgisayarla da ulaşılmaktadır (Kırçova, 2003: 101).

Projedeki hedeflerin gerçekleştirilebilmesi açısından, tapu kütük ve kadastro verilerinin nitelik ve nicelik açısından gerektiği miktarda toplanması, değerlendirilmesi, yurt içi ve yurt dışı standartlarına uygun bir tarzda ve teknolojinin güncel imkânları ile teşhiz edilmiş veri sistemi vasıtasıyla kullanıma sunulması zorunluluğu vardır. Tapu ve Kadastro Bilgi Sistem (TAKBİS), bahsi geçen zorunluluk ve çok boyutlu gereksinimlerden meydana gelmiştir (Mataracı ve İlker, 2002: 541).

Projenin temel amacı; ileri bilgi teknolojilerini kullanarak tapu kadastro genel müdürlüğü işlemlerinin doğru, süratli ve muteber bir biçimde kurgulanması, idare edilmesi ve faal hale getirilmesi, diğer kurum ve kuruluşlarla sağlamakta olduğu

mülkiyete dair bilgilerin daha geniş biçimde kullanımını sağlamasıdır (Kırçova,2003: 102).

TAKBİS 'le birlikte tüm Türkiye'de tapu kadastro hizmetleri Coğrafi Bilgi Sistemi (CBS/GIS) ve Arazi Bilgi Sistemi (LIS) mantığı kapsamında analiz edilerek, problemler belirlenmektedir. Ayrıca çözüm yollarının bulunması, tapu ve kadastro hizmetlerinin bu yolla standart ve elektronik olarak yerine getirilmesi, yerel yönetimler, ulaşım, orman, tarım, enerji gibi 50'ye yakın disiplin ve sektöre, arazi bilgi sistemi kapsamında sağlıklı ve güvenilir bilgilerin sunulması amaçlanmaktadır (Kuran, 2005: 30).

Projenin yararları ise şöyle sıralanabilir (<http://www.tkgm.gov.tr/>, 20.02.2019) :

- Bilgilerin kayıtlı olduğu kütük ya da benzeri materyalin yıpranmasından ortaya çıkan sorunları önlemek,
- Yurttaşların istekleri ölçüsünde yürütülen uygulamalarda ölçü sağlamak,
- Doküman ya da veri eksikliği nedeni ile meydana gelen işlem hata ve eksiklikleri ortadan kaldırmak,
- Bu uygulamalarla memur hataları önlenerek, memurların zarar görmesini engelleme,
- Doküman üzerinde yapılan sahtecilikler engelleme,
- Geçmiş zamanda meydana gelmiş olası hataları tespit ederek tamamen düzeltmek,

2.4.9. Dışişleri Bakanlığı Projeleri

Dışişleri Bakanlığı Türkiye'nin yurt dışında temsil edildiği yüzü, sesi olması sebebi ile diğer bakanlık ve kurumlardan daha özgün bir işleve ve yere sahiptir. Bakanlığa ait web sayfasında kurumsal anlamda Bakanlığa dair birtakım bilgilerin paylaşıldığı sekme, dış politikamızı tanımlayan bir sekme ile Protokol hakkında, konsolosluklar hakkında genel bilgi ve irtibat bilgilerine yer verilmekte, dış politika ile ilgili gelişme ve raporlar siteden yayınlanmakta, kütüphane başlığı üzerinden dış politika ile ilgili yayınlara da erişilebilmektedir. Bakanlığın proje ve yararları şunlardır (Erdal, 2004: 161):

- Konsolosluk İşlemleri Otomasyon Projesi; konsoloslukların vatandaşlık işlemlerinde kullandıkları bilgi işlem altyapısının donanım ve yazılım bağlamında güncel hale getirilebilmektedir.
- “Belge Arşiv 2001” Yazışma ve Otomasyonu Projesi; standart dosyalama sistemi ile merkez ve yurt dışı teşkilatı iş akışında bir örnekliğin sağlanmasını sağlar ve elektronik arşivleme sayesinde arşiv verileri üzerinden süratli sorgulama yapılabilir.
- Dışişleri Bakanlığı Bilgi Bankası; bakanlık çalışmalarının çeşitli konularındaki görüş ve temennilerini paylaşabilecekleri, yönetim kademelerinden olası beklenti ve taleplerini ifade edebilecekleri kurum içi kamuoyu ortamı yaratabilmektedir.

2.4.10. Sanayi.Net

Sanayi.Net projesi Sanayi ve Ticaret Bakanlığı yönetiminde kurumun iş süreçlerinin otomasyonu çerçevesinde Sanayin.Net projesi hayata geçirilmiştir. Proje birçok sistemden oluşmaktadır. Bu sistemlerden bazıları ise; Özel Kalem Bilgi Sistemi, Bilgi İşlem Merkezi Bilgi Sistemi, Teftiş Kurulu Bilgi Sistemi, Kütüphane Bilgi Sistemi, Küçük Sanayi Siteleri Ve Organize Sanayi Bölgeleri Bilgi Sistemi, Genel Evrak Bilgi Sistemi gibi sistemlerden oluşmaktadır (DPT, 2005: 107).

Kurumun internet sitesi, garanti belgesi işlemi, bakanlıkta bulunan belgenin güncel haliyle ilgili veriye ulaşılabilen, ticaret sicil memurlukları firma işlemleri gerçekleştirebilmektedir. Ayrıca firmalar ve kooperatifler için genel kurul başvurularında bulunulabilmekte, reklam ve tüketici şikâyetleri iletebilmekte, Bakanlık kütüphanesinde bulunan kitap ve makaleler sorgulanabilmekte, muafiyet işlemleri gibi birçok işlem yapılabilmektedir (Kuran, 2005: 30)

2.5. YEREL YÖNETİMLERDE E-KATILIM VE E-DEVLET UYGULAMALARI

Yerel yönetimler, yerelde yürütülmesi gereken işlemleri yürüten, karar organları halk oylaması ile belirlenen, bağımsız karar alma ve yetki kullanımı hususunda merkezi idare ile sınırları belirli bir ilişki içinde bulunan, kendine ait bütçesi, gelir kaynakları ve mal varlığına sahip olan kamu tüzel kişiliği olarak tanımlanmaktadır (Parlak ve Ökmen, 2010: 18).

Yerel yönetimlerin, başka bir ifadeyle mahalli idareler olarak 11.06.2005 tarih ve 25842 sayılı resmi gazetede belirtilen Mahalli İdare Birlikleri Kanununa göre, il özel idareleri, belediyeleri ve köyleri kapsamaktadır. Ancak günümüzde mahalli idare cümlesinin hatırlattığı yalnızca belediye kurumudur. Belediyelerin günümüzde, akla gelen ilk kurum olmasının sebebi, idari boyutta ve siyasi bir figür olarak üstlendiği rolün yereldeki vatandaşların zihninde tuttuğu yerdir (Naralan, 2008: 76).

Mahalli idare boyutunda, e-devlet ya da e-belediye cümlelerinin içerdiği anlam, yerel yönetimin yerelde izleyeceği politika, hizmet planlamasındaki yol haritası gibi iş ve işlemlerin hepsinde, devletin belirlediği öncelikler, stratejik planlar ve projeler yerel yönetimin yönünü belirleyecek ana unsurlardır. Yerel yönetim birimlerince uygulanması anlamına gelmektedir. Kısacası yerelde e-devlet pratiklerinin idari boyutu yönetim biriminde kamusal bilgi ve hizmetlerin sunumunda bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımını oluşturmaktadır (www.acikders.org.tr, 17.06.2020).

Mahalli boyutta e-devlet pratiklerinin birbiri üzerinde etkisi olan çevresel birim ve unsurlar çok çeşitlidir (www.acikders.org.tr, 17.06.2020) Merkezi yönetim, devlete bağlı bakanlık veya birimlerin taşrada bulunan teşkilatları, yerel yönetim birlikleri, yine mahalli idareler tarafından kurulmuş şirket ve vakıflar, akademik çevre, özel teşebbüse bağlı firmalar özellikle teknoloji firmaları, dernek vakıf vb. sivil toplum örgütleri, muhtarlıklar ile yurttaşlar gibi kamusal hizmetlerin elektronik ortamda sağlanmasındaki paydaşlar ve aktörlerin rolleri önem arz etmektedir. Bilgi ve teknolojinin gelişmesiyle çağın gerektirdiği, kent yaşamının kolaylaştıran, planlar ve programlar belediye ve mahalli idarelerce yürütülmekte ve bunlara önemli ödev ve yükümlülükler yüklemektedir. Kişi gibi tüzel yapıların, mahalli idarelerden sürekli daha fazlasını talep etmeleri sebebi ile yerel yönetimlerde hizmet üretim ve sunumunda hem zaman, hem personel hemde mali açıdan tasarruf ilkesine göre hareket etmenin önemi artmış, bu amaçla kamusal bilgi ve hizmet sunumunda bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımının geliştirilmesi önemli hale gelmiştir (Geymen ve Karas, 2006: 1).

Yerel yönetimlerin teşkilat yapısı, iş ve işlemleri ile bunları yürütme şekilleri, yerele odaklılık sebebi ile vatandaşında gündemine en yakın düşen pratikleri durumu ile e-devlet pratiklerinin ancak bunu talep edilmesi halinde oluşacak halk katılımı ve karşılıklı etkileşim hali ile güçlenecek olması bir bütünlük arz etmektedir. Katılımcı demokrasinin güçlü enstrümanlarından olan e-devlet ve e-yönetişim modellerinin,

yukarıda bahsedilen olgular ışığında merkezi idaredense yerel yönetimlerde daha etkin olacağından rahatlıkla söz edilebilir (Uçkan, 2003: 295).

2.6. E-BELEDİYE UYGULAMALARI

Mahalli idarenin iş ve işlemlerinde bilgi ve iletişim teknolojisinin sunduğu imkânların kullanılması bu sayede bireyler ve özel kuruluşlar ile e-devlet pratikleri üzerinden etkileşimde bulunulması, yanı sıra yerel yönetimin tüm unsurlarının kurumsal anlamda veri ağına uygun donanım ve yazılım imkânlarına sahip olması e-belediyeciliği tanımlayan gerekliliklerdir (Erdal, 2002: 169).

E-belediye kavramı, belediye hizmetlerinin elektronik ortama taşınması olarak görülmektedir. Ancak e-belediye kapsam itibari ile bundan daha fazlasıdır. Açmak gerekirse teknoloji kısmı sadece bir enstrümandır esas itibariyle teknolojik imkânlar ile karşılıklı etkileşime dayalı açık, şeffaf verimli, etkin ve katılımcı demokrasiyi güçlendirecek bir iletişim daha iyi tanımlamaktadır. Bu çerçevede, e-belediye, hizmetlerin elektronik ortamda sunulmasını sağlayan teknolojilerin dışında devlet aygıtı ve onu temsil eden kurum ve makamlar ile vatandaş arasında gerçekleşecek değişimi ve bunun devamında gelecek sistem, yönetim ve anlayış değişimini tanımlamaktadır (Karakaya, 2006: 10).

Bu değişim hareketinin ortasında belediye kapsamında bütün bölümlerin ve daire başkanlıklarının bilgi teknolojileri ile bütünleştirmelerini kapsamaktadır (Erdal, 2004: 37-38).

E-belediye, kamu hizmetlerini belirli ve dar bir mekâna sıkıştırmaktan kurtararak, gerektiği anda, belediye ve onun sağladığı kamu hizmetlerine, hizmetin yararlanıcıları tarafından en kısa ve hızlı şekilde ulaşabilmesini içerir (Geymen ve Karas, 2006: 1-2).

Kamu hizmetlerinin dar ve sınırlı kamu binalarındaki fiziki olarak yüz yüze gelerek yapılan sunumdan, mekân sınırlamasının sona erdiği ve herkesinbulunduğu yerden dijital kamu hizmetlerinden yararlanabilmesi amaçlanmaktadır. Kamu hizmetlerinin sunumunda, vatandaş “merkez” alan yaklaşım sayesinde, hizmetten yararlananların yerel yönetimlere olan güvenini de artırmaktadır (Oğurlu, 2010: 246-247).

Klasik yönetim anlayışı, küreselleşme ve kentleşmenin doğurduğu yeni şartlar ve bunların etkisi ile şekillenen yeni yaklaşım ve beklentileri karşılayacak durumda değildir. BİT’nde gerçekleşen atılımlar durumu daha kritik bir hale getirmektedir. Ayrıca, hizmetleri sunarken verimsiz olması, ağır mali harcamaların ortaya çıkması, israf, rüşvet ve yolsuzluklar, denetimin yetersiz olması ve bunun sonucu olarak vatandaşın memnuniyetinin olmaması, sistemin düştüğü çıkmaz durumu açıklamaktadır (Taşkan, 2013: 17).

2.7. TÜRKİYE’DE E-BELEDİYE VE E-KATILIM UYGULAMALARI

21. yüzyılda BİT alanında gerçekleşen atılımlar yerel yönetimlerin yönetim şeklinin değişmesine neden olmuştur. Yerel yönetimler klasik kamu yönetimi anlayışından vazgeçerek, yeni kamu yönetimi anlayışını benimseyerek, hizmet sunmada verimliliğe, kaliteye ve faydaya odaklanmıştır.

Türkiye’de E-Belediye ile ilgili çalışmalara bakıldığında ise, 2001 yılından itibaren DPT ile Türkiye ve Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü (TODAİE) -Yerel Yönetimler Araştırma ve Eğitim Merkezi işbirliğinde “Yerel Net Projesi”nin yürütüldüğü görülmektedir.

Bu proje 2001 yılı başlangıç olarak “Yerel Yönetimler Portalı” adı ile faaliyet göstermektedir (Nohutçu ve Demirel, 2005: 47). Mahalli idareler alanında çalışan kişilerin ilgili sayısal verilere ulaşmada karşılaştıkları güçlükler YerelNet Projesiyle birlikte belirli ölçüde azalmıştır (Bensghir ve Altınok, 2005: 699). İçişleri Bakanlığı ile TODAİE arasında imzalan protokol ile yürürlüğe girmiştir.

4 Nisan 2001 tarihinde “Yerel Bilgi Projesi” yürütülmesi 2003 yılının ekim ayında İçişleri Bakanlığı’na devredilmiştir. Bu projeye yerel yönetimlerin sahip olduğu tüm bilgilerin elektronik ortamda kayıt altında tutulması amaçlanmıştır. Bu tutulan kayıtlar göz önüne alınarak yerel yönetimlerle ilgili politikaların geliştirilmesi öngörülmüştür. Yerel yönetim birimlerinin en önemlisi olan belediyeler ise, bu projelerin devamı niteliğinde olan e-belediyecilik uygulamalarını geliştirmiştir. Türkiye’deki e-belediye uygulamalarına bakıldığında ise aşağıdaki uygulamaların gerçekleştirildiği görülmektedir (DPT Müsteşarlığı, 2005: bkz);

- İmar durumu

- İstek öneri
- Evrak takip
- Kazı ruhsatı
- İnşaat ruhsatları
- Günlük çalışma programı
- Pazar yerleri
- İhaleler
- Kent haritası Kent Bilgi Sistemi (KBS)
- Mahalle haritası
- Vergi borcu ödeme
- Yapılmış olan ödeme bilgiler
- SMS ile vergi ödeme ve öğrenme
- Evde sağlık başvurusu
- E-beyanname
- E-sorgulama
- E-Başvuru
- Coğrafi Bilgi Sistemi (CBS)

Türkiye’deki belediyeler, bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesiyle birlikte e-belediyecilik faaliyetlerine hız vermişlerdir. Belediyeler sunmuş oldukları hizmetleri internet ortamına taşıyarak vatandaşa daha kaliteli hizmet vermeye başlamıştır. Günümüzde belediyeler internet ortamında birçok hizmet sunmaktadır. Bu hizmetlerin neler olduğunun daha iyi anlaşılması için aşağıda çeşitli belediye uygulamalarına değinilecektir. Türkiye’den başta İstanbul Büyükşehir Belediyesi olmak üzere Ankara Büyükşehir Belediyesi, Kayseri Büyükşehir Belediyesi, Etimesgut Belediyesi, Altındağ Belediyesi, Nilüfer Belediyesi ve Şanlıurfa Belediyesi’nin e-belediyecilik uygulamaları hakkında yaptıkları çalışmalara değinilmiştir. Ayrıca yabancı belediyelerden Londra Belediyesi, Glasgow Belediyesi, Barselona Belediyesi, Münih Belediyesi, Stokholm Belediyesi, Seul Belediyesi ve Newcastle Belediyeleri’ndeki e-belediye uygulamalarından örnekler verilmiştir.

2.7.1. Ankara Büyükşehir Belediyesi

Ankara Büyükşehir Belediyesi, uygulamış olduğu e-belediyeçilik faaliyetleri ile daha iyi hizmet sunmak ve verimliliği arttırmak amacıyla ilk olarak hizmet masasını uygulamaya başlamıştır. Söz konusu bu uygulama, hızlı ve etkili iletişimi sağlayan yönü ile de e-belediyeçiliğe geçişin ilk aşaması olarak kurgulanmış ve 2003 yılında devreye alınmıştır. 2003 yılından bu yana Ankara Büyükşehir Belediyesi çok sayıda hizmeti internet ortamında sunmaya başlamıştır. Örneğin; harita uygulamasıyla birlikte vatandaşların seçmiş oldukları iki nokta arasındaki mesafenin ne kadar olduğunun ve seçilen arsaların, arazilerin ve binaların alanlarının ne kadar olduğunun tespiti yapılabilmektedir. Ayrıca, Ankara’da yaşayanların ulaşımının daha rahat sağlanabilmesi için çevrimiçi ortamda yol bakım çalışmalarının nerelerde olduğu bilgisine kolayca ulaşılabilir. Çevrimiçi (online) başvuru formu sayesinde vatandaşlar şikâyetlerini, teşekkürlerini, isteklerini dile getirebilmektedirler. Bilgi edinme bürosunun kurulmasıyla birlikte, gerçek ve tüzel kişiler kendileri için hazırlanan formları doldurarak bilgi edinme hizmetinden faydalanabilmektedir. Güzergâh bilgi sistemi uygulaması, vatandaşlara EGO durak hatlarını, kalkış noktalarını, varış noktalarını ve yol tarifi hizmetini sağlamaktadır. Yine, Ankara Büyükşehir Belediyesi’nin çıkarmış olduğu bültenlere vatandaşlar çevrimiçi olarak ulaşabilmektedir. Ayrıca bültenler görme engelli vatandaşların rahatlıkla okuyabilmeleri için düzenlenmiştir. Ankara Büyükşehir Belediyesinin çevrimiçi olarak sunduğu hizmetler şöyle sıralanabilir (<http://www.ankara.bel.tr> 06/06/2020):

- E-Tahsilat
- Bilgi Edinme
- Mezarlık Bilgi Sistemi
- Kent Bilgi Sistemi
- Büyükşehir E-Devlet Kapısı
- İhale ilanları
- Hal - Balık Fiyatları
- Mavi Masa
- Büyükşehir Bugün Ne Yapıyor?
- İmar Planları
- UKOME Kararları

- Mavi Masa
- Nöbetçi Eczaneler
- AYKOME Kazı İhbarı

Ankara Büyükşehir Belediyesine bağlı ASKİ Genel Müdürlüğünün çevrimiçi olarak sunduğu hizmetler;

- ASKİ Online İşlemler
- ASKİ E-Devlet Kapısı
- Barajlardaki Doluluk Oranı

Ankara Büyükşehir Belediyesine bağlı EGO Genel Müdürlüğünün çevrimiçi olarak sunduğu hizmetler;

- ASKİ Mobil Uygulama
- EGO Otobüs Hatları
- ABB Trafik
- Bip Uygulaması
- Kültür Etkinlikleri Uygulaması
- ABB Mezarlık Bilgi Sistemi
- Ankara Kurban Uygulaması
- Mavi Masa Uygulaması
- ABB Mobil Uygulama

Ayrıca “Saydamlık ve Hesap Verilebilirlik” başlığı altında kamuoyu ile paylaşılan Rapor ve Tablolar şunlardır;

- Meclis Faaliyetleri
- Stratejik Yönetim Araçları
- Denetim Raporları
- İhale ve Satın Alma Raporları
- Sosyal Yardım ve Hizmet Raporları
- Mali Rapor ve Tablolar

2.7.2. Altındağ Belediyesi

Ankara iline bağlı olan Altındağ Belediyesi’nde e-belediye uygulamaları, teknolojiye entegre olarak hızlı bir şekilde devam etmektedir. Altındağ

Belediyesi e-belediye uygulamalarına oldukça fazla önem vermektedir. Altındağ belediyesi sunmuş oldukları hizmetlerin hemen hemen hepsini internet ortamına taşımıştır. Bu sayede e-belediyecilik uygulamalarıyla hesap verilebilirlik ve tasarruflarda artış meydana gelmiştir. Altındağ Belediyesi'nin e-belediye uygulamalarına bakıldığında, ilk olarak kullanıcı menüsü dikkat çekmektedir. Kullanıcı menüsüne öncelikle TC kimlik numarası, sicil numarası ve elektronik posta adresi girdikten sonra, elektronik posta adresinize otomatik olarak tek kullanımlık şifreniz gelecektir. Bu alınan tek kullanımlık şifre ise sayesinde vatandaşlar e-belediye hizmetlerinden faydalanabilecektir. Vatandaşlar Altın Masa adı altında kurulan e-belediye hizmetleriyle şikâyet, talep, öneri, teşekkür ve bilgi edinme işlem türlerini internet ortamında gerçekleştirebilmektedir. Ayrıca Altındağ belediyesi, Altındağ bölgesinde ikamet edip vefat edenleri de internet ortamında duyurmaktadır. Altındağ belediyesinin sunmuş olduğu Kent Bilgi Sistemi uygulamasıyla vatandaşlar Altındağ bölgesindeki bütün meskenlerin yerlerini rahat bir şekilde tespit edebilmektedir. Ayrıca Kent Bilgi Sistemi ada ve parsel ile imar durumunun sorgulanması, pdf olarak çıktısının alınması ve güncel uydu görüntüsü ile mevcut durumun görülmesi mümkün olabilmektedir. Altındağ Belediyesinin çevrimiçi olarak sunduğu Belediye Hizmetleri aşağıdaki gibi sıralanabilir (<https://www.altindag.bel.tr/>, 06.06.2020):

- Vergi Ödeme
- Kent Rehberi
- İmar Durumu
- E-Yapı Ruhsatı
- Altın Masa- Çağrı Merkezi
- Evrak Takibi

2.7.3. Etimesgut Belediyesi

Etimesgut belediyesinin e-belediye uygulamalarına bakıldığında üç genel başlık altında toplanabilir. Bu hizmet grupları; kayıt işlemleri, sorgulama işlemleri ve İnteraktif işlemler adları ile sunulmaktadır. Kayıt işlemlerinde vatandaşlar e-belediye hizmetlerinden faydalanmak için sisteme üye olmaktadır. Sorgulama işlemlerinde ise, sicil arama, arsa rayiç bedeli, inşaat maliyet bedelleri, bina aşınma oranları, çevre

temizlik tarifeleri ve çöp toplama saatleri gibi işlem türleri bulunmaktadır. Son olarak interaktif işlemlerde, beyan bilgileri, ruhsat sorgulama, kira sözleşme sorgulaması, borç bilgileri, tahakkuk bilgileri, çevrimiçi tahsilat işlemleri yapılabilmektedir. Etimesgut Belediyesinin sunmuş olduğu Kent Bilgi Sistemi'nin hem Türkçe hem de İngilizce versiyonları bulunmaktadır. Bu sistem sayesinde ada ve parsel sorgulama ile gayrimenkullerin bilgilerine hızlı bir şekilde ulaşılabilmektedir. Kent Bilgi Sistemi ile Etimesgut bölgesi üç boyutlu bir şekilde izlenebilmekte ve üç boyutlu bina resimlerine tıkladıktan sonra o binaya ait istek ve şikâyetleri e-posta ile Etimesgut belediyesine iletebilmektedir. Ayrıca Kent Bilgi Sistemi sayesinde Etimesgut bölgesindeki resmi kurumların, dini tesisler, eğitim kurumları, sağlık kurumları, sanayi ve üretim alanları, sosyal amaçlı kurumlar, ticari kurumlar, ulaşım, turizm ve yeşil alanların nerede olduğuna ulaşılabilmektedir. Vergi, resim, harç vb. yükümlülüklerde kayıp oranının azaltılması konusundaki performans, dijital arşiv hizmeti, hizmet sunumunda sürat, düşük maliyetli sunum imkânlarını sunması sebebi ile 2007 yılında Etimesgut Belediyesi, "Akıllı Kent Otomasyon Sistemi (AKOS)" adlı projesine "E-Belediyecilik Özel Başarı Ödülü" verilmiştir. "AKOS" ile Etimesgut ilçesinde bulunan arsa, arazi, bina, bağımsız bölüm ve işyerlerine ait bilgiler sahadan toplanıp; müşterek veri tabanına bu bilgiler kaydedilerek birtakım analizler çerçevesinde değerlendirmeye tabi tutulmuştur. Gerçekleştirilen değerlendirmeler sonrasında vergilendirmede eksik yada tamamen vergilendirme dışı kalmış unsurlar tespit edilerek doğru biçimde vergilendirilmesi sağlanmıştır. Proje sonunda beklenen çıktılar (vergi kayıp oranları, eksik asansör beyanının miktarı ile işlem müddetinde ki iyileşme oranı) rapora aktarılabilmektedir. Bu projede e-belediyecilik hizmeti sunulurken sadece belediyenin web sitesi ve web teknolojilerinden faydalanılmamış, yanısıra Coğrafi Bilgi Sistemi, elektronik terminal olarak tanımlanan Kiosk'lar, ve android sistemlerde kullanılmıştır. Projenin beklenen çıktılarından olan vergi kaybı tespiti ve önlenmesi, dijital arşiv vb. göstergelerin yanında belediyenin kendisine ait boyut ve göstergeler olan çalışma süreleri, personel hata oranları günlük raporlamalar, sicil işlemlerinde verimlilik sağlanmıştır. Web tabanlı interaktif işlemler ile kioskların vatandaşın belediyeye girmeden işlemlerini gerçekleştirdiği noktalar olması gibi hususlarda sürat ve konfor sağlamıştır (Deloitte, 2007: 19).

Etimesgut Belediyesi T-belediye (Telefon belediyecek) uygulamasıyla, belediyenin vermiş olduğu numara ile hizmet vermekte olup; sistem sayesinde fiziki olarak belediye hizmet binasına gitme gereği duymadan zaman ve mekân sınırlamasıda olmaksızın bilgi ve hizmet almasını sağlamaktadır. Bilgilendirme ekrandan okumanın yanı sıra bazı hizmetlerde azruya bağlı olarak fax veya SMS ile de gerçekleşebilmektedir. Ayrıca bu uygulama ile evlilik ve cenaze için gereken belgeler hakkında bilgi verilmektedir. SMS belediyeçiliği ile vatandaşlar ödemesi gereken vergi miktarlarını öğrenebilmekte ve sistem vergi bilgilerini mükellefe SMS olarak göndermektedir. E-hatırlat uygulamasıyla Etimesgut Belediyesine ait duyurulardan haberdar olunmakta ve vergi dönemlerinde vergi mükellefinin vergi borcu SMS olarak ya da e-posta ile vatandaşla iletilmektedir. Etimesgut Belediyesinin Çevrimiçi olarak sunduğu Belediye Hizmetler şunlardır (<https://webserver.etimesgut.bel.tr/>, 12/07/2020):

- Ödeme İşlemleri,
 - Sicil No ile Ödeme İşlemleri
 - TC No ile Ödeme İşlemleri
- Sorgulama İşlemleri,
 - Sicil Sorgulama
 - Arsa Rayiç Bedel Sorgulama
 - İnşaat Maliyet Bedeli Sorgulama
 - Bina Aşınma Oranları Sorgulama
 - Çevre Temizlik Tarifeleri Sorgulama
- İnteraktif İşlemler,
 - Bilgi Edinme Takip
- Online İşlemler,
 - Beyan Bilgileri
 - Ruhsat Sorgulama
 - Kira Sözleşme Sorgulama
 - Tahakkuk Bilgileri
 - Borç Sorgulama
 - Tahsilat Bilgileri
 - Online Ödeme
 - E-Dekont

2.7.4. İstanbul Büyükşehir Belediyesi

İstanbul’u, yüzölçüme oranla nüfusu, temsil ettiği ekonomik değeri gibi ayrıcalıklı durum ve kriterler açısından ele aldığımızda geçmişten bu güne Türkiye’nin yönetsel açıdan önemli bir kentlerinden biri hatta ilki olma özelliğine sahip kenti olarak tanımlamak yanlış olmayacaktır. Kenti öne çıkaran unsurların aynı zamanda yönetsel açıdan da idaresinin zorluğu ve gerekliliği, teknolojinin imkânlar eşliğinde profesyonel bir yaklaşımı mecbur kılacağını söylemek zor olmayacaktır. İstanbul Büyükşehir Belediyesi Bilişim Hizmetleri Yönetimi ve imkânları şöyle özetlenebilir (İstanbul Büyükşehir Belediyesi Faaliyet Raporu, 2018, 53-54):

Telekomünikasyon Sistemleri kapsamında merkezi Bayrampaşa’da olan ve 1 yönetim merkezi, 6 aktarım istasyonu ile 17 röle’den oluşan telsiz sistemi 26 farklı kamu kurumuna hizmet vermektedir. Kablosuz Haberleşme sistemleri kapsamında kentin pek çok noktasında bulunan Wi-Fi noktaları ve .”İstanbul” ve “.ist” alan adlarının satışı devam etmektedir. Fiber optik Haberleşme Sistemi ve Altyapı İşlemleri kapsamındaki sistemler yine Geniş Alan (WAN) ve Yerel Alan (LAN) Ağ (Network) Sistemi kesintisiz olarak hizmet sunmaktadır. Yanısıra tüm operasyonel işlemler ile dış kaynaklarında oluşan verilerin tek bir yapıda toplandığı Veri Ambarı Uygulaması ayrıca Görüntüleme ve Güç Sistemleri, Bilgi Güvenliği Yönetimi, Mobil Uygulamalar, Bilgi Yönetişimi Süreç Modeli Çalışmaları, Bilgi Teknolojileri Proje Yönetim Çalışmaları, Akıllı Şehir Projesi ve başarılı girişimcilerin desteklenerek yerli ve milli ürünlere destek verecek kuluçka merkezlerinin bulunduğu Zemin İstanbul gibi altyapı ve yapılar bulunmaktadır. Yanı sıra İstanbul Büyükşehir Belediyesi’nin internet ortamından sağladığı hizmetler ana başlıklar ve alt başlıklar halinde şunlardır (<https://www.ibb.istanbul>, 11.07.2020):

- Acil Hizmetler
- İstanbul İtfaiyesi
- Zabıta
- AKOM
- İstanbul ve Deprem
- Bilgi Hizmetleri
- Beyazmasa
- Harcırak Esas Otobüs Fiyat Listesi

- Bilgi Edinme Hakkı
- Şehir Haritası
- Balık ve Hal Fiyatları
- Akademi İstanbul
- Yönetmelikler
- Ukome Kararları
- Cenaze İşlemleri Nasıl Yapılır ?
- AB Çalışmaları
- Afetten Korunma Eğitimleri
- Sporla Bağlan Hayata
- Zemin İstanbul
- İSYÖN A.Ş.
- Çevre Hizmetleri
- Çevre Koruma
- Veteriner Hizmetleri Müdürlüğü
- İstanbul'u Seyret
- Tarım ve Su Ürünleri Müdürlüğü
- Hal Müdürlüğü
- Deniz Hizmetleri
- Atık Yönetimi
- İGDAŞ A.Ş.
- İSTANBUL ENERJİ A.Ş
- AĞAÇ A.Ş.
- İSTAÇ A.Ş.
- E-Belediye Hizmetleri
- Beyaz Masa
- Gelirler Mükellef Rehberi
- e-Sorgulama
- e-Ödeme
- e-Beyanname
- e-Bilgi
- e-Başvuru

- İmar Hizmetleri
 - Askıdaki Planlar
 - Plan Askı Arşivi
- Kültür Hizmetleri
 - Şehir Tiyatroları
 - Kültür Sanat İstanbul
 - Kütüphane ve Müzeler
 - Sesli Kütüphane
 - CRR
 - Kültür A.Ş.
 - Kent Orkestrası
 - Medya A.Ş.
 - How to İstanbul
- Sağlık Hizmetleri
 - Sağlık Hizmetleri
 - Evde Sağlık Hizmetleri
 - Tıp Merkezleri
 - PDM
 - Yaşlı Hizmetleri
 - Vektörle Mücadele ve İlaçlama
 - İş Sağlığı ve Güvenliği Hizmetleri
- Sosyal Hizmetler
 - Sosyal Tesisler
 - Sosyal Yardımlar
 - İsmek
 - BELNET
 - Tercih Danışma Merkezleri
 - Kariyer Eğitim Günleri
 - PedalİST
 - Temel Bilgisayar Eğitimleri
 - Kitap Kampanyaları
 - Erişilebilir Turizm, Engelsiz İstanbul

- Muhtarlıklar Müdürlüğü
- Eurodesk Temas Noktası
- Hamidiye A.Ş.
- Beltur A.Ş.
- İstanbul Halk Ekmek A.Ş.
- İSTTELKOM A.Ş.
- Spor Hizmetleri
- İBB Spor Tesisleri
- Yaz Kampları
- İBB Spor Kulübü
- Ücretsiz Spor
- Okul Spor Salonları
- Spor Organizasyonları
- Amatör Spor Kulüplerine Malzeme Desteği
- Engellilere Yönelik Spor Hizmetleri
- Sporcu Yetiştirme
- İstanbul Spor Envanteri
- SPOR İstanbul
- Ulaşım Hizmetleri
- İstanbulkart
- İBB Trafik
- İETT
- İstanbul'un Metrosu
- Yol Bakım Çalışmaları
- Toplu Ulaşım Hizmetleri
- İSBAK A.Ş.
- İSFALT A.Ş.
- İSPARK A.Ş.
- Metro İstanbul A.Ş.
- Otobüs A.Ş.
- Şehir Hatları A.Ş.

2.7.5. Nilüfer Belediyesi (Bursa)

Bursa iline bağlı Nilüfer Belediyesi, yerel hizmetleri bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanarak sunmaya başlamıştır. Nilüfer Belediyesi ilk olarak e-belediye uygulamasının altyapı çalışmalarını başarılı bir şekilde tamamlayarak uygulamaya sunmuştur. E-belediye uygulamalarındaki hizmetlerin sayısı gün geçtikçe artmıştır. Nilüfer belediyesinin e-belediye uygulamalarına bakıldığında ise; ilk olarak üye girişi ile yapılabilen işlemler ve üye girişi ile yapılamayan işlemler dikkati çekmektedir. Nilüfer Belediyesi'nde e-belediye işlemlerinden Evlilik orman bilgi sistemleri sayesinde, yeni evlenen çiftler kendileri adına dikilen ağaçların adreslerini ve üç boyutlu görüntülerine isim ve soy isimlerini yazarak ulaşabilmektedir. Pazar yerleri uygulamasında vatandaşlar semt pazarlarının nerede olduğunu görebilmektedir. Ayrıca semt pazarlarında çalışan esnaflarla ilgili istek ve şikâyetle bulunabilmektedirler. Ayrıca vatandaşlar Nilüfer Belediyesi'nin çıkarmış olduğu Belediye Postası Dergisi'ne internet ortamında 7 gün 24 saat ulaşabilmektedir. Kent ve mahalle haritaları uygulamalarıyla vatandaşlar kentle ilgili eğitim kurumları, yeşil alan, spor ve dinlenme yerleri, kültürel tesisleri, resmi kurumları, dini tesisleri, sağlık kurumları, sosyal amaçlı kurumları, turizm alanları, finans kurumları ve ulaşım alanlarını internet ortamında rahat ve hızlı bir şekilde görebilmektedir. Hizmetler ana başlıklar halinde şöyle sıralanabilir: (<https://www.e-islem.net>, 11/07/2020)

- Üyelik ve Sicil
- Ödeme
- Bildirim
- Bilgi Edinme ve İstek
- Kurumsal
- Ruhsat
- Evlilik
- İmar
- Rayiçler ve Tarifeler
- İhaleler
- Belge Doğrula
- Sosyal Hizmetler

- Harita
- E-Rehber

2.7.6. Şanlıurfa Belediyesi

Şanlıurfa, tarihte gerek ekonomik anlamda, gerekse kültürel ve sosyal anlamda toplumlararası sadece mal'ın el değıştirdiğı değil, bilgi, sanat, ilim ve irfan akışınada yön vermiş dünya'nın en önemli değerlerinden İpekyolu'nun şarktaki önemli duraklarından olan şehrimizdir. Şanlıurfa Belediyesi her şeyden önce güven kazanmak için hizmet odağına hep vatandaşı koymuştur. Bu doğrultuda, kentsel yaşam kalitesini ve vatandaş memnuniyetini arttırmak için çağdaş yönetim anlayışından faydalanmıştır. Çağdaş yönetim anlayışı, belediyenin sunduğı hizmetlerin çevrimiçi ortamda, belediyenin web sitesinden (e-belediyecilik) vatandaşlara hizmet sunulması olarak söylenebilmektedir. Şanlıurfa Belediyesi e-belediye hizmetlerini dört bölüme ayırmıştır. Bunlar; ödeme işlemleri, sorgulama işlemleri, interaktif işlemler ve online işlemlerdir. Ödeme İşlemleri bölümünde; sicil no ile ödeme, T.C. no ile ödeme uygulamaları mevcuttur. Sorgulama İşlemleri bölümünde; Sicil Arama, Kent Rehberi, E-İmar, E-Mezar, E-Bordo (İşçi), E-Bordo (Memur), Adres Sorgulama uygulamaları mevcuttur. İnteraktif İşlemler bölümünde; Şikâyet Bildirim Formu, Şikayet Rapor Takibi işlemleri yapılabilmektedir. Son olarak online (çevrimiçi) işlemler bölümü, Beyan Bilgileri, Ruhsat Sorgulama, Tahakkuk Bilgileri, Borç Sorgulama, Tahsilat Bilgileri, Online Ödeme, E-Dekont uygulamalarından oluşmaktadır (<https://webportal.sanlıurfa.bel.tr>, 11/07/2020).

E-tedarik uygulaması ile tedarikçi firmalardan sisteme üye olanlara sağlanan kullanıcı hesabı sayesinde firmalara ait bilgiler sistemde görünmekte böylece satın alma işlemleri sırasında belediye satın alma yetkilileri ihtiyaç konusu mal ve hizmeti üretip yada satan firmalara en kısa sürede erişebilmektedirler. Bu uygulamanın maliyetleri düşürmesinin yanısıra şeffaflık, hesap verilebilirlik ilkelerine de katkı sağladığı söylenebilir. E-ileti uygulaması satın alma süreçlerinin tarafı olan şirketlerin, proje onay sürecini zaman ve maliyet bakımından azaltan bir uygulamadır. Uygulamada, firmalar süreç gereğı belediyeye ibraz etmeleri gereken dokümanları, öncelikle elektronik ortamdan göndermekte ve böylece olası eksikliklerin tespiti ve bunların firmalara bildirilmesi neticesinde iş ve işlemlere dair süre ve maliyetler ekonomik hale

getirilmektedir. İleride hedeflenen, ilgili dokümanların tümünün elektronik ortamdan gönderilmesidir. CRM (Müşteri İlişkileri Yönetimi) uygulaması, vatandaşın yerel yönetime, internet, e-mail, SMS, sesli yanıt sistemi, wap (wireless application protocol) açılımı kablosuz uygulama protokolü olan ve mobil telefonlarla internet erişimini sağlayan uluslararası standart gibi hızlı ve rahat erişim kanallarıyla zaman ve mekân koşuluna bağlı kalmaksızın ulaşabilmesini sağlamaktadır. Şanlıurfa il sınırları içinde ikamet eden bireyler yerel yönetime taleplerini SMS, sesli yanıt, internet ve otomatik e-mail aracılığıyla gönderebilmektedirler.

Şanlıurfa Belediyesi'nin hayata geçirmiş olduğu bir diğer e-belediye projesi ise e-mezarlık uygulamasıdır. E-mezarlık uygulaması ile ölen bir kişinin defnedileceği mezaryerinin bilgileri, kabir yerlerinin kroki destekli görünümü ve çevrimiçi mezar satın alma işlemleri belediyenin web sayfasından yapılabilmektedir. Şanlıurfa Belediyesi e-belediye uygulaması üzerinden yapılacak ödemelerde 128 Bit SSL güvenlik sertifikası kullanılmaktadır. Bu sayede vatandaşların bilgileri şifrelenerek 3. şahıslara ulaşması engellenmektedir.

2003 yılında TÜSİAD (Türkiye Sanayiciler ve İş Adamları Derneği) ve TBV (Türkiye Bilişim Vakfı) sivil toplum örgütlerinin ekonomi, toplumsal yaşam kalitesinin, verimliliğinin yanısıra rekabet gücünün yükseltilmesine, şeffaf ve etkin kamu yönetim ve sisteminin oluşumuna katkıda bulunan ve yine bilgi toplumu hedefinde proje ve uygulamaları ile katkı sağlayan kişi ve kurumlara verilmek üzere “eTR Ödülleri”ni başlatmıştır. 2007 yılında “eBelediyecilik Özel Başarı Ödülleri”ni kazanan üç belediyeden birisi olan Şanlıurfa Belediyesi, “e-borç ve e-ödeme”, “e-tedarikçi”, “CRM”, “e-ileti” ve “e-mezarlık” uygulamalarıyla özel ödüle layık bulunmuştur. Ayrıca Şanlıurfa Belediyesi, il sınırları içinde ikamet eden bireylere teknolojiyi doğrudan hizmet amacıyla kullanma hususunda ki uygulamaları Bütünleşik e-Devlet Modeli ile yürütmesinden dolayı “eBelediyecilik Jüri Özel Ödülü”nün de sahibi olmuştur (<https://www.haberler.com/>, 11.07.2020).

Şanlıurfa belediyesinin sunduğu çevrimiçi (online) hizmetler ise şu şekilde sıralanmaktadır (<https://webportal.sanlıurfa.bel.tr>, 11/07/2020):

- Sicil No veya TC No ile Ödeme İşlemleri
- Sicil Arama

- Kent Rehberi
- E-İmar
- E-Mezar
- E-Bordro (İşçi)
- E-Bordro (Memur)
- Şikâyet Bildirim Formu
- Şikâyet Takip Formu
- Beyan Formu
- Ruhsat Sorgulama
- Tahakkuk İşlemleri
- Borç Sorgulama
- Tahsilat Bilgileri
- Online Ödeme
- E-Dekont
- Adres Sorgulama.

2.7.7. Kayseri Büyükşehir Belediyesi

E-devlet uygulamalarının, bilgi ve hizmetlerin çevrimiçi olarak sağlanması sonucunda kamu kuruluşları ve onların bileşenleri arasındaki karşılıklı iletişimi geliştirdiği ve mali etkinlik sağladığı bilinmektedir. Kayseri Büyükşehir Belediyesi de e-devlet uygulamalarını yerel boyutta uygulayarak (e-belediye) hizmet kalitesini artırmak ve maliyetlerde tasarruf sağlamaya çalışmaktadır.

Kayseri Büyükşehir Belediyesi'nin e-belediye hizmetlerine bakıldığında vatandaşlara oldukça kolaylık sağlayan uygulamaların olduğu görülmektedir. Örneğin; KUBİS (Kayseri Ulaşım Bilgi Sistemi) sayesinde otobüs ve tramvay hat saatleri bir tuşla görülebilmektedir. Bu uygulamada vatandaşlar ulaşım sistemine bineceği ve ineceği yeri, ilçe, mahalle ve durak olarak yazarak gitmek istediği yerin hat güzergâhını ortaya çıkarmış olmaktadır. Şayet bineceğimiz ve ineceğimiz yerin konumunu biliyorsak, harita üzerinde o yere gelip sağ tıklayarak "Bineceğin en yakın durak", "İneceğin en yakın durak", "En yakın hastane", "En yakın eczane", "Mesafe ölçümü yap" ve "Haritadan bilgi al" uygulamaları yapılabilmektedir. Vatandaşlar gitmek istedikleri yere hangi vasıta ile gidebileceklerini sistemde bulunan otobüs, tramvay,

taksi, bisiklet ve çift otobüs seçeneklerini birden fazla işaretlemeleri alternatif ulaşım yöntemlerinin bulunmasını sağlayacaktır. Son olarak bu sistemde vatandaşlar gitmek istedikleri güzergâhın çıktısını ‘‘Haritayı Yazdır’’ uygulamasıyla alabilmektedirler. (<https://www.kayseri.bel.tr>, 11.07.2020)

Mezarlık bilgi sistemi ile vatandaşlar cenaze arama, tapu arama ve vefat ilanları hizmetlerinden faydalanabilmektedirler. Vatandaşlar cenaze aramada karşlarına çıkan ara yüzdeki bilgileri doldurması sonucunda bulmak istedikleri mezarlığın nerede olduğunu görmektedirler. Tapu arama ile mezarlığın bulunduğu bölge, ada, parsel ve mezar numarası yazılarak aramak istenilen mezarlığın yeri tespit edilmiş olmaktadır.

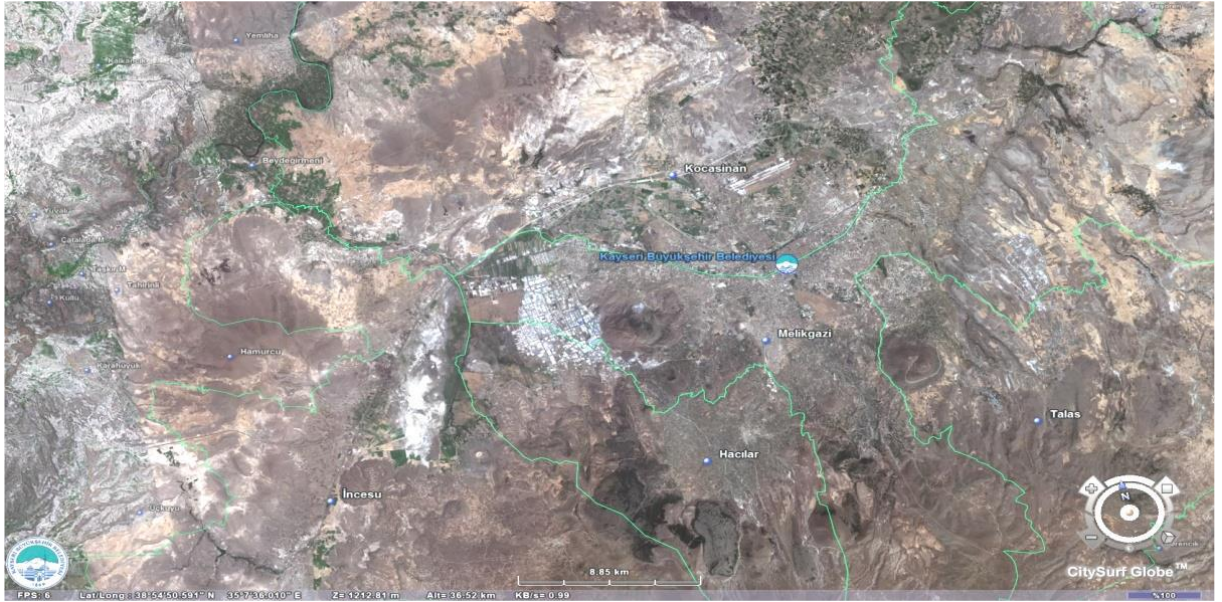
Kayseri Büyükşehir Belediyesi Su ve Kanalizasyon İdaresi (KASKİ) online işlemler kapsamında: yeni abonelik, abone değişikliği, abonelik iptali, geçici abonelik açma/kapatma, endeks düzeltme, abone bilgilerini güncelleme ve başvuru durum sorgulaması uygulamalarına erişilebilmektedir. Fatura Ödeme işlemleri kapsamında: abone borcu ödeme ve tutanak borcu ödeme menülerine ulaşılabilir. Kaski için projem var bölümünde: projenin sahibi, projenin adı ile projenin yükleneceği alanların bulunduğu bir hizmet sayfası bulunmaktadır. Laboratuvar başlığına tıklandığında açılan sayfadan: Su Kalite Kontrol Raporları, 2020 Yılı Laboratuvar Analiz Ücret Tarifesi, Su/Atıksu Numune Alma, Kalite Politikamız, Akreditasyon ve Yeterlilik Belgeleri, İçmesuyu Kimya Laboratuvarı, İçmesuyu Mikrobiyoloji Laboratuvarı, Atıksu Laboratuvarı, Laboratuvar Analiz Metotları, Laboratuvar Cihaz Listesi, Müşteri Memnuniyeti Anket Formu, Müşteri Şikayetleri Kayıt ve Geri Bildirim Formu, Broşür ve İletişim menülerine erişilebilmektedir. Çocuk Su başlığı altında, çocuklar için eğlendirici aynı zamanda bilgi verici görsel, oyunların bulunduğu bir sayfa bulunmaktadır. Scada başlığı altında Stratejik Plan, haberler, ihale ilanları fatura ödeme, vezneler, depo temizleme firmaları, abone rehber gibi bilgi verici menüler bulunmaktadır (<https://www.kaski.gov.tr>, 11/07/2020)

KASKİ abonelerine ödeme kolaylığı sağlayacak Akıllı Vezneler hizmete girmiştir. Toplamda sekiz tane Akıllı Hizmet Veznesi bulunmaktadır. Akıllı vezne sayesinde vatandaşlar su borçlarını merkeze gelmeden rahatlıkla ödeyebilmektedir. Ayrıca bu akıllı veznelerden elektrik faturaları da ödenebilmektedir. Vatandaşlar, dokunmatik ekrana su ya da elektrik borcunu ödemek için abone numarasını ya da barkod numarasını okutarak dönem borçlarının ekrana gelmesini sağlayarak nakit ya da

kredi kartıyla ödeme yapabilmektedirler. Son olarak vatandaşlar, bu yapmış oldukları işlemler sonucunda borcun ödendiğine dair makbuz alabilmektedir.

Kent Bilgi Sistemi Kayseri Büyükşehir Belediyesi il sınırlarında bulunan beş ilçe Melikgazi, Kocasinan, Talas, Hacılar ve İncesu için hazırlanan ve sürekli güncellenen bir sistemdir. Kapsadığı alandaki tüm binaları ve bunların kullanım şekillerini, iş yeri isimleri, resmi/özel kurumların (okul, hastane) bilgileri, eczane, destinasyon (varış yeri) bilgisi, önemli tarihi binalar ve bilgileri, kültür ve turizm tesisleri ile bina ve yolların fotoğraflarına ulaşılabilir. Kamu kurumlarının yanı sıra özel kurum ve kuruluşların da gereksinim duyduğu güncel bir bilgi bankasıdır.

Şekil 10: Kent Bilgi Sistemi Görünümü



Kaynak: www.kayseri-bld.gov.tr

Kente dair gelişmeler ile bireylerin ilgisini çekecek anlık bilgileri de ihtiva eden kent bilgi sistemi, aynı zamanda öneri ve şikâyetleri de harita üzerinde işaretleyerek yerel yönetime bildirimde bulunmaya da imkân vermektedir. Yine kullanıcılara rehber üzerinde adres tarifi yaparak farklı kullanıcıya harita şeklinde gönderme ya da kendi haritasını tasarlama veya kendi katmanını oluşturabilme olanağı da vermektedir. Sistem, rutin şekilde güncellenmenin yanı sıra yeni fikirler ve versiyonlar ile geliştirilmektedir.

11: Kent Bilgi Sistemi



Kaynak: www.kayseri-bld.gov.tr

Kayseri Büyükşehir Belediyesi'nin yetki alanındaki verilerin Coğrafi Bilgi Sistemleri Şube Müdürlüğü personelleri tarafından, sürekli ve gerçek zamanlı olarak güncelliği sağlanmaktadır. Kayseri büyükşehir belediyesinin Coğrafi Bilgi Sistemleri üzerinden ulaşılabilen hizmetler şu şekilde sıralanmaktadır (<https://cbs.kayseri.bel.tr/>, 12/07/2020)

- Anasayfa
- 360° Panorama Kayseri
- Otobüs-Tramvay Ne Zaman Gelir?
- Otobüs-Tramvay Nerede ?
- Trafik Yoğunluğu Haritası
- Nöbetçi Eczaneler
- Kayseri Kent Bilgi Sistemi(2B)
- İmar Planları
- Kayseri Ulaşım Bilgi Sistemi
- İlçe/Mahalle-Muhtar Bilgisi
- İndirme
- Mezarlık

- Analiz
- Uavt-Kps
- Tapu
- CBS
- AYKOME
- Numarataj
- Kullanıcı Girişi
- İletişim

Buraya kadar incelenen e-belediyeçilik hizmetlerinin geneline bakıldığında birtakım hizmetlerin zamanla artan bir şekilde belediye internet siteleri üzerinden ya da e-devlet portalı üzerinden vatandaşlara sunulduğu görülmüştür. Ancak aynı zamanda e-katılım bağlamında sadece bilgi edinme, şikayet bildirimi yada şikayet takip gibi karşılıklı iletişim ve paylaşım içeren birkaç hizmet dışında hizmetlerin bulunmadığıda tespit edilmiştir. Bilgi ve İletişim tabanlı teknolojik ürünlere her gün yenisinin eklendiği ve toplumun enformasyon bombardımanı altında olduğu günümüzde doğru bilgilenmek ihtiyacı özellikle de yöneten ve yönetilenler arasında profesyonelce yönetilmesi gereken bir alan haline gelmiştir.

E-katılım yaygınlaşması için öncelikli olarak yine kamunun üreteceği politika ve enstrümanların önemi ve gerekliliği bilinmektedir. Ülkemizde katılımcı demokrasinin önemli unsurlarından e-katılımın yaygınlaşması gerekliliğini açık olduğu durumda kamu bu alanı doğru politikalarla regüle etmelidir. Yani kamu idaresi teşvik edici politika ve uygulamalarla talep oluşturunca bir rol oynamalıdır.

2.8. DÜNYA'DAN E-BELEDİYE VE E-KATILIM UYGULAMA ÖRNEKLERİ

2.8.1. Glasgow Belediyesi

Glasgow Belediyesi vatandaşlara daha iyi, daha kaliteli ve daha hızlı hizmet sunabilmek için klasik belediye yönetimi anlayışı yanında bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmelerden de yararlanarak yeni bir yönetim sistemi oluşturmuştur. Glasgow Belediyesi, sunmuş olduğu hizmetleri internet ortamına taşıyarak elektronik

belediyeciliğe adım atmıştır. Glasgow Belediyesi'ndeki e-belediye uygulamalarına bakıldığında ise "job vacancies" adı verilen iş bulma uygulamasında vatandaşlar belediyenin web sayfasındaki ilanları tıklayarak iş ile ilgili bilgilere ulaşmaktadır. Yani, iş ilanını hangi şirketin verdiği, iş bölgesi, mesleğin sınıfı, işin süresi, pozisyonu ve çalışacak kişinin alacağı ücreti görebilmektedirler. Eğer vatandaş kendisine göre bir iş ilanı bulur ise belediyenin sitesinden hemen başvurabilmektedir. Fakat vatandaş kendisine göre bir iş bulamaz ise, yeni iş ilanları hakkında bilgilendirilmek için e-posta adresini girmesi yeterli olacaktır. A'dan Z'ye uygulamasını kullanabilmek için vatandaşlar aramak istedikleri e-belediye uygulamasının baş harfini yazarak rahat bir şekilde uygulamalara ulaşabilmektedirler. Örneğin; Glasgow şehrindeki vatandaşlar şehrin trafik durumu, şehir ile ilgili haberler ve iş ilanları hakkında bilgilendirmek istiyorlar ise, A'dan Z'ye uygulamasına girerek arama ekranına "Ş" yazarak şehir ile ilgili bütün uygulamalara saniyeler içerisinde erişebileceklerdir. Vatandaşlar bu sayede oturdukları yerden şehir ile ilgili haberlere güvenli ve hızlı bir şekilde ulaşabilmektedir. Glasgow Belediyesi vatandaşlara e-belediye uygulamaları ile çeşitli hizmet ve bilgi sağlamaktadır. Yakınında neler var uygulaması ile Glasgow belediyesi internet üzerinden 250 m ile 5 km arasındaki eğitim, eğlence, kültür, ulaşım ve sosyal etkinlik alanlarına ulaşabilmektedirler. Yerel belediye meclisi ile iletişime geçme uygulamasında ise, vatandaşlar şehir ile ilgili herhangi bir sıkıntı ya da sorun meydana geldiğinde kendi bölgesindeki yerel meclis ile belediyenin internet sitesinden sorunlarını rahat bir şekilde dile getirebilmektedir. Glasgow Belediyesi'nde tamamlanan e-belediye uygulamaları ise şöyledir (<https://www.glasgow.gov.uk/>, 17/03/2017):

- A'dan Z'ye Belediye hizmetleri
- Online Konut Yardımı ve Belediye Vergisini Hesaplama
- Çöp Toplama
- Bakıcılık İstek formu
- Bakıcılık geri bildirimi
- Adres değişikliği
- Şehir planı
- Temiz Glasgow için rapor et (grafiti, çöp, köpek kirletmesi, yasadışı ilaç satımı ve diğer çevresel sorunlar)
- Online vergi ödeme

- Belediye ile çevrimiçi iletişim
- Yerel belediye meclisi ile iletişime geçme
- Belediye vergi ödemesi (rahat ve güvenli bir şekilde yapılmaktadır)
- Online kaldırım geçişi
- Yakınımda neler var
- Online ödeme
- Kütüphane kataloğu ve kaynaklara ulaşma
- Taksi istek ve şikâyet formu
- Kent rehberi
- Senin düşüncelerin
- Sahtekârlık ve yolsuzlukla mücadele başvurusu

2.6.2. Chicago Belediyesi

Chicago eyaleti Amerika Birleşik Devletleri'nin üçüncü en büyük eyaletidir. Chicago şehri dünyadaki bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeleri yakından takip eden bir eyalettir. Chicago Belediyesi vatandaşlara hizmet sunarken yeni yönetim anlayışını benimseyerek hizmet kalitesinde etkinliği ve verimliliği artırmaktadır. E-belediye hizmetleri Chicago Belediyesinde dört ana başlıkta toplanmıştır. Bunlar; başvuru işlemleri, denetleme, ödeme ve raporlamadan oluşmaktadır. Başvuru işlemlerinde vatandaşlar, Chicago Belediyesi'ne ait internet adresinden izin görüşmesi için randevu, inşaat e-izni, yapı denetim, iş lisansına başvuru ve iş lisansı yenileme başvurusunda bulunabilmektedir. Denetleme bölümünde vatandaşlar, yasak araç şikâyeti, inşaat izni, bina ihlalleri ve yapı ile ilgili mahkeme işlemleri, grafiti kaldırma hizmeti, çöp aracı servis talebi, e-ısı kontrolü, restoran arama hizmeti, park ve kırmızı ışık ceza ödemeleri gibi işlemleri internet sitesinden takip edebilmekte ve başvuruda bulunabilmektedir. Ödeme bölümünde vatandaşlar, belediye binasına gitmeden evinden, işyerinden, internet kafeden yani internetin olduğu her yerden 7 gün 24 saat ödeme yapabilmektedir. Chicago belediyesinin sunmuş olduğu e-ödeme hizmetleri ise su faturası, su/kanalizasyon faturası, iş vergileri, iş lisans yenileme ücretleri, müzayede katılım ücretleri, araç muayene ücretleri, araç ve kent izinleri otopark çıkartma ücretleri gibi hizmetlerdir. Son olarak raporlama bölümünde ise istek ve şikâyetlerini vatandaşlar

internet ortamında rahat ve hızlı bir şekilde yapabilmektedir. Chicago belediyesinin çevrimiçi sunduğu hizmetler şöyle sıralanabilir (<https://www.chicago.gov>, 12/07/2020):

- Başvuru
 - İş Fırsatları
 - İnşaat İzni Başvurusu
 - İşletme Lisans Başvurusu
 - Chicago Konut İdaresi (CKİ) Konutları
 - Staj ve Gönüllü Programları
 - Chicago Kentinde İş Olanakları KBC (Kadın, Bebek ve Çocuk Programı)
 - Daha Fazla Hizmet
- Kontrol Et
 - Terk Edilmiş Araç Şikâyeti
 - Bina İhaleleri
 - HomeMod (Altmış yaşın altındaki engelli insanların yaşam ortamlarını erişilebilir hale getirmelerini sağlayacak ev içi değişiklikler) – Başvuru Durumum
 - Otopark, Kırmızı Işık veya Hızlı Bilet(ler)
 - İş Kimliği ve Reklam İşaretleri İzni
 - Sokak Aydınlatması için Hizmet Talebi
 - Boş Bina Kaydı
 - Daha Fazla Hizmet
- Bul / Al
 - Otomatik Pound (Yasak Yere Park vb. Sebeplerle Aracın Çekildiği Otopark) Konumları
 - Teklifler, RFP, RFQ, RFI, Küçük Sipariş
 - İşletme Lisansı Araması
 - Chicago İnşaat Kodları
 - Serbest CYBE / HIV / AIDS Testi ve Tedavisi
 - Cook İlçesi Kâtip Mahkeme Kalemi Nüfus Kayıt Örneği, Doğum ve Ölüm Kayıtları
 - Daha fazla hizmet
- Ödeme / Satın Alma
 - İdari Duruşma Cezaları
 - İşletme Lisansının Yenilenmesi
 - İşletme Vergileri

- İnşaat İzni Maliyetini Hesaplama
- Chicago Şehri Fotoğrafları
- Diğer Şehir Borç Ödemeleri
- Otopark, Kırmızı Işık veya Hızlı Bilet(ler)
- İhtiyaç Fazlası, Taşıtlar, Açık Arttırmalar
- Fatura
- Otomatik Hız Uygulama Videoyu Görüntüle
- Daha fazla hizmet
- Kayıt,
- Ayrımcılık Şikâyeti
- Köpek (Evcil Hayvan) Kayıt
- Aşırı Hava Bildirimi
- Park Bölgesi Programları İçin
- MPEA Havaalanı Vergisi
- Ev Yapımı Gıda Satış İzin Başvuru Kaydı
- Boş Bina
- Daha fazla hizmet
- Rapor / Dosya
- AIC (Yıllık Denetim Sertifikası) Denetimleri
- Terk edilmiş araç
- Kabin Geribildirimi
- Çevrimiçi Tüketici Şikayeti
- Ekonomik Açıklama, Beyan, Çevrimiçi EDS
- Sokakta çukur
- Mahallede Sokak Hayvanı
- Daha fazla hizmet
- Talep,
- Yapı Denetimi
- Çöp Sepeti
- Grafiti Kaldırma Hizmetleri
- Otopark Bilet Fotoğrafları
- Bisiklet Haritası İsteyin

- Evsel Çöp Toplama
- Kırmızı Işık videosunu izleyin
- Daha fazla hizmet
- Kayıt Ol / Gönüllü
- Chicago'ya bildir'den (NotifyChicago) Uyarılar
- Toplumsal Acil Durum Müdahale Ekibi (CERT)
- Staj ve Gönüllü Programları
- Bir İyi Senet Chicago Gönüllü Fırsatları
- Gönüllü Açıklama
- Daha fazla hizmet

2.6.3. Newcastle Belediyesi

Newcastle şehrinde belediyenin sunmuş olduğu e-belediye hizmetleri beş ana başlık altında toplanmıştır. Bu hizmetler ise raporlama, ödeme, başvurma, bilgiye ulaşma ve arama olarak ayrılmıştır. Newcastle Belediyesi'nin uyguladığı e-belediye hizmetlerinden raporlama bölümü içerisinde yer alan “Envirocall” uygulaması ile vatandaşlar köpek toplama, grafiti, trafik yönetimi, cadde ışığı, trafik işaretleri, yasadışı çöp boşaltma, çöp kutusu isteği, uyuşturucu satıcıları ve açık havada yakılan ateş gibi hizmetleri internet üzerinden yapabilmektedir. Ayrıca bu hizmetlere ek olarak geri dönüşüm kutuları, oyun alanları, kaldırım taşları, sinek kovucu, kirli sokakların temizlenmesi, kar temizleme ve sokaklardaki aşınmış çukurların yapımı gibi isteklerini ev kapı numarası, sokak numarası, posta kodu ve sokak ışık lambasının numarasını yazarak da internet üzerinden gerçekleştirebilmektedirler. Eğer vatandaşların internet üzerinden bu uygulamayı yapma imkânları yok ise, pazartesi ile Cuma günleri arasında belediyeyi telefonla arayarak da yapabilmektedirler. Vatandaşlar şehrin sınırları içerisinde dolandırıcılığın ve sahtekârlığın olduğunu hissettiği durumlarda ya da bunu yapan kişileri tespit ettiğinde belediyenin internet sayfasına girerek durumla ilgili ayrıntılı bilgileri doldurarak belediyeye rapor edebilmektedir. Ayrıca vatandaşlar bu uygulamanın dışında herhangi bir konuyla ilgili istek ve şikâyetlerini internet üzerinden yapabilmektedir. İngiltere’de ırkçılığa çok duyarlı olduğu için Newcastle Belediyesi de bununla ilgili e-belediye hizmeti sunmaktadır. Irkçılık ve homofobik kazaları önlemek için, ailede, arkadaşlar arasında ve yakın çevrede ırkçılık ve homofobik

davranışlar sergileyen kişiler bulunuyorsa bu kişileri vatandaşlar belediyenin internet sayfasından rapor edilebilmektedir. Ayrıca bu kişilerle ilgili kanıtın belgelenmesi gerekmemektedir. Diğer bir uygulama ise, evinizde veya çevrenizde tamir edilmesi gereken bir yerle ilgili bilgileri belediyenin web sayfasındaki formu doldurarak bildirimde bulunulabilme imkânıdır. Ayrıca, belediyenin yapmış olduğu hizmetlerden dolayı memnun kalmış olan vatandaşların övgü ve eleştirileri belediye yönetimine internet üzerinden bildirilebilmektedir. E-ödeme uygulamasında ise vatandaşlar park ücretleri, çocuk bakıcılığı ücretleri, belediye vergileri, çevre vergisi, arazi vergisi, konak evleri rezervasyon ücretleri, otoban geçiş ücretleri, otopark cezaları, sosyal bakım hizmet demeleri ve ön başvuru ücretleri gibi ödemeleri internet üzerinden yapabilmektedirler. Vatandaşlar referans numarası girerek kredi kartı ile belediyenin internet sitesinden ödeme yapabilmektedirler. Vatandaşların internet üzerinden yaptıkları bu ödemeler 15 dakika sonra sisteme geçmektedir. Ayrıca bu ödemeleri vatandaşlar telefonla da yapabilmektedir. E-belediye uygulamalarının arama bölümünde ise şehir haritası bulunmaktadır. Bu harita ile vatandaşlar kamu binalarının yerleri, doğal çevre, sosyal ve kültürel yerler, tarihi eski anıtların ve eserlerin yerleri ile ilgili bilgilere ve gitmek istenilen yerin adresine internet ortamından rahat bir şekilde ulaşabilmektedir. Bu uygulama Türkiye’de belediyelerin uyguladığı Kent Bilgi Sistemi’ne benzemektedir (<https://www.newcastle.gov.uk/>, 12/07/2017).

Newcastle Belediyesinin Çevrimiçi sunduğu hizmetlerden bazıları şöyledir (<https://www.newcastle.gov.uk/>, 12/07/2020):

- Ödeme
 - Park cezası ödeyin
 - Otobüs şeridi cezası ödeyin
 - Belediye Verginizi ödeyin
- Başvuru
 - Mavi Rozet - Nasıl başvurulur
 - Yedek kutu / kutu için başvurun
 - Bir okul yeri için başvurun
- Bildiri
 - Belediye Vergisi (Bize herhangi bir değişiklik hakkında bilgi verin)
 - Planlama Denetiminin ihlalini bildirme

- Yasadışı Çöp Boşaltma İhbarı
- Faydalanmalar
- Faydalanma Bilgileri
- Koşullardaki Değişim
- Sosyal Yardımlarınızı çevrimiçi kontrol edin
- Doğum, Ölüm, Evlilikler
- Doğum Kaydı
- Ölüm Kaydet
- Evlilikler Ve Sivil Ortaklıklar
- İş Ve Ticaret
- Bir İşletme Mülkü Bulun
- Ticaret Standartları
- İşletmenizi Büyütün
- Bakım ve Destek
- Çocukların Sosyal Bakımı Ve Erken Dönem Yardımları
- Bakıcılar
- Yetişkinler İçin Bilgi Ve Destek
- Topluluklar ve Mahalleler
- Topluluklar Ekibi
- Topluluklarla Çalışma
- Belediye Vergisi
- Verginizi Ödeme
- Bize Herhangi Bir Değişiklik Hakkında Bilgi Verin
- Belediye Vergisi Çevrimiçi Formları
- Seçimler Ve Oylama
- Oy Vermek İçin Kaydolma
- Yerel Seçimler
- Yerel Meclis Üyenizi Bulun
- Çevre Ve Atık
- Çevresel Raporlar Ve İstekler
- Bahçe Atıklarının Toplanması
- Geri Dönüşüm, Çöp Ve Atık

- Konut
 - Newcastle'da Bir Meclis Evi Bulun
 - Onarım Merkezi
 - Konut Yardımı İçin Başvurun
- İşler ve Kariyer
 - En Son Boş Pozisyonları Görüntüleyin
 - Çıraklık
- Kütüphaneler Ve Topluluk Merkezleri
 - Newcastle Kütüphanelerine Çevrimiçi Katılın
 - Tüm Kütüphaneler Şu Anda Kapalı
 - Kitleme Sırasında Newcastle Kütüphanelerine Nasıl Erişilir
- Lisanslar Ve İzinler
 - Lisanslar
 - 2003 Lisans Yasası - Kişisel Lisanslar
 - Onaylanmış Tesis Lisansı
- Otopark, İzinler Ve Otobüs Şeritleri
 - Park Cezası İtirazına İtiraz
 - Yerleşik Park İzni
 - Sokakta Park Etme
- Planlama, İnşaat Ve Geliştirme
 - Planlama İzni İçin Başvurun
 - Planlama Uygulamalarını Görüntüleme
 - Yapı Denetim
- Halk Sağlığı
 - Sağlık Kontrolleri
 - Akıl Sağlığı
 - Aktif Sağlık
- Yollar, Kaldırımlar Ve Sokaklar
 - Yollardaki Ve Kaldırımlardaki Sorunları Bildirin
 - Yolun Kapatılması İçin Başvurun
 - Yol Güvenliği
- Okullar, Öğrenme Ve Çocuk Bakımı

- Bir Okul Yeri İçin Başvurun
- 16 Yaş Üstü ve Yetişkin Öğrenimi
- Çocuk Bakımı Ve Erken Yaş Dönemi

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

E-KATILIM POTANSİYELİ ÜZERİNE BİR ALAN ARAŞTIRMASI

3. BURSA İL MERKEZİNDE VATANDAŞLARIN E-KATILIM POTANSİYELİ ÜZERİNE BİR ALAN ARAŞTIRMASI

3.1. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ VE AMACI

Türkiye'nin uluslararası anlaşmalarla hedef koyduğu, yönetim ilkelerinden, e-katılım kavramına dair analiz ve sonuçlar, politika yapıcılarına katılımcıların görüş ve önerileri ışığında mevcut durumu ve gelecek planlarını daha verimli ve etkin yürütme olanağı sağlama açısından bu araştırma büyük önem arz etmektedir. Yerelde e-katılım potansiyelinin tespiti ve vatandaşın bu kavramı algılaması hususunda yapılacak bir tespit, yerel yönetimler açısından sahayı yönetebilmek için gerekli olan alan araştırması ve ihtiyaç analizi imkânları sağlamanın yanında üretilecek hizmet ve politika süreçleri hususunda da bir yol haritası sağlayacaktır. Vatandaş ile yerel yönetimler arasında sağlıklı iletişimin idare açısından öncelikli bir hizmet alanına dönüştüğü, ihtiyacın ötesinde zaruret olduğu, günümüz koşullarında açık bir gerçektir. Bu iletişimi sağlama iddiası ile kurulmuş yapı ve mekanizmaların değişen koşullar karşısında yetersiz kaldığı, gelişim ve değişimler sonucunda yepyeni yapılara ihtiyaç duyulduğu yine bilinen bir durumdur. Araştırma bir yönü ile de başta yerel yönetimler olmak üzere kamu idaresine bu konuda sağlıklı bir analiz sunacak ve bir sonraki aşama olan isabetli politika ve uygulamalar geliştirmesine katkı koyacaktır.

Çalışmada genel olarak, öncelikle katılımcı demokrasinin gelişmesi, halkın bilgiye, kamu hizmetlerine erişiminin artırılıp, toplum yararına sunulmasına yönelik bir tespit amaçlanmaktadır. Araştırmanın amacı ise Bursa il merkezinde yaşayan vatandaşların e-katılım potansiyeli öncüllerinin e-katılım potansiyeli üzerindeki etkisini yapısal eşitlik modellemesi ile araştırmak ve yerel yönetimlere stratejik önerilerde bulunmaktır.

3.2. ARAŞTIRMA İLE İLGİLİ LİTERATÜR TARAMASI

E-devlete dair dünya çapında politikaları belirleyen üst çatı kuruluşlara ait raporlarda e-devlete ilişkin temel kavramlar tanımlanmıştır (UN, Benchmarking E-Government; 2001, bkz). Birleşmiş Milletlerin dünya çapında gerçekleştirdiği e-devlet anket ve çalışmaları raporlandığı bir başka çalışmada sonuçlar incelenerek paylaşılmıştır. Bu incelemede çalışmada bulunan 3 boyutlu e-Devlet Gelişim Endeksinin yanı sıra e-devlet araştırması ek endeksi olarak belirlenen ve “e-bilgi paylaşımı”, “e-danışmanlık” ve “e-karar verme” olarak 3 boyuttan oluşan e-katılım endeksi de paylaşılmıştır (UNDPEPA, ASPA, 2001: bkz).

Bir başka çatı kuruluş olan OECD’nin ait 2003 tarihli raporda, e-katılıma dair temel kavram ve tanımlar ile birlikte amacı, hedefleri ve e-katılımın göstergelerine dair kavramlar incelenmiştir (OECD, 2003: bkz.)

37. Hawaii Uluslararası Sistem Bilimi Konferansı Bildiriler Kitabı’nda yayınlanan ve e-Katılım Düzeyi başlığı altında OECD raporuna atıfta bulunulan bir çalışmada özellikle, “bilgi”, “danışmanlık” ve “aktif katılım” tanımları incelenmiştir (Macintosh, 2004: 2).

Yabancı yazında geçen “Üç aylık Hükümet Bilgilendirmesi” adlı çalışmanın giriş kısmında e-katılım; “Yeni teknolojik uygulamalar, deneyler, hükümet raporları ve araştırma programları vasıtası ile ilgini gittikçe arttığı e-katılım fenomeni bu yönlerinden ötürü üzerinde anlaşılmaya varılan bir tanıma bulunmayan, araştırma disiplinleri veya yöntemleri hakkında net bir genel bakışın olmadığı ve alanın sınırlarının kararsız olduğu bir kavramdır.” şeklinde tarif edilmiştir. Çalışmada kavram geçmiş alan araştırmaları ışığında ele alınarak, e-katılımın; aktörleri, aktiviteleri, e-katılım etkileri, e-katılım değerlendirmeleri, kavramsal faktörleri ve alana katkı sunan teori ve araştırma metodları çerçevesinde bir e-katılım modeli kurgulanmıştır (Sæbø, vd. 2008: 3-16).

Yine yabancı yazında yer alan Ocak 2007 ile Haziran 2009 arası gerçekleştirilen bir çalışmada: Katalonyadaki yerel yönetimlerin teşvik etiği vatandaş katılımı pratiklerinin ana açıklayıcı faktörleri hangileridir? ve Katalonya’da yerel yönetimler seviyesinde e-katılımcılık deneyimlerini spesifik olarak açıklayıcı faktörler var mıdır? gibi araştırma sorularına cevap aranmıştır (Colombo, 2010: 82-94).

Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyetinde gerçekleştirilen bir çalışmada, KKTCdeki e-devlet çabalarının gelişimi kapsamında, arşiv belge analizi, Kuzey Kıbrıs Türk hükümeti web siteleri analizi, devlet istatistiklerinin analizi ve e-devlet ile ilgili yasa ve yönetmeliklerin incelenmiş, sonuçta e-devlet gelişimini engelleyen ciddi bulgulara ulaşılmıştır. Bulgulara göre; e-devlet uygulamalarının halen başlangıç yani kataloglama ve az ölçüde işlem düzeyinde olduğu, yanısıra, yeterli BT altyapısının, nitelikli BT personelinin ve hükümet web sitelerinde anlamlı ve kullanışlı içerik bulunmaması, sayısal uçurum ve e-devlet uygulamalarını planlayıp koordine edebilecek yeni bir organizasyon yapısının eksikliği e-devlet gelişimini engelleyen faktörlerdir (Sağsan ve Yıldız 2009).

Alanda farklı yıllarda istikrarlı bir şekilde gerçekleştirilerek çalışmalardan biriside Rutgers Üniversitesi öncülüğünde, Kent State Üniversitesi ve Public Technology Institute desteği ile gerçekleştirilmiştir. Önce 2003 yılında gerçekleştirilen çalışma sırasıyla 2005, 2007, 2009 ve 2011-2012 ve son olarak 2013-2014 yıllarında tekrar edilmiştir. Rutgers Üniversitesinin 5 boyutlu e-yönetişim anketine ait ölçütler şu şekilde açıklanabilir: “Gizlilik ve Güvenlik”, “Kullanılabilirlik”, “İçerik”, “Hizmetler” ve son olarak “Vatandaş ve Sosyal Sorumluluk” ölçütüdür. “Gizlilik ve Güvenlik” boyutunda gizlilik politikası, kimlik doğrulama, şifreleme, veri yönetimi gibi göstergeler kullanılmaktadır. “Kullanılabilirlik” boyutunda kısaca yerel web sitelerinin kullanıcı dostu olup olmadıkları geleneksel web sayfaları, biçimleri ve arama araçları olarak 3 tip özellik açısından ele alınmıştır. Üçüncü bileşen olan “İçerikle” ilgili iletişim bilgilerine ulaşılabilirlik, kamusal belgeler, yetersiz erişim, multimedya materyalleri, zamana duyarlı bilgiler kullanılmaktadır. Dördüncü olarak “Hizmetler” ölçeği vatandaşları belediye ile etkileşim halinde tutan ve vatandaşların hizmetlere veya etkinliklere çevrimiçi katılımını sağlayan bir göstergedir. Beşinci ve son ölçekte ise “Vatandaş ve Sosyal Sorumlulukta”, vatandaşın yönetime online katılımını içeren e-yönetişim değerlendirilmiştir (Holzer, vd. 2014).

TODAİE tarafından 2010 yılında düzenlenen Kamu Yönetimi ve Teknoloji Forumunda sunulan bir çalışma metod ve ölçek açısından incelenmiştir. Vilayet ve İl Özel İdare Web Sitelerinin e-katılım olanakları açısından analiz edildiği çalışmada kullanılan oldukça basit düzeydeki bazı ölçütler incelenmiştir. Bu ölçütlerin, yerel düzeyde değerlendirilebilecek bazı uygulamalar yanında, eski adı ile BİMER ve 4982

sayılı yasanın uygulanması örneğinde olduğu gibi bazı merkezi düzey olanaklarına referans vermesi sebebi ile “Yerel Düzey e-Katılım Araçları” ile “Merkezi Düzey e-Katılım Araçları” olarak ikiye ayrıldığı görülmüştür (Karkın ve Çalhan, 2010).

Yine bu bağlamda, küresel ölçekte ve düzenli olarak iki yılda bir tekrarlanan E-Devlet Araştırması incelenmiştir. Söz konusu raporda, e-Devlet Gelişim İndeksi ile e-katılım’ın hedef ve çerçevesi olarakta kabul edilen “e-bilgi paylaşımı”, “e-danışmanlık” ve “e-karar verme”den müteşekkil 3 boyutlu e-Katılım endeksi de incelenmiştir (UNPA, 2001).

Yabancı yazında incelenen bir başka çalışmada: Avrupanın 12 farklı ülkesinde BİT’nin kullanımı ve kullanıcıların bakış açısı esas alınarak e-katılım başarı faktörleri yorumlanmıştır. Kullanıcılar tarafından tercih edilen iletişim kanalları, Kullanılan BİT uygulamaları ve kullanılan teknolojiler üzerinden değerlendirilen BİT’nin kullanımı sonuçları üzerinden başarı faktörleri yorumlanarak sonuçlar tartışılmıştır (Panopoulou, 2010: 54-65).

Yerli yazına ait örneklerden birisinde de kullanılan ölçeğin boyutları; “Bilgi Akışı Hizmetleri”, “İletişim Hizmetleri” ve “Online Katılım Hizmetleri” olmak üzere Avrupa Komisyonu’nun e-devlet hizmetleri hakkında belirlediği 3 adet kriter dikkate alınarak belirlenmiştir. Yine bu boyutların ölçülmesinde Uluslararası Halk Katılımı Derneği tarafından belirlenmiş olan 16 adet gösterge kullanılmıştır (Parlak ve Sobacı, 2010).

Yerli kaynaklardan birinde, e-devlet portalının mevcut hali ile Türkiye için Bilgi / Bilgi Toplumu Stratejik Hedefleri gerçekleştirmek için önemli bir proje olduğu bilgisi paylaşılmıştır. Ayrıca kamuya açık hizmetlerin internetten tek bir portal üzerinden sunulduğu e-devletin ileriki aşamalarında, mobil ve “her yerde bulunabilen” (ubiquitous) devlet hizmetlerine geçişin altında yatan mobil cihazlar ve diğer kanalların kullanıma hazır olacağı belirtilmektedir. Çalışmada bu geçişi destekleyici temel sağlamak amacıyla geliştirilen ve kavramsal modeli e-devlet geçidi ile ilişkilendiren amphora bilgi modeli (@) tanıtılmıştır. Ba (fiziksel, sanal, zihinsel ilişki kurma ve bilgi yaratma mekânı), ma (zaman uzay arasındalık), yansıma ve kırılma gibi Bilgi Bilimi kavramlarına dayanan Amphora Bilgi modeli, kültürler arası bilgi aktarımına ve bilgi yaratımına katkıda bulunan internet ve mobil cihazlar arasındaki etkileşimleri içermektedir. Politika Oluşturma için Ubiquitous Katılım Platformu (UbiPOL)

projesinin katkısıyla, vatandaşların politika yapma süreçlerine (PMP'ler) katılmasına izin veren her yerde bulunabilen bir platform (ubiquitous platform) geliştirmesini hedefleyen çalışma, yeni m-devlet operasyonları geliştirdiği için pratik bir vaka çalışması olma özelliği taşımaktadır (Medeni, vd. 2011).

İncelenen yerli yazına ait bir çalışmada Moreno&Traverso'dan kaynak gösterilerek çalışılan 3 boyut ve 21 göstergeli e-katılım seviyesini ölçmek için (Indicators to measure e-participation level) ölçeğine ait göstergeler incelenmiştir (Demirhan ve Öktem, 2011).

Yabancı yazında ulaşılan “Dönüşen Devlet; İnsanlar, Süreç ve Politika” isimli çalışmada Avusturya Belediyelerinin e-katılım hizmetleri sunmaya ve bunun için internet erişilebilirliği kriterleri incelenmiştir. Çalışmada, “Avusturya Belediyelerinin IT altyapısı e-hizmetlerin sunumu ve süreçleri açısından yeterli mi?”, “Belediye ücretsiz internet erişimi sunuyor mu?”, “Web sitesine engelsiz erişebiliyor musunuz?”, “Hangi katılımcı e-hizmetler çevrimiçi sunuluyor” gibi araştırma sorularına cevap aranmaktadır (Höchtel, vd. 2011: 32-44).

E-devlet sürecinde ileri bir aşamayı temsil eden ve vatandaşların zaman, mekân kısıtlaması olmaksızın ihtiyaç duydukları yer, zamanda mobil cihaz ile telefonlar üzerinden kamusal hizmetlere erişebilmesine olanak sağlayan altyapı ve uygulamalar bütünü olarak tanımlayabileceğimiz m-devlet kavramına dair yerli yazında ulaşılan çalışmalardan birisinde e-katılım ve m-devlet temelinde araştırmacılar tarafından geliştirilen UbiPOL projesi tanıtılmaktadır. E-katılım ve m-devletin öncü bir aracı olarak geliştirilen bu proje mobil devlet, yönetim ve katılımcılık kavramları ile ilişkilidir. Ayrıca web servisleri ve web uygulaması olarak politika üretme süreçleri ilede bağlantılı olan bu proje lokasyon-tabanlı yenilikçi bir vatandaş anket uygulaması olarak (yerel) kamu kurumları için önemli kullanım alanları sunmaktadır (Medeni, vd. 2012).

E-Devlet sürecini Türkiye'nin sağladığı altyapı, yazılım vb. destekler ile yürüten KKTC'de gerçekleştirilen bir çalışmada, belediyelerin e-katılım olgunluk düzeyleri ölçülmüş, ulaşılan olgunluk düzeyleri literatürde tanımlı başarı faktörleri ile karşılaştırılarak belediyelerin web sitelerinin geliştirilmesinde kilit öneme sahip başarı faktörlerini tespit edilmiştir. Çalışmanın sonuç bölümünde; KKTC'de incelenen 28 belediyenin 16'sının web sitesine sahip olduğu ancak e-devlet kavramının belediyeler

açısından yeni olduğu ve vatandaşların e-katılımını artırmak amacı ile bir eylem planı gerekliliği tespitinde bulunulmuştur. Bu eylem planı, Kıbrıs Türk Belediyeler Birliği ve İçişleri Bakanlığı tarafından makro bir politika çerçevesinde oluşturulmasını gerekliliğine vurgu yapmıştır. Çalışmada üst düzey hükümet girişimlerinin yanısıra aşağıdan yukarı yönlü sivil eylemlerin yapılmasının önemine vurgu yapılmaktadır. 2019 yılına kadar bireylerin %80'nin mobil cihazları kullanılarak internete bağlanılacağı tespiti paylaşılarak bu nedenle e-devlet web sitelerinin mobil ortama taşınması gerekliliğine ek olarak yerel yönetimlere katılımı artırmak için akıllı telefon uygulamalarının geliştirilmesi gerekliliğine vurgu yapılmıştır. Çalışmada ayrıca Türkiye Cumhuriyeti ile KKTC arasında tarihsel ve kültürel bağlara dikkat çekilerek kurumsal izomorfizm bağlamında e-devlet ve benzeri projelerde ortak çabanın önemi vurgulanmıştır (Sağsan, vd. 2016)

Dünya çapında politikaları belirleyen bir başka üst kuruluş tarafından hazırlanan rapor incelenmiştir. Raporun birinci bölümde ülkeler NRI (Network Readiness Index; bir ülkenin BIT gelişimlerine katılmasına ya da bu gelişmelerden faydalanmasına ilişkin bir endeks olan NRI; Dünya Bankası, Dünya Ekonomik Formu ve Uluslararası Telekomünikasyon Birliği adlı uluslararası kuruluşların ortak çalışmalarıyla 2001 yılından beri yayınlanmaktadır) başlığı altında 139 ülke içinde 1 ile 7 arası bir değer ile derecelendirilmiştir. İkinci bölümde ise ekonomiler NRI'i oluşturan 53 göstergenin her birindeki performansı açısından değerlendirilmiştir. Ülkemiz bu çalışmada NRI bazında 4,4 puan ile 48. Sırada yer almıştır. Aynı çalışmada ülkemiz e-katılım indeksinde ise 64. sırada kendine yer bulmuştur (WEF&Insead, 2016).

Yabancı kaynak olarak incelenen ve Türkiye'nin de uzun yıllardır işbirliği içinde bulunduğu kurum ve kuruluşlara ait raporlardan bir diğerinde, e-devlet ile bağlantılı ilkeler olarak özellikle açıklık ve şeffaflık ilkeleri dair bilgilerden faydalanılmıştır (Capgemini, 2016).

Yabancı yazın incelenirken, akademik kaynakların yanısıra dünya ölçeğinde politika belirleyici üst çatı örgütlerin raporlarının dışında küresel ölçekte standartları belirleyen kurumların rapor ve istatistikleri de incelenmiştir. Standartları belirleyen bu kurumlardan biriside merkezi Cenevre'de bulunan Uluslararası Telekomünikasyon Birliği (ITU) dir. 17 Mayıs 1865 tarihinde kurulan bu kurum küresel ölçekte telekomünikasyon alanında standartları belirleyen kurumdur. Kurumun birbirini takip

eden dönemlere ait raporları incelenerek küresel çapta internet altyapısına ilişkin veriler başta olmak üzere internete erişim yüzdeleri bireysel kullanım oranları vb. istatistikler incelenmiştir (<https://www.itu.int/>, 24.03.2017), (<https://itu.foleon.com/>, 18.06.2020).

Yerli yazın incelenirken akademik kaynakların yanı sıra devletin kurum ve kuruluşlarının strateji belgeleri ve kalkınma raporlarında incelenmiştir. Bu bağlamda incelenen bir kaynakta, BİT'deki gelişmeler, e-Ticaret ve Girişimcilik, Kamu Hizmetlerine yansımaları ile Türkiye'de uygulanan projelere dair bilgiler edinilmiştir (T.C. Kalkınma Bakanlığı, 2015).

Çalışmada akademik kaynakların yanı sıra incelenen kamu idaresine ait bir diğer belgede, e-devlet'in Türkiye'deki süreçsel analizi ile tablo ve çeşitli göstergelerden faydalanılmıştır (T.C. Ulaştırma Bakanlığı, 2016).

Yapılan literatür taramaları Türkiye'de e-katılım konusunda sınırlı sayıda araştırma olduğunu göstermektedir. Bu araştırmalarda e-katılım kavramsal, tanımsal ve süreç boyutunda incelenmiş, bu bağlamda bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu yönetimi üzerinde meydana getirdiği değişiklikler ele alınmıştır. Alan araştırmaları ise yerel boyutta valilik, il özel idareleri ve belediyeler üzerinden yürütülmüştür. Gerek ulusal ve gerekse uluslararası düzeyde yürütülen araştırmaların büyük çoğunluğunda web sitesi analizi yapılarak mevcut durum tespiti ile buna yönelik sonuç ve öneriler getirilmiştir. Bu tez çalışmasında ise literatürde yaygın olarak kullanılan web sitesi analizinden ziyade literatüre katkı yapacak şekilde bir alan araştırması gerçekleştirilmiştir. Böylece e-katılımı gerçekleştirecek olan katılımcıların görüş ve önerilerinin açık bir şekilde ortaya konulma imkânı ortaya çıkmıştır. Alan araştırması sonucunda e-katılımın yerelde potansiyeline dair tespitlerde bulunulmuş, vatandaşların e-katılım konusundaki tutumlarına dair tespitler ortaya konulmuş, yanısıra e-katılımın ilişkili olduğu kavramlarla etkileşimine dair farklı boyutlarda tespitler eşliğinde bu konunun ele alınış ve yönetilmesi hususunda yerel yönetimlere stratejik önerilerde bulunulmuştur.

3.3. ARAŞTIRMANIN PROBLEMİ

Araştırmanın problemi genel olarak Türkiye'de yerel yönetim sisteminin iyileştirilmesinde önemli bir gösterge olan elektronik devlet uygulamalarına katılım

potansiyeli ve bununla ilişkili kavramların incelenmesi ile stratejik birtakım önerilerde bulunulmasına daırdır.

Bu çerçevede toplumun kamu hizmetlerine erişiminin artması ile katılımcı karar alma konularında kapasitesini artıran “e-katılım kavramının vatandaş nezdinde potansiyeli nedir?” ve “E-katılım potansiyeli öncüllerinin e-katılım üzerindeki etkileri nedir?” araştırma sorularına yanıt aranmaktadır. Bu bağlamda Yerel Yönetimlerin kaynaklarını verimli kullanarak (optimum kaynak kullanımı ile) vatandaşların e-katılım potansiyelini artırabileceği etkin politikaların ne oldukları da öneri olarak araştırma sonucunda yer alacaktır.

3.4. ARAŞTIRMANIN MODELİ VE HİPOTEZLERİ

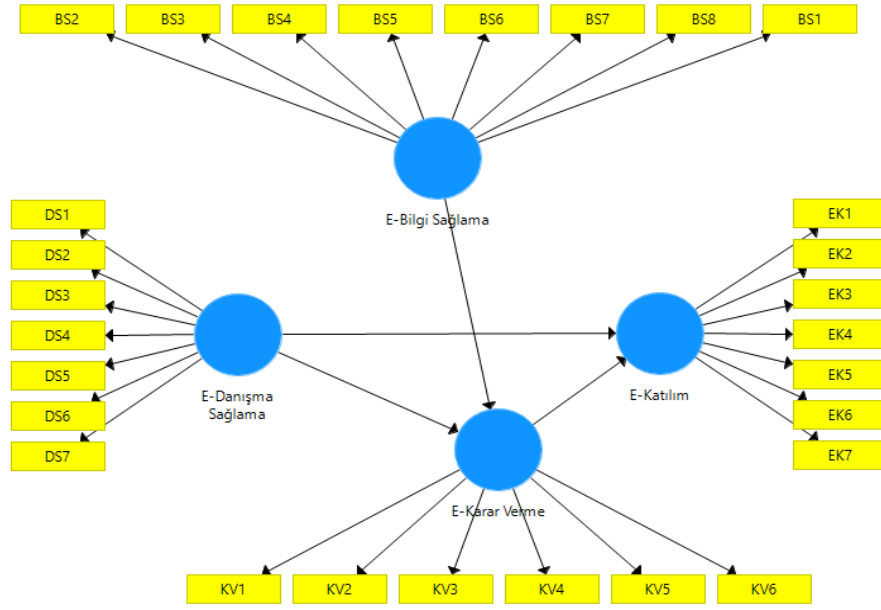
Araştırmanın modeli Şekil 12’de gösterilmiştir. Araştırma modelinde, “e-bilgi sağlama”, “e-danışma sağlama”, “e-karar verme” ve “e-katılım” değişkenleri yer almaktadır. Yerel yönetimlerin etkin ve verimli yürütülmesinin gereklerinden birisi de halkın karar alma süreçlerine katılımının artırılmasıdır. Bu amaca hizmet edecek en işlevsel enstrüman olan “e-katılım” potansiyelinin yapılan çalışmalar da dikkate alındığında Türkiye’de yeterince gelişmemiş olduğu sonucuna ulaşılmaktadır. Vatandaşın e-katılıma karşı algısı, e-katılım potansiyelinin yerelde tespiti ve bu potansiyel ile etkileşim halinde olan kavramların analiz edilerek yerel yönetimlere stratejik tavsiyeler eşliğinde Türkiye’de yerel ve ulusal düzeyde siyasete ve yönetime katılımı daha iyi bir düzeye getireceği beklenmektedir. Bu amaçla araştırma modelinde yer alan hipotezler şöyle sıralanabilir:

H₁: E-bilgi sağlama değişkeninin e-karar verme değişkeni üzerinde olumlu etkisi vardır.

H₂: E-danışma sağlama değişkeninin e-karar verme değişkeni üzerinde olumlu etkisi vardır.

H₃: E-danışma sağlama değişkeninin e-katılım değişkeni üzerinde olumlu etkisi vardır.

H₄: E-karar verme değişkeninin e-katılım değişkeni üzerinde olumlu etkisi vardır.



Şekil 12. Araştırmanın Modeli

3.5. ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEM BÜYÜKLÜĞÜ

Araştırma evrenini Bursa ili Osmangazi, Yıldırım ve Nilüfer ilçelerinde ikamet eden 18 yaş üzeri bireyler oluşturmaktadır. Araştırma çerçevesinin oluşturulmasında Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK)’ten bilgiler alınmıştır. TÜİK verilerine göre Bursa ili nüfusu 2.842.547 kişidir. Bursa nüfusunun dağılımına bakıldığında Osmangazi ilçesinde 826.742 kişi, Yıldırım ilçesinde 643.681 kişi, Nilüfer ilçesinde ise 397.303 kişi yaşamaktadır. Buna göre Bursa il merkezinde yani bu üç merkez ilçede 1.867.726 kişi yaşamaktadır. Bu aşamada araştırma örneklemini belirlenirken merkez ilçe nüfusları ve ardından nüfusu en kalabalık olan alt mahalleler dikkate alınmıştır. Araştırma örneklemine girecek birimlerin (ilçelerin) belirlenmesinde ilgili oranlar “küme örnekleme” yöntemi ile belirlenmiştir. Bu yöntem heterojen olan ana kütle homojen hale getirilmesinde kullanılır. Sonraki aşamada her bir merkez ilçedeki birimlerin belirlenmesinde kota örnekleme yöntemi kullanılarak ilgili ilçenin en kalabalık 10 mahallesi seçilmiştir. Örneklem hacminin belirlenmesinde ise evren büyüklüğü dikkate alınmıştır. Bursa merkez nüfusunun 1.867.726 olması sebebi ile % 5 anlamlılık düzeyine göre minimum 384 birimin alınması gerekmektedir (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2004). Bu çalışmada ise örneklem hacmi 800 birim olarak alınmıştır. Bu sayı anlamlılık düzeyinin % 5’in altında (yaklaşık olarak % 3,5 ile % 4 arasında) bir oranda

analizlerin gerçekleştirilmesi olanağını doğurmuştur. Her bir ilçe için örneklem hacminin belirlenmesinde ise orantılı paylaştırma yöntemi kullanılarak ilçenin Bursa nüfusu içerisindeki oranı örneklem oranına eşdeğer alınmıştır. Diğer bir ifade ile 826.742 olan Osmangazi ilçesi Bursa merkez ilçe nüfus toplamının yaklaşık %44'üne karşılık gelmektedir. Dolayısıyla Osmangazi'den alınacak örneklem sayısı 800 birimin %44'üne karşılık gelen 352 adettir. Benzer şekilde nüfusu 643.681 olan Yıldırım ilçesinin Bursa merkez ilçe nüfusu toplamına oranı %35'ine tekabül ettiğinden bu ilçeden alınacak örneklem sayısı 280 adettir. Yine nüfusu 397.303 olan Nilüfer ilçesinin Bursa merkez ilçe nüfusu toplamına oranı %21'ine denk gelmektedir. Bu hesaba göre Nilüfer ilçesinde 168 birim dikkate alınmıştır. Anket formu 2016 yılı içinde Bursa ili Osmangazi, Yıldırım ve Nilüfer ilçelerinde ikamet eden 18 yaş üzeri bireyler üzerinde gerçekleştirilmiştir.

3.6. VERİ TOPLAMA FORMUNUN OLUŞTURULMASI

Araştırmada veri toplama yöntemi olarak anket formu kullanılmıştır. Anket formu oluşturulmadan önce yapılan taramalarda, bu alanda yerli ve yabancı yazında gerçekleştirilen çalışmalar incelenmiş, bu çalışmalarda kullanılan ölçek ve modellerin belirli boyutlarıyla ön plana çıktığı görülmüştür. Çalışmada bu kaynaklardan birisi doğrudan kullanılmak yerine kaynakların tamamı incelenmiş ve bir sentez oluşturulmuştur. Burada amaç, alanda bir boşluk olarak tespit edilen, katılımcıların görüş ve önerilerinin açık bir şekilde ortaya konulması imkânı ile ayrıca çalışmanın beklenen çıktılarından olan yerelde politika yapıcılarına verimli ve etkin strateji oluşturma imkânını da sağlayan bir çalışmanın gerçekleştirilmesidir. Bu sayılanlar aynı zamanda çalışmanın özgünlüğünü güçlendiren unsurlardır. E-katılım potansiyelini ölçmek için hazırlanan anket formunun her bir boyutu için yer alan ifadeler literatüre uygun olarak 5'li likert tipi olarak hazırlanmıştır. Buna göre yanıt skalası, kesinlikle katılmıyorum, katılmıyorum, kararsızım, katılıyorum, tamamen katılıyorum şeklindedir.

Araştırmada kullanılan veri toplama formu oluşturulurken gerek ulusal gerekse uluslararası alanda gerçekleştirilen çalışmalarda kullanılan ölçekler incelenmiştir. Buradaki öncelikli amaç, hem ölçeğin, hemde araştırmanın güvenilirlik düzeyini arttırmak olarak açıklanabilir. Ayrıca tez konusu güncel ve halen gelişmekte olan bir konu olduğu için araştırma boyunca özellikle metodoloji ve ölçeklendirmemize temel

olan kaynakların ve diğer kaynak kullanımlarının güncel olması hususuna azami gayret gösterilmiştir.

Araştırma ile ilgili literatür taraması başlığı altında paylaşıldığı üzere, yerli ve yabancı yazında bulunan kaynaklar geniş bir biçimde taranmış bununla birlikte taranan çalışmalarda kullanılan ölçeklerden birisi doğrudan kullanılmak yerine kaynakların tamamı incelenerek bir sentez oluşturulmuştur. Böylece e-katılıma destek verecek katılımcıların görüş ve önerilerinin açık bir şekilde ortaya konulması hedeflenmiştir.

Kullanılan ölçeğin boyutları hususunda yabancı yazından Birleşmiş Milletlerin (UN, 2003) yıllarına ait küresel ölçekte gerçekleştirdiği e-devlet anketinde, e-katılımın kavramsal çerçevesi olarak belirlediği, e-bilgi sağlama, e-danışmanlık ve e-karar verme boyutları kullanılmıştır. Ölçek ile ilgili ise yabancı yazından “Characterizing E-Participation in Policy-Making” (Macintosh, 2004), “E-Government and Citizen Participation in Chile: The Case of the Ministries Websites” (Moreno ve Traverso, 2010), “Digital Governance in Municipalities Worldwide” (Holzer vd., 2014) incelenmiş, yerli yazında ise “Politika Oluşturma Sürecinde Elektronik Katılım Bir Vaka Çalışması” (Demirhan ve Öktem, 2011) e-katılım derecesi ölçeğindeki sorular incelenmiş ayrıca “A Comparative Analysis of Local Agenda 21 Web Sites in Turkey in Term of E-Participation” (Parlak ve Sobacı, 2010) incelenerek özgün sorular ile anket formu hazırlanmıştır. Özgün sorular ile hazırlanan bu anket formu istatistik ve pazarlama alanındaki akademisyenlerin dâhil olduğu bir nitel araştırma ile görüşleri alınarak veri toplama formuna son hali verilmiştir.

3.7. ARAŞTIRMA VERİLERİNİN ANALİZİ

Verilerin analizinde SPSS ve PLS-SEM programları kullanılmıştır. Araştırma verilerinin analizi iki temel kısımdan oluşmaktadır. Birinci kısımda, anket ile toplanan verilerin frekans analizi sonuçları yer almaktadır. İkinci kısımda ise, araştırma modelinin test edilmesi ile ilgili analiz bulguları yer almaktadır.

3.7.1. Frekans Analizi

Araştırmaya katılanların demografik bilgilerine yönelik bulgular Tablo 1 ve 2’de verilmiştir.

Tablo 1:Demografik Bilgiler

		Frekans	%
Cinsiyet	Kadın	442	55,3
	Erkek	341	42,6
	Boş	17	2,1
Yaş	18-25	113	14,1
	26-33	233	29,1
	34-41	235	29,4
	42-50	137	17,1
	51+	53	6,6
	Boş	29	3,7
Medeni durum	Bekâr	233	29,1
	Evli	440	55,0
	Boşanmış	76	9,5
	Eşi ölmüş	36	4,5
	Boş	15	1,9
Eğitim durumu	İlkokul	56	7,0
	Ortaokul	119	14,9
	Lise	333	41,6
	Üniversite	248	31
	Yüksek Lisans/Doktora	20	2,5
	Boş	24	3
Meslek Grubu	İşçi	368	46,0
	Memur	158	19,8
	Esnaf/Serbest Meslek	78	9,8
	İşsiz	75	9,4
	Emekli	45	5,6
	Diğer	52	6,5
	Boş	24	2,9

Tablo 1’de görüldüğü üzere, araştırmaya katılanların %55,3’ü kadın %42,6’sı ise erkektir. Yani katılımcıların cinsiyeti yönüyle dengeli olduğu söylenebilir. Medeni durum itibarıyla katılımcıların yarısından fazlası, yani %55 oran ile evliler oluşturmaktadır. Bekârlar %29,1 oranında iken geriye kalan kısım boşanmış ve eşi ölmüş kişilerden oluşmaktadır. Yaş grubu itibarıyla ankete katılanların %29,4 oranı 34-41 yaş aralığındaki kişilerdir ve bunlar ilgili soru için en fazla orandır. 26-33 yaş arası kişiler de %29,1 oran ile onu takip etmektedir. Bu iki değer toplandığında 26-41 yaş

arasında olanların oranı %58,5'tir. 51 yaş üstündeki kişiler ise katılımcıların ancak %6,6'sını oluşturmaktadır.

Eğitim sorusu için elde edilen sonuçlar şu şekildedir. Ankete katılan kişilerin %41,6'sı lise mezunudur. %31'i üniversite mezunu, ancak %2,5'i yüksek lisans veya doktora mezunu olduğu görülmektedir. O halde lise ve üstü eğitilmiş olanların toplam oranı %75,1'dir. Diğer bir ifadeyle bu oran dört kişiden üç kişiye karşılık gelmektedir. Meslek grubu çerçevesinde işçi olup ankete katılanlar %46 oran ile diğer meslek gruplarına göre çoğunluktadır. Diğer temel meslek grupları incelendiğinde memurların oranı %19,8 iken, geriye kalanlar yaklaşık %6, %10 oranında bulunmuştur. Kayıp verilere dair değerler tabloda gösterilmiştir.

Tablo 2: Demografik Bilgiler (Devam)

		Frekans	%
Aylık Ortalama Gelir	0-1500	265	33,1
	1501-2500	239	29,9
	2501-3500	168	21,0
	3501-4500	55	6,9
	4500 ve üzeri	36	4,5
	Boş	37	4,6
İkamet Ettiğiniz Merkez İlçe	Nilüfer	117	14,6
	Osmangazi	388	48,5
	Yıldırım	280	35,0
	Boş	15	1,9
Doğum Yeri	Bursa	399	51,0
	Bursa Dışı	383	49,0
	Boş	18	0
Son genel seçimde oy kullandınız mı?	Evet	734	91,8
	Hayır	38	4,9
	Boş	28	3,3
Son yerel seçimde oy kullandınız mı?	Evet	722	90,3
	Hayır	52	6,5
	Boş	26	3,2

Aylık ortalama geliri 0-1500 Türk Lirası arasında olanlar %33,1 iken, 1501-2500 TL arasında olanların oranı ise yaklaşık %30 civarında, 2501-3500 TL arasında olanlar %21 oranındadır. O halde 3500 TL ve altı gelirli olanların oranı %83'tür.

İkamet edilen yer değişkeni incelendiğinde genelde kişiler Osmangazi ilçesinde ikamet etmektedir(%48,5). Geriye kalan kişiler Yıldırım ve Nilüfer ilçelerinde ikamet etmektedir. Katılımcıların %51'i Bursa doğumlu iken, %49'u Bursa dışı doğumlu olanlardır. Son genel seçimlerde oy kullananların oranı %91,8, son yerel seçimlerde oy kullananların oranı ise %90,3'tür. Hem genel hem de yerel seçimde oy kullandığını söyleyenlerin oranı %90'ların üstünde olduğundan vatandaşların bu iki hususu önemsedikleri anlamına gelmektedir. Diğer bir ifadeyle vatandaşlar yönetime katılımın önemli bir göstergesi olan yerel ve genel seçimlere önem vermekte ve sandık başına giderek fikirlerini beyan etmektedirler. Kayıp verilere dair değerler tabloda gösterilmiştir.

Tablo 3:İletişim Kanalları Kullanımı

		Frekans	%
Talep, öneri ve şikâyetlerinizi hangi iletişim kanalları yardımıyla belediyeye iletirsiniz?	Dilekçe yoluyla	169	21,1
	Telefon-fax yoluyla	238	29,8
	E-mail ile	116	14,5
	Muhtarlık aracılığıyla	116	14,5
	Kent konseyi aracılığıyla	29	3,6
	Sivil toplum örgütleri aracılığıyla	34	4,3
	Belediyenin internet sitesindeki şikâyet, öneri, katkı bölümü vasıtasıyla	51	6,4
	Diğer	12	1,5
	Boş	35	4,3

Tablo 3'te görüldüğü üzere, araştırmaya katılan vatandaşların talep, öneri ve şikâyetlerini hangi kanallarla belediyeye bildirdiklerini belirlemek amacıyla sorulan soruya, telefon-fax yoluyla diyenlerin oranı %29,8 iken, dilekçe yoluyla diyenlerin oranı %21,1'dir. İlginç olan bir husus mail yolunu kullananların oranı üçüncü sırada %14,5 oranındadır. Bir diğer önemli bulgu belediyenin internet sitesi üzerinden dilek, öneri ve şikâyetlerini bildirenlerin oranı ancak %6,4 oranındadır. Bu sonuç belediyenin internet sitesinin etkin çalışmadıkları izlenimi vermektedir. Kayıp verilere dair değerler tabloda gösterilmiştir.

Tablo 4: İletişim Kanalları Kullanımı (Devam)

		Frekans	%
Sizce talep, öneri ve şikâyetlerin belediyeye iletilmemesinin nedenleri	Başka bir siyasi görüşe sahip olma	103	12,9
	Muhatap bulunmama	323	40,4
	Sonuç alınabileceğine inanmama	330	41,3

	Diğer	19	2,4
	Boş	25	3
Başkana direk bağlı e-belediyecilik ile ilgili bir müdürlük olması hizmet kalitesini olumlu etkiler mi?	Evet	698	87,3
	Hayır	77	9,6
	Boş	25	3,1
Genel olarak belediyenin sunduğu e-hizmetleri olumlu buluyorum?	Evet	309	38,6
	Hayır	469	58,6
	Boş	22	2,8

Bir diğer önemli soru da Tablo 4’te görüldüğü üzere, araştırmaya katılanların, belediyeye talep, öneri ve şikâyetlerin iletilememesinin nedeni sorusudur. Bu soruya vatandaşların sonuç alabileceklerine inanmaması ve muhatap bulamayacaklarını düşünmeleri toplamda %81,7 oranla açık bir sonuç olarak kendini göstermektedir. Bu durum vatandaşların yönetime katılma hususunda inanç düzeylerinin düşük olduğunu ortaya koymakta, aslında bu inançları arttığında talep, öneri ve şikâyetlerini daha sık oranda belediyeye iletebileceklerini ortaya koymaktadır. Kayıp verilere dair değerler tabloda gösterilmiştir.

Tablo 5: E-Bilgi Sağlama

E-BİLGİ SAĞLAMA	Ortalama	Standart Sapma	Varyans
1.1 Belediyenin e-katılım politikaları, program ve işleyiş sürecine belediyenin internet sitesi üzerinden ulaşılabilir	2,8298	1,34558	1,811
1.2 Belediye yöneticileri, belediye yapısı ve hizmetler hakkında bilgilere belediyenin internet sitesi üzerinden ulaşılabilir	2,9975	1,67062	2,791
1.3 Kanun ve yönetmeliklere belediyenin internet sitesi üzerinden ulaşılabilir	2,8645	1,31639	1,733
1.4 Belediyenin finansal durumunu internet sitesi üzerinden takip edilebilir.	2,6078	1,27727	1,631
1.5 Gündem, yıllık raporlar, sonuçlar ve dokümanlara belediyenin internet sitesi üzerinden ulaşılabilir.	2,7771	1,32563	1,757
1.6 Duyurular belediyenin internet sitesi üzerinden ulaşılabilir.	2,9648	1,36581	1,865
1.7 İstatistiklere belediyenin internet sitesi üzerinden ulaşılabilir.	2,8300	1,33157	1,773
1.8 Belediye toplantıları internet üzerinden ulaşılabilir.	2,7283	1,32849	1,765

Tablo 5’de görüldüğü üzere, araştırmaya katılanların, e-bilgi sağlama yöntemleri arasında belediye yöneticilerine, belediye yapısı ve hizmetleri hakkındaki bilgilere belediyenin internet sitesi üzerinden ulaşılabilme ortalaması (2,9975) en yüksek düzeyde iken belediyenin finansal durumunun internet sitesi üzerinden takip edilebilirliği ortalaması (2,6078) en düşük düzeyde bulunmaktadır. Yani vatandaşların e-bilgi

sağlama hususunda “katılmıyorum” ya da “kararsızım” seçeneklerinin ağırlıklı olarak seçildiğini göstermektedir. Özetle e-bilgi sağlamanın vatandaşlar nezdinde olumlu bir algıya sahip olmadığını söylemek mümkündür.

Tablo 6: E-Danışma Mekanizması Sağlama

E-DANIŞMA MEKANİZMASI SAĞLAMA	Ortalama	Standart Sapma	Varyans
1.9.Belediyenin yaptığı anket ve bunlar hakkındaki bilgilere belediyenin internet sitesi üzerinden ulaşılabilir.	2,7860	1,27262	1,620
1.10.Belediyenin yaptığı araştırmalar, projeler ve bunlar hakkındaki bilgilere belediyenin internet sitesi üzerinden ulaşılabilir.	2,9111	1,30292	1,698
1.11.Dilek öneri ve şikâyetler belediyenin internet sitesi üzerinden yapılabilir.	2,9812	1,35085	1,825
1.12.Sohbet odası veya online mesajlaşma hizmeti belediyenin internet sitesi üzerinden yapılabilir.	2,6784	1,25676	1,579
1.13.Yöneticilerin veya sorumlu kişilerin e-mail ve dâhili telefon bilgileri belediyenin internet sitesi üzerinden ulaşılabilir.	2,7456	1,32601	1,758
1.14.Belediyenin sunduğu hizmetler internet sitesi üzerinden ulaşılabilir.	2,9433	1,37738	1,897
1.15.Belediyenin kurumsal bilgileri internet sitesi üzerinden ulaşılabilir.	2,9421	1,34639	1,813

Tablo 6’da görüldüğü üzere, araştırmaya katılanların, e-danışma mekanizması sağlama yöntemleri arasında, dilek öneri ve şikâyetlerin belediyenin internet sitesi üzerinden yapılabilmesi ortalaması (2,9812) en yüksek düzeyde iken sohbet odası veya çevrimiçi (online) mesajlaşma hizmetinin belediyenin internet sitesi üzerinden yapılabilirdiği ortalaması (2,6784) en düşük düzeyde bulunmaktadır. Diğer bir ifadeyle vatandaşların e-danışma mekanizması sağlama hususunda “katılmıyorum” ya da “kararsızım” seçeneklerinin ağırlıklı olarak seçildiğini göstermektedir.

Tablo 7: E-Karar Verme

E-KARAR VERME	Ortalama	Standart Sapma	Varyans
1.16 Kente ilişkin kararların alınmasında belediyenin internet sitesi üzerinden forumlara herkes tarafından ulaşılabilir.	2,8314	1,30820	1,711
1.17 Kente ilişkin daha önce alınan kararların bilgileri belediyenin internet sitesi üzerinden ulaşılabilir.	2,7211	1,26097	1,590
1.18 Vatandaş belirli bir konu hakkında ihbarda bulunmak istediğinde belediyenin internet sitesini kullanabilir.	2,8745	1,27670	1,630
1.19 Yapılan ihbarlar ve sonuçları belediyenin internet sitesi üzerinden takip edebilir.	2,7930	1,28033	1,639
1.20 Belediyede alınan kararların oylama sonuçları hizmetler internet sitesi üzerinden ulaşılabilir.	2,7269	1,28724	1,657
1.21 Aradığım tüm bilgileri belediyenin internet sitesinden	2,7198	1,30047	1,691

ulaşabiliyorum.			
-----------------	--	--	--

Tablo 7’de görüldüğü üzere, araştırmaya katılanların, vatandaşın belirli bir konu hakkında ihbarda bulunmak istediğinde Bursa Büyükşehir Belediyesinin internet sitesini kullanabildiğine dair düşüncelerinin ortalaması (2,8745) en yüksek düzeyde iken aranan tüm bilgileri belediyenin internet sitesinden ulaşabildiği ortalaması (2,5031) en düşük düzeyde bulunmaktadır. Dikkat edilirse vatandaşlar belediyenin internet sitesi üzerinden ihbarda bulunabileceklerini düşünmekte iken belediyenin internet sitesi üzerinden aranan tüm bilgilere ulaşabildiğine dair düşünceleri olumsuzdur. Yani tek taraflı biçimde ihbar konusunda kullanabildikleri internet sitesini farklı konularda bilgilenme ihtiyacı hususunda kullanamadıklarını beyan etmektedirler. Böylesi bilgilenme ihtiyacının karşılanmadığı durumlarda herhangi bir yöne doğru karar verme mekanizmasının yeterince ve sağlıklı işlemeyeceğini söylemek mümkündür.

Tablo 8: E-Katılım

E-KATILIM	Ortalama	Standart Sapma	Varyans
1.22 Halkın yerel yönetime katılması demokratikleşme düzeyini artırır.	3,2130	1,44136	2,078
1.23 Kent için alınacak bir kararda fikrimi beyan ederim.	2,8411	1,39135	1,936
1.24 Yerel yöneticilere ilettiğim kentin sorunları ile ilgili konular dikkate alınır.	2,6696	1,28189	1,643
1.25 Büyükşehir belediyesinin uygulamalarından memnunum.	2,7292	1,30320	1,698
1.26 Yerel yöneticilere ilettiğim şikâyetler dikkate alınır.	2,5610	1,24756	1,556
1.27 Yerel yöneticilere ilettiğim taleplerim değerlendirmeye alınır.	2,5031	1,24096	1,540
1.28 Belediye meclis toplantıları TV'den canlı yayınlanırsa katılırım.	2,8398	1,42810	2,039

Tablo 8’de görüldüğü üzere, araştırmaya katılanların, halkın yerel yönetime katılmasının demokratikleşme düzeyini arttırdığı düşüncelerinin ortalaması (3,2130) en yüksek düzeyde iken yerel yöneticilere ilettikleri taleplerin değerlendirmeye alınması ortalaması (2,5031) en düşük düzeyde bulunmaktadır. Dikkat edilirse vatandaşların yerel yöneticilere ilettikleri şikâyetlerin dikkate alınmadığını ve ilettiği ya da ileteceği taleplerin değerlendirmeye dahi alınmayacağını düşünmektedirler.

Tablo 9: Boyut Bazında Ortalama Değerler

E-Bilgi Sağlama	2,8131
E-Danışma	2,8435
E-Karar Verme	2,7581
E-Katılım	2,7523

Tablo 9’da “e-bilgi sağlama”, “e-danışma”, “e-karar verme”, ve “e-katılım” boyutlarına ait ortalama değerler verilmiştir.

Tablo 10: Vatandaşların E-Bilgi Sağlama Özelliklerine İlişkin Frekans Dağılımları

E-BİLGİ SAĞLAMA	Kesinlikle katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Tamamen katılıyorum	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1.1 Belediyenin e-katılım politikaları, program ve işleyiş sürecine belediyenin internet sitesi üzerinden ulaşılabilir	208	26	90	11,3	219	27,4	194	24,3	88	11
1.2 Belediye yöneticileri, belediye yapısı ve hizmetler hakkında bilgilere belediyenin internet sitesi üzerinden ulaşılabilir.	183	22,9	95	11,9	184	23	243	30,4	94	11,8
1.3 Kanun ve yönetmeliklere belediyenin internet sitesi üzerinden ulaşılabilir.	192	24,1	95	11,9	219	27,5	211	26,5	80	10
1.4 Belediyenin finansal durumunu internet sitesi üzerinden takip edilebilir.	220	27,6	145	18,2	224	28,1	146	18,3	63	7,9
1.5 Gündem, yıllık raporlar, sonuçlar ve dokümanlara belediyenin internet sitesi üzerinden ulaşılabilir.	206	25,9	110	13,9	210	26,4	191	24,1	77	9,7
1.6 Duyurular belediyenin internet sitesi üzerinden ulaşılabilir.	194	24,4	81	10,2	173	21,7	255	32	93	11,7
1.7 İstatistiklere belediyenin internet sitesi üzerinden ulaşılabilir.	197	24,8	109	13,7	202	25,4	204	25,7	82	10,3
1.8 Belediye toplantıları internet üzerinden ulaşılabilir.	225	28,3	87	10,9	238	29,9	169	21,3	76	9,6

Tablo 10’da görüldüğü üzere araştırmaya katılanların, Belediyenin e-katılım politikaları, program ve işleyiş sürecine; finansal durumuna; gündem, yıllık raporlar, sonuçlar ve dokümanlara; istatistiklere; belediye toplantılarına, çoğunlukla internet sitesi üzerinden erişim sağlayamadıkları yukarıdaki oranlarda görülmektedir. Ayrıca belediyenin yöneticileri, belediye yapısı ve hizmetler hakkında bilgilere; kanun ve yönetmeliklere; duyurulara ise insanların genel olarak internet sitesi üzerinden ulaşabildiği kanaatine varılmıştır. Özellikle ‘*Belediyenin finansal durumu internet sitesi üzerinden takip edilebilir.*’ sorusuna diğer sorulardan daha yüksek bir oranda katılmama durumu içerdiği için bir iyileştirmeye gidilebilir.

Tablo 11: Vatandaşların E-Danışma Mekanizması Sağlama Özelliklerine İlişkin Frekans Dağılımları

E-DANIŞMA MEKANİZMASI SAĞLAMA	Kesinlikle katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Tamamen katılıyorum	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1.9.Belediyenin yaptığı anket ve bunlar hakkındaki bilgilere belediyenin internet sitesi üzerinden ulaşılabilir.	190	23,8	122	15,3	214	26,8	215	26,9	58	7,3
1.10.Belediyenin yaptığı araştırmalar, projeler ve bunlar hakkındaki bilgilere belediyenin internet sitesi üzerinden ulaşılabilir.	185	23,1	92	11,5	200	25	253	31,6	69	8,6
1.11.Dilek öneri ve şikâyetler belediyenin internet sitesi üzerinden yapılabilir.	185	23,1	76	9,5	206	25,8	228	28,4	102	12,8
1.12.Sohbet odası veya online mesajlaşma hizmeti belediyenin internet sitesi üzerinden yapılabilir.	195	24,4	154	19,3	217	27,1	172	21,5	58	7,3
1.13.Yöneticilerin veya sorumlu kişilerin e-mail ve dâhili telefon bilgileri belediyenin internet sitesi üzerinden ulaşılabilir.	211	26,4	121	15,1	200	25	192	24	74	9,3
1.14.Belediyenin sunduğu hizmetler internet sitesi üzerinden ulaşılabilir.	199	24,9	89	11,1	154	19,3	262	32,8	90	11,3
1.15.Belediyenin kurumsal bilgileri internet sitesi üzerinden ulaşılabilir.	189	23,6	84	10,5	199	24,9	230	28,8	93	11,6

Tablo 11’da görüldüğü üzere araştırmaya katılanlar, E-danışma mekanizması sağlama kısmında ise; belediyenin yaptığı anket ve bunlar hakkındaki bilgilere, yöneticilerin veya sorumlu kişilerin e-mail ve dahili telefonlarına internet sitesinden ulaşamadığı; sohbet odası veya çevrimiçi (online) mesajlaşma hizmetinin de site üzerinden yapılamadığı açıkça görülmektedir. Oranlara da bakılacak olursa “sohbet odası veya online mesajlaşma hizmetinde” eksiklikler görülmektedir.

Tablo 12: Vatandaşların E-Karar Verme Özelliklerine İlişkin Frekans Dağılımları

E-KARAR VERME	Kesinlikle katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Tamamen katılıyorum	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1.16 Kente ilişkin kararların alınmasında belediyenin internet sitesi üzerinden forumlara herkes tarafından ulaşılabilir.	194	24,3	95	11,9	225	28,1	200	25	75	9,4
1.17 Kente ilişkin daha önce alınan kararların bilgileri belediyenin internet sitesi üzerinden ulaşılabilir.	200	25	120	15	232	29	190	23,8	54	6,8
1.18 Vatandaş belirli bir konu hakkında ihbarda bulunmak istediğinde belediyenin internet sitesini kullanabilir.	184	23	89	11,1	231	28,9	229	28,6	64	8
1.19 Yapılan ihbarlar ve sonuçları belediyenin internet sitesi üzerinden takip edebilir.	192	24	114	14,3	220	27,5	209	26,1	62	7,8
1.20 Belediyede alınan kararların oylama sonuçları hizmetler internet sitesi üzerinden ulaşılabilir.	208	26	110	13,8	221	27,6	194	24,3	58	7,3
1.21 Aradığım tüm bilgileri belediyenin internet sitesinden ulaşabiliyorum.	201	25,1	139	17,4	211	26,4	172	21,5	73	9,1

Tablo 12’de görüldüğü üzere araştırmaya katılanlar, E-karar verme kısmında ‘vatandaş belirli bir konu hakkında ihbarda bulunmak istediğinde belediyenin internet sitesini kullanabilir.’ sorusuna olumlu katılım sağlamıştır. Bununla birlikte kente ilişkin kararların alınmasında ve daha önceki alınan kararlar hakkında bilgilere; yapılan ihbarlara, alınan kararların oylama sonuçlarına ve diğer tüm bilgilere, belediyenin internet sitesi üzerinden ulaşamadığı açıkça görülmektedir.

Tablo 13: Vatandaşların E-Katılım Özelliklerine İlişkin Frekans Dağılımları

E-KATILIM	Kesinlikle katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Tamamen katılıyorum	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1.22 Halkın yerel yönetime katılması demokratikleşme düzeyini artırır.	170	21,3	64	8	177	22,1	200	25	187	23,4
1.23 Kent için alınacak bir kararda fikrimi beyan ederim.	203	25,4	128	16	170	21,3	189	23,6	109	13,6
1.24 Yerel yöneticilere ilettiğim kentin sorunları ile ilgili konular dikkate alınır.	210	26,3	134	16,8	218	27,3	170	21,3	61	7,6
1.25 Büyükşehir belediyesinin uygulamalarından memnunum.	214	26,8	112	14	199	24,9	213	26,6	56	7
1.26 Yerel yöneticilere ilettiğim şikâyetler dikkate alınır.	229	28,6	140	17,5	219	27,4	165	20,6	42	5,3
1.27 Yerel yöneticilere ilettiğim taleplerim değerlendirmeye alınır.	237	29,6	154	19,3	213	26,6	149	18,6	42	5,3
1.28 Belediye meclis toplantıları TV'den canlı yayınlanırsa katılım.	211	26,4	123	15,4	180	22,5	153	19,1	132	16,5

Tablo 13'te görüldüğü üzere araştırmaya katılanlar, E-Katılım kısmında '*halkın yerel yönetime katılması demokratikleşme düzeyini artırır.*' sorusuna olumlu katılım sağlanmıştır. Dikkat edilirse kişiler yerel yöneticilere ilettikleri şikâyetlerin dikkate alınmadığını ve ilettiği ya da ileteceği taleplerin değerlendirmeye dahi alınmayacağını düşünmektedirler.

3.7.2. Güvenilirlik Analizi

Araştırmada kullanılan anket soruları için SPSS ile güvenilirlik analizi yapılmıştır. Anket sorularının güvenilirliği için Cronbach's Alpha test istatistiği kullanılmıştır. Cronbach Alfa katsayısının değerlendirilmesinde kullanılan değerlendirme ölçütü; $0,00 \leq \alpha < 0,40$ ise ölçek güvenilir değildir. $0,40 \leq \alpha < 0,60$ ise ölçek düşük güvenilirliktedir. $0,60 \leq \alpha < 0,80$ ise ölçek oldukça güvenilirdir. $0,80 \leq \alpha < 1,00$ ise ölçek yüksek derecede güvenilirdir şeklinde değerlendirilmiştir (Özdamar, 2004) Her bir ölçeğe ilişkin Cronbach Alpha değerleri Tablo 13'de yer almaktadır. Bu araştırmada

kullanılan her dört ölçek içinde güvenilirlik değerlerinin sosyal bilimler için kabul edilebilir seviyede olduğu söylenebilmektedir.

Tablo 14: Güvenilirlik Analizi

E-Katılım	Cronbach's Alpha
E-bilgi sağlama	0,916
E-danışma mekanizması sağlama	0,920
E-karar verme	0,905
E-Katılım	0,894

Cronbach's Alpha katsayısının 0,70'den büyük olması güvenilirlik açısından kabul edilebilir bir düzeydir. E-katılımda e-bilgi sağlama boyutuna ilişkin Cronbach Alpha katsayısı 0,916, e-danışma mekanizması sağlama boyutuna ilişkin Cronbach Alpha katsayısı 0,920, e-karar verme boyutuna ilişkin Cronbach Alpha katsayısı ise 0,905'tir. E-katılım boyutuna ilişkin Cronbach Alpha katsayısı 0,894'tür.

3.8. ARAŞTIRMA MODELİNİN TEST EDİLMESİ

Bu kısımda vatandaşların e-katılımın öncülleri olarak nitelendirebileceğimiz e-bilgi sağlama, e-danışma ve e-karar vermenin e-katılım potansiyeli üzerindeki etkilerini incelemek amacıyla, PLS-SEM sonuçlarına yer verilmiştir.

3.8.1. Faktör Yükleri

PLS-SEM ile analiz sonuçlarından ilki “outer loadings / faktör yükleri” tablosudur. Bu tablonun sonuçları Tablo 15’de verilmiştir. Tablo’daki sonuçlara bakıldığında, her bir faktör yükünün 0.70’in üzerinde olduğu görülmektedir.

Tablo 15. Faktör Yükleri (Outer Loadings)

	E-Bilgi Sağlama	E-Danışma Sağlama	E-Karar Verme	E-Katılım
BS1	0,807			
BS2	0,768			
BS3	0,851			
BS4	0,765			
BS5	0,774			
BS6	0,802			
BS7	0,834			
BS8	0,744			

DS1		0,844		
DS2		0,820		
DS3		0,796		
DS4		0,846		
DS5		0,805		
DS6		0,841		
DS7		0,803		
EK1				0,750
EK2				0,817
EK3				0,824
EK4				0,729
EK5				0,835
EK6				0,867
EK7				0,645
KV1			0,839	
KV2			0,837	
KV3			0,875	
KV4			0,834	
KV5			0,791	
KV6			0,764	

3.8.2. Yapı Güvenilirliği ve Geçerliliği, Ayırma Geçerliliği ve Doğrusal Bağlantı (Collinearity) İstatistikleri

Yapı güvenilirliği ve geçerliliği sonuçlarının verildiği tabloya bakıldığında, tüm değerlerin eşik değerler üzerinde olduğu görülmektedir. Fornell ve Larcker (1981)'e göre yapısal modelin geçerliliği için AVE (Average Variance Extracted) değerlerinin 0.50 ve üzerinde olması gerekmektedir. CR (Composite Reliability) değerinin ise 0.70 ve üzerinde olması gerekmektedir (Hair vd. 2014: 111).

Tablo 16. Yapı Güvenilirliği ve Geçerliliği

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
E-Bilgi Sağlama	0,916	0,917	0,932	0,630
E-Danışma Sağlama	0,920	0,921	0,936	0,576
E-Karar Verme	0,905	0,908	0,927	0,679
E-Katılım	0,894	0,899	0,917	0,615

Ayırma geçerliliği analizi sonuçları ve Doğrusal Bağlantı (Collinearity) istatistikleri aşağıdaki tablolarda verilmiştir. Analiz sonuçlarından görüleceği üzere tüm değerler uygundur.

Tablo 17. Ayırma Geçerliliği

	E-Bilgi Sağlama	E-Danışma Sağlama	E-Karar Verme	E-Katılım
E-Bilgi Sağlama	0,719			
E-Danışma Sağlama	0,884	0,822		
E-Karar Verme	0,829	0,810	0,824	
E-Katılım	0,877	0,745	0,907	0,784

Ayırma geçerliliği tablosuna bakıldığında değişkenler arasındaki korelasyon oranlarının hiçbirinde 0,85'i aşmadığı görülmüştür bu sebeple çoklu doğrusal bağlantıdan söz edilememektedir (Karakaya, vd., 2015 : 91).

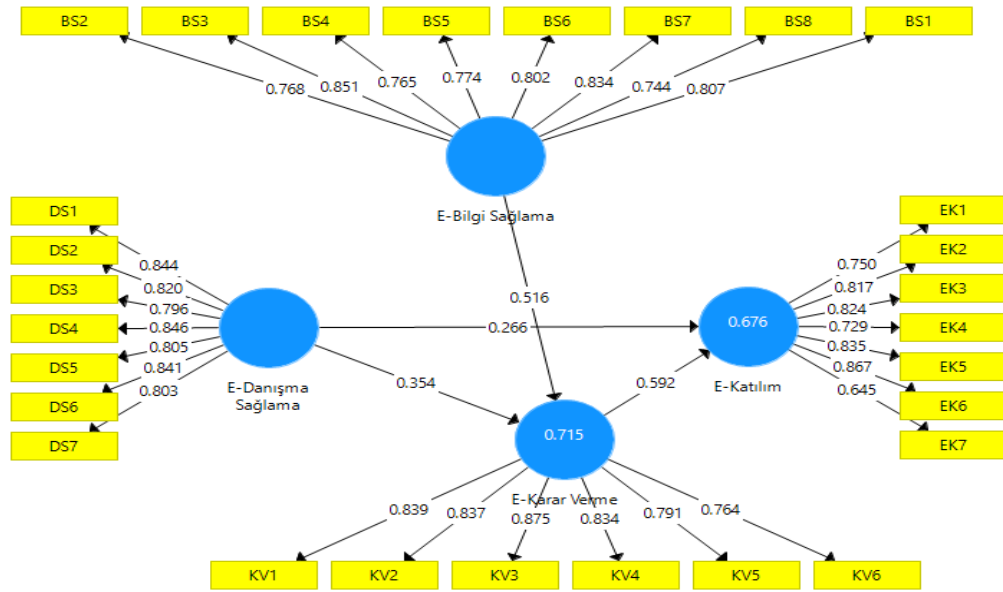
Tablo 18. Doğrusal Bağıntı (Collinearity) İstatistikleri

	E-Bilgi Sağlama	E-Danışma Sağlama	E-Karar Verme	E-Katılım
E-Bilgi Sağlama			4,585	
E-Danışma Sağlama			4,585	2,912
E-Karar Verme				2,912
E-Katılım				

Tablo 18 incelendiğinde, değişkenler arasındaki doğrusal bağıntının belirlenebilmesi için test sonuçlarının verildiği görülmektedir. Buna göre E-Bilgi Sağlama ve E-Danışma Sağlama değişkenleri ile E-Karar Verme değişkeni arasında katsayı değerinin 4,585, E-Danışma Sağlama ve E-Karar Verme değişkenleri ile E-Katılım arasında ise katsayı değerinin 2,912 olarak hesaplandığı görülmektedir. Literatür çalışmaları doğrusal bağıntının ciddi sorun teşkil etmeye başladığı sınırın 5 değeri olduğunu ortaya koymaktadır. Çalışmamızda hesaplanan, her iki istatistik değeri de referans değerinden küçük olduğundan çalışmada, kullanılan değişkenler arasında doğrusal bağıntı probleminin olmadığı sonucuna ulaşılmaktadır.

3.8.3. Yol Katsayıları, Hipotez Testi Sonuçları ve T Değerleri

Şekil 13'te görüldüğü üzere 0,715 değeri “e-karar verme”nin “e-danışma sağlama” ve “e-bilgi sağlama” tarafından açıklanma oranını ifade etmektedir. Benzer şekilde 0,676 değeri de “e-katılım”ın “e-danışma sağlama” ve e-karar verme” tarafından açıklanma oranını göstermektedir. Yine Şekil 13'te görüldüğü üzere, faktör yüklerinin değerleri 0,645 ile 0,867 arasındadır ve bu faktör yükleri referans aralığındadır (Ringle, vd., 2015).



Şekil 13. Yol Katsayıları

Standardize yol katsayıları ve hipotez sonuçları Tablo 19’da gösterilmiştir. Yol katsayıları sonuçlarına göre H₁, H₂ ve H₄ nolu hipotezler desteklenmiş, H₃ hipotez desteklenmemiştir.

Tablo 19. Yol Katsayıları ve T Değerleri

Hipotezler	Yollar	Yol Katsayısı	T İstatistiği	Sonuç
H ₁	E-Bilgi Sağlama - > E-Karar Verme	0,516	3,401	Desteklendi
H ₂	E-Danışma Sağlama - > E-Karar Verme	0,354	2,449	Desteklendi
H ₃	E-Danışma Sağlama - > E-Katılım	0,266	1,451	Desteklenmedi

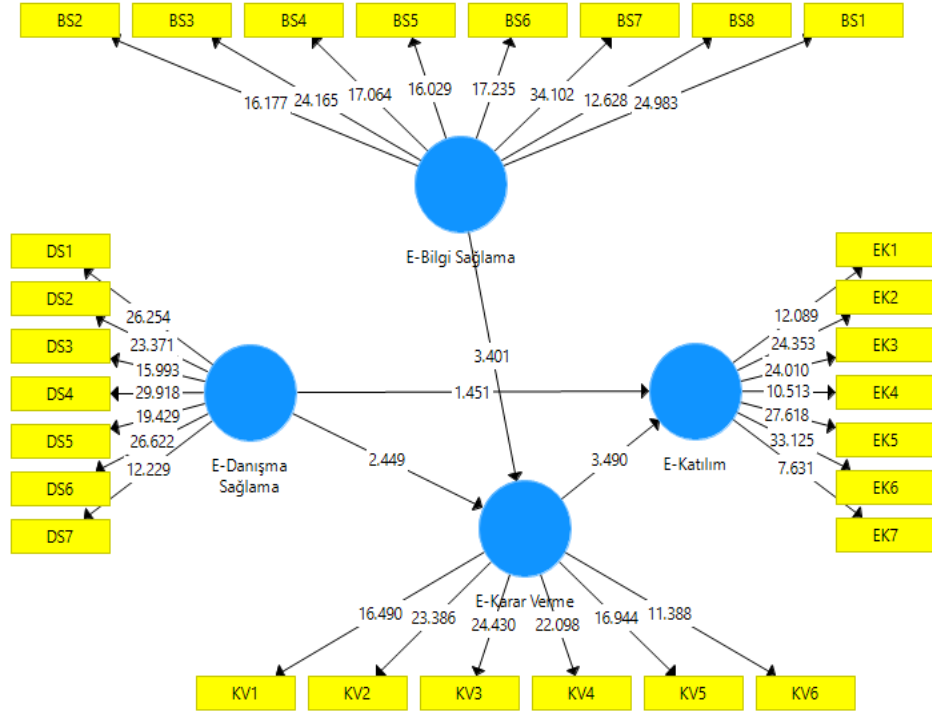
H₄	E-Karar Verme - > E-Katılım	0,592	3,490	Desteklendi
----------------------	---------------------------------------	-------	-------	--------------------

*t-değeri 1.65 (anlamlılık düzeyi=10%)

**t-değeri 1.96 (anlamlılık düzeyi=5%)

***t-değeri 2.58 (anlamlılık düzeyi=1%) (Hair, J. F., vd., 2011), (Rezaei, S., 2015)

Yine yol katsayıları sonuçlarına bakıldığında oluşturulan modele ait ilk hipotez olan “e-bilgi sağlama” değişkeninin “e-karar verme” değişkeni üzerinde istatistiksel olarak anlamlı ve güçlü bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca “e-bilgi sağlama”nın, “e-karar vermeyi” 0,516 katsayısı ile etkilediği tespit edilmiştir. Yol katsayısının büyüklüğüne (0,516) bakıldığında “e-bilgi sağlama” değişkenine yapılacak bir birim yatırımın “e-karar verme” değişkenini 0,516 birim arttıracak ifade edilebilir. Yine “e-danışma sağlama” değişkeninin “e-karar verme” değişkeni üzerinde olumlu bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. “E-danışma sağlama”nın, “e-karar vermeyi” 0,354 katsayısı ile etkilediği tespit edilmiştir. Yol katsayısı büyüklüğüne (0,354) bakıldığında “e-danışma sağlama” değişkenine yapılacak bir birim yatırımın “e-karar verme” değişkenini 0,354 birim arttıracakı söylenebilir. Diğer bir hipotez olan “e-danışma sağlama”nın “e-katılım” üzerindeki etkisi istatistiksel olarak anlamsız bulunmuştur. Dolayısıyla H₃ hipotezi reddedilmiştir. Modele ait son hipotez olan “e-karar verme” değişkeninin “e-katılım” değişkeni üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Yine yol katsayısı büyüklüğüne (0,592) bakıldığında “e-karar verme” değişkenine yapılacak bir birim yatırımın “e-katılım” değişkenini 0,592 birim arttıracakı söylenebilir.



Şekil 14. Yapısal Modelin T Değerleri

Şekil 14’te elde edilen yapısal eşitlik modeline ait pozitif değerler yer almaktadır.

3.9. ARAŞTIRMA SONUÇLARININ DEĞERLENDİRİLMESİ

Araştırmaya katılan kişilere dair sonuçlara bakıldığında, katılanların cinsiyeti yönüyle dengeli olduğu görülmektedir. Bu oran kadınlar için %55,3, erkekler için ise %42,6’dır. Ayrıca medeni durum itibarıyla katılımcıların yarısından fazlasını yani %55’lik bir oranını evliler oluşturmaktadır.

Yaş grubu itibarıyla ankete katılanların %29,4 oranı 34-41 yaş aralığındaki kişilere*rdır ve bunlar ilgili soru için en fazla orandır. Ankete katılan kişilerin %41,6’sı lise mezunudur. %31’i üniversite mezunu, ancak %2,5’i yüksek lisans veya doktora mezunu olduğu görülmektedir.

Meslek grubu açısından bakıldığında ankete katılanların %46’sı olan işçiler diğer meslek gruplarına göre çoğunluktadır. Diğer meslek grupları incelendiğinde

memurların oranı %19,8 iken, geriye kalanlar yaklaşık %6 ila %10 oranında bulunmuştur.

Aylık ortalama gelir bakımından bakıldığında ankete katılanların %33,1'inin geliri 0-1500 Türk Lirası arasındadır. Geliri 1501-2500 TL arasında olan %30 civarı oran büyüklükte ikinci dilimi temsil etmektedir. Geliri 2501-3500 TL arasında olanlar %21 oranındadır. Sonuçlar 3500 TL ve altı gelirlilerin oranının %83 olduğunu göstermektedir.

İkamet edilen yer değişkeni incelendiğinde katılımcıların %48,5 oranında Osmangazi ilçesinde ikamet etmekte oldukları görülmektedir. Geriye kalan katılımcıların Yıldırım ve Nilüfer ilçelerinde ikamet etmekte oldukları görülmektedir.

Katılımcılar siyasi davranış açısından incelendiğinde, son genel seçimde oy kullanma oranlarının %91,8 olduğu, son yerel seçimlerde oy kullananların ise %90,3 oranında olduğu görülmüştür. Hem genel seçimde hem de yerel seçimde oy kullandığını ifade edenlerin oranı %90'ların üstünde olarak gerçekleşmiştir. Bu oranlar vatandaşların her iki seçimde oy kullanmayı önemsedikleri anlamına gelmektedir. Başka bir anlatımla vatandaşlar yönetime katılımın önemli bir göstergesi olan yerel ve genel seçimlere önem vermekte ve sandık başına giderek fikirlerini beyan etmektedirler. Vatandaşın siyasi davranışı açısından oy kullanma, yönetime katılımın önemli bir göstergesidir ancak günümüzde e-katılım kavramında yer bulan teknolojik imkânlar eşliğinde yönetime katılım hususu vatandaş nezdinde hem gerekli uygulamalar bakımında yetersizdir hemde vatandaşın bu imkânlara dair bakış ve tutumu istenen düzeyde olmaktan uzak hatta bazı alanlarda olumsuzdur.

Talep, öneri ve şikâyetlerin hangi kanallarla belediyelere bildirildiğini belirleyebilmek amacı ile katılımcılara sorulan sorunun cevaplarının oransal dağılımı şöyledir; telefon-fax yoluyla %29,8, dilekçe yoluyla %21,1'dir. Üçüncü sırayı mail yolunu kullananlar almaktadır ve bu katılımcıların oranı %14,5'dur. Bir diğer önemli bulgu belediyelerin internet siteleri üzerinden dilek, öneri ve şikâyetlerini bildirenlerin oranının ancak %6,4 olmasıdır. Bu sonuç belediyelerin internet sitelerinin etkin çalışmadıkları izlenimi vermektedir. Yerel yönetimlerin ürettiği hizmetlere erişimin ve katılımın teşvik edilmesi için gereken e-katılımın olanaklarının sağlanması yada mevcut olanların etkinliğinin artıracak ortam ve şartları sağlamak genelde kamunun özelde yerel yönetimlerin görevlerindendir. Diğer bir anlatımla yerel yönetimlerin karşılıklı

etkileşimi ve katılımı kolaylaştıran, bürokrasiyi azaltan, maliyetler üzerinde olumlu etkisi olan e-katılım olanaklarını artıracak tercihlere yönelik altyapı ve imkânları tesis etmesi ve cazip hale getirmesi gerekmektedir.

Bir diğer dikkati çeken husus, belediyeye talep, öneri ve şikâyetlerin iletilmemesine yönelik sorudur. Katılımcıların, sonuç alabileceklerine inanmaması ve muhatap bulamayacaklarını düşünmeleri, %81,7 gibi yüksek oranlı bir netice olarak kendini göstermektedir. Bu netice ise vatandaşların yönetime katılma konusunda inanç düzeylerinin düşük olduğunu ortaya koymaktadır. Farklı bir bakış açısı ile bakıldığında bu konuya dair inançlarının artması halinde vatandaşların talep, öneri ve şikâyetlerini yerel yönetime daha yüksek oranda iletebilecekleri söylenebilir. Bir üst paragrafta paylaşılan vatandaşın talep, öneri ve şikâyetlerini belediyeye bildirmede kullandığı yollar halen büyük ölçüde geleneksel ve bürokratiktir. Bilindiği üzere internet tabanlı teknoloji ve uygulamalarda karşılıklı etkileşim daha az maliyetli ve kolaydır. Örneğin e-posta veya belediyelerin kendi internet siteleri yada mobil uygulamaları üzerinden sağlayacakları imkânlar idarenin vatandaşa doğrudan geri bildirimlerinin sayısını artıracaktır. Bu ise vatandaşın idareye bakış açısını olumlu etkilerken bir yandan da vatandaş daha fazla katılımcı olma hususunda yönlendirecektir.

Araştırmaya katılanların, e-bilgi sağlama yöntemleri arasında Belediye yöneticilerine, belediye yapısı ve hizmetleri hakkındaki bilgilere belediyenin internet sitesi üzerinden ulaşılabilmelerine dair cevaplarının ortalaması (2,9975) ile en yüksek düzeyde iken Belediyenin finansal durumunun internet sitesi üzerinden takip edilebilirliği ortalaması (2,6078) ile en düşük düzeyde bulunmaktadır. Yani vatandaşların e-bilgi sağlama hususunda “katılmıyorum” ya da “kararsızım” seçeneklerinin ağırlıklı olarak seçtikleri görülmektedir. Diğer bir ifadeyle e-bilgi sağlamanın vatandaşlar nezdinde olumlu bir yargıya sahip değildir. Sonuçların ışık tuttuğu bir başka nokta ise şeffaflık ve hesap verilebilirlik ile ilgilidir. Görüldüğü üzere vatandaşların belediyenin finansal durumunun internet sitesi üzerinden takip edilebilirliği ortalamasının düşüklüğü şeffaflık ve hesap verilebilirlik ilkeleri yönünden de bir diğer yetersizliği ifade etmektedir. Bu alanın güçlendirilmesi adına belediyenin web sitesi üzerinden ilgili finansal bilgilerine ulaşım imkânı sağlanarak bu alanlar sürekli güncellenmelidir. Güncel finansal bilgileri kamuoyu ile düzenli paylaşımın gerektirdiği sorumluluk, kurumsal açıdan da denetim, şeffaflık ve hesap verilebilirlik

kavramlarının zihinlerde güncel kalmasını sağlayacak ve oto kontrol mekanizmasını da destekleyecektir.

Araştırmaya katılanların, e-danışma mekanizması sağlama yöntemleri arasında, dilek, öneri ve şikayetlerin belediyenin internet sitesi üzerinden yapılabilmesine dair cevaplarının ortalaması (2,9812) en yüksek düzeyde iken sohbet odası veya çevrimiçi (online) mesajlaşma hizmetinin belediyenin internet sitesi üzerinden yapılabilirliği ortalaması (2,6784) ile en düşük düzeyde bulunmaktadır. Diğer bir ifadeyle bu durum, vatandaşlar tarafından e-danışma mekanizması sağlama hususunda “katılmıyorum” ya da “kararsızım” seçeneklerinin ağırlıklı olarak seçildiğini göstermektedir. Araştırma verileri özelde e-danışma genelde e-katılıma dair potansiyelin vatandaş nezdinde düşüklüğüne işaret etmektedir. Geline bu noktayı, yalnızca idarenin katılımı artıracak altyapı ve imkânları sağlayamadığı şeklinde değerlendirmek eksik olacaktır. Sonuçlar aynı zamanda vatandaşların e-katılım hususunda ki tutumlarının eksikliğine dikkati çekmektedir. Vatandaşların, zaman ve maliyet açısından avantajlı ayrıca karşılıklı güçlü etkileşim imkânlarına sahip e-katılım uygulamalarından haberdar edilmesi buna yönelik talebin artırılması için politikalar geliştirilmeside gerekmektedir.

Katılımcıların verdikleri cevaplarla, belediyenin e-katılım politikaları, program ve işleyiş sürecine; finansal durumuna; gündem, yıllık raporlar, sonuçlar ve dokümanlara; istatistiklere; belediye toplantılarına, çoğunlukla internet sitesi üzerinden erişim sağlayamadıklarını ifade etmişlerdir. Bahsedilen bu durum yukarıdaki oranlarda da kendini göstermektedir. Bundan farklı olarak vatandaşların, belediyenin yöneticileri ile belediye yapısı ve hizmetler hakkındaki bilgilere; kanun ve yönetmeliklere; duyurulara genel olarak internet sitesi üzerinden ulaşabildiği kanaatine varılmıştır. Özellikle “*Belediyenin finansal durumu internet sitesi üzerinden takip edilebilir.*” sorusuna diğer sorulardan daha yüksek bir oranda katılmama durumu söz konusudur. Bu durum vatandaş ile kamu idaresi arasındaki bilgi akışının zayıflığını ortaya koymakta dolayısıyla e-bilgi sağlama olanaklarının zayıflığını göstermektedir. Yine araştırma bulguları e-katılımın üst başlığı olan e-devlet uygulamalarının hedeflediği ilkelerden hesap verilebilirlik ile şeffaflık ve açıklık ilkelerine de uymamaktadır.

Araştırmaya katılanlar, e-danışma mekanizması sağlama kısmında ise; belediyenin yaptığı anket ve bunlar hakkındaki bilgilere, yöneticilerin veya sorumlu kişilerin e-mail ve dahili telefonları gibi irtibat kurmak için temelde gerekli bilgilerine

internet sitesinden ulaşamadığı buna ek olarak sohbet odası veya çevrimiçi (online) mesajlaşma hizmetinin de site üzerinden yapılamadığı açıkça görülmektedir. Yine oranlara bakılarak tespit edilecek bir başka hususta *'sohbet odası veya çevrimiçi (online) mesajlaşma hizmetinde'* görülen eksikliklerdir. Bilindiği üzere günümüzde gerek özel gerekse kamusal kurum ve kuruluşların hizmet sundukları kitlelere bilgi sağladıkları alanların başında internet tabanlı sistemler gelmektedir. Saha araştırması fonksiyonunu en az maliyetle gerçekleştirmek konusunda internet veya mobil uygulamalar ile gerçekleştirilen anket, sohbet odası vb. uygulamalar bilgiyi doğrudan vatandaştan öğrenme imkânını da sağlamaktadır. Böylesi bir imkân üretilecek hizmetin planlama sürecine de son derece olumlu katkı sunacaktır.

E-karar verme kısmında *'vatandaş belirli bir konu hakkında ihbarda bulunmak istediğinde belediyenin internet sitesini kullanabilir.'* sorusuna olumlu katılım sağlanmıştır. Bununla birlikte kente ilişkin kararların alınmasında ve daha önceki alınan kararlar hakkında bilgilere; yapılan ihbarlara, alınan kararların oylama sonuçlarına ve diğer tüm bilgilere, belediyenin internet sitesi üzerinden ulaşamadığı açıkça görülmektedir. Vatandaşın gördüğü aksaklıklar hususunda ihbarda bulunma imkânının olması olumlu olmakla birlikte bunların devamı niteliğinde alınan diğer kararlara, oylama sonuçlarına vatandaş tarafından ulaşamaması yada mevcut hizmetlerin yerel yönetim tarafından iyi aktarılamaması neticesinde halkın erişiminin ve faydalanımının kısıtlı olduğu anlaşılmaktadır. Bu sonuç e-karar verme mekanizmasının gerekli potansiyelini yansıtamadığını bu mekanizmanın daha sağlıklı çalışabilmesi için gerekli uygulamaların işler hale getirilmesi yada mevcut mekanizmaların yani e-katılıma dair olanakların halka daha iyi anlatılarak bu kavrama dair farkındalık ve süreçlerin artırılması gerekmektedir.

E-Katılım kısmında önemli sorulardan birisi olan, halkın yerel yönetime katılmasının demokratikleşme düzeyini artırdığı düşüncelerinin ortalaması (3,2130) ile en yüksek düzeyde iken, vatandaşların yerel yöneticiler tarafından taleplerinin değerlendirmeye alınması ortalaması (2,5031) ile en düşük düzeyde bulunmaktadır. Araştırma bulguları önemli bir sonucada dikkat çekmektedir. Bu sonuç vatandaşların yerel yöneticilere ilettikleri şikâyetlerin dikkate alınmadığını ve ilettiği ya da ileteceği taleplerin değerlendirmeye dahi alınmayacağını düşündüklerini göstermektedir. Katılımcılar tarafından anketin bu bölümüne verilen cevaplar bir üstte paylaşılan

görüşleri destekler niteliktedir. Yine bu bölüme verilen cevaplar dikkate alındığında katılımcıların kavramsal olarakta olsa yerel yönetimlere katılımın demokratikleşme düzeyine olumlu etki yapacağına yönelik duygu ve düşünce altyapısına sahip olduğu anlaşılmaktadır. Karşılıklı etkileşimi sağlayacak ve güçlendirecek olanakların artırılması aynı zamanda vatandaş nezdinde yerel yöneticilerin istek, talep ve önerileri dikkate almadığı yönündeki olumsuz kanaatide tersine çevirecek bir etkiye sahiptir.

Model sonuçları incelendiğinde, H₁, H₂ ve H₄ nolu hipotezler kabul görmüş, H₃ hipotez desteklenmemiştir. Yine yol katsayıları sonuçlarına bakıldığında oluşturulan modele ait ilk hipotez olan “e-bilgi sağlama” değişkeninin “e-karar verme” değişkeni üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca “e-bilgi sağlama”nın, “e-karar vermeyi” 0,516 katsayısı ile etkilediği tespit edilmiştir. Yol katsayısının büyüklüğüne (0,516) bakıldığında “e-bilgi sağlama” değişkenine yapılacak bir birim yatırımın “e-karar verme” değişkenini 0,516 birim arttıracak ifade edilebilir. Yine “e-danışma sağlama” değişkeninin “e-karar verme” değişkeni üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. İlgili yol katsayısının 0,354 olduğu tespit edilmiştir. Yol Katsayısı büyüklüğüne (0,354) bakıldığında “e-danışma sağlama” değişkenine yapılacak bir birim yatırımın “e-karar verme” değişkenini 0,354 birim arttıracakı söylenebilir. Diğer bir hipotez olan “e-danışma sağlama”nın “e-katılım” üzerindeki etkisinin istatistiksel olarak anlamsız olduğu belirlenmiştir. Dolayısıyla H₃ hipotezi reddedilmiştir. Modele ait son hipotez olan “e-karar verme” değişkeninin “e-katılım” değişkeni üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Yine yol katsayısı büyüklüğüne (0,592) bakıldığında “e-karar verme” değişkenine yapılacak bir birim yatırımın “e-katılım” değişkenini 0,592 birim arttıracakı söylenebilir.

Ayrıca yine Şekil 13’te ki yol katsayıları görüldüğü üzere 0,715 değeri “e-karar verme”nin “e-danışma sağlama” ve “e-bilgi sağlama” tarafından açıklanma oranını ifade etmektedir. Benzer şekilde 0,676 değeri de “e-katılım”ın “e-danışma sağlama” ve e-karar verme” tarafından açıklanma oranını göstermektedir. Bu değerlerin büyüklüğü modelin doğru değişkenler ile oluşturulduğunun bir kanıtıdır.

SONUÇ

Vatandaş ile yerel yönetimler arasında sağlıklı iletişimin idare açısından öncelikli bir hizmet alanına dönüştüğü, ihtiyacın ötesinde zaruret olduğu, günümüz koşullarında açık bir gerçektir. Bu iletişimi sağlama iddiası ile kurulmuş yapı ve mekanizmaların değişen koşullar karşısında yetersiz kaldığı, gelişim ve değişimler sonucunda yepyeni yapılara ihtiyaç duyulduğu yine bilinen bir durumdur.

Özellikle yerel yönetimler açısından bakıldığında sunulacak hizmetin niteliği ve niceliği hususunda saha araştırması yapmanın en az maliyetli yolu internet yada mobil cihazlar üzerinden gerçekleştirilen anket, şikayet ve sohbet uygulamalarıdır. Ülkemizde e-belediyeçilik hizmetlerinin geneline bakıldığında birtakım hizmetlerin zamanla artan bir şekilde belediye internet siteleri üzerinden ya da e-devlet portalı üzerinden vatandaşa sunulduğu görülmüştür.

Vatandaşın istek ve önerileri hakkında doğrudan bilgilenme olanağı hizmetin planlaması safhası içinde son derece önemlidir. Ödediği vergiler sonucunda kendisine dönecek hizmetin niteliği ve niceliği hususunda seçim hakkı vatandaş için olduğu kadar, o hizmeti üreterek sunacak odak içinde önemlidir. Son yıllarda merkezi idareden yerel yönetimlere aktarılan bir takım yetki devirleri, toplumla daha sıkı ve direk ilişki içerisinde olan yerel yönetimlerin işini daha ciddi bir hale getirmiştir.

Alan araştırmasının yapıldığı dönemde katılımcıların belirttiği gibi talep, öneri ve şikâyetlerin, belediyeye e-mail yolu ile bildirim oranı düşüktür. Günümüzde talep, öneri, şikâyet, haberleşme, paylaşım vb. işlemlerin internet tabanlı teknolojiler üzerinden yapılmasına olanak sağlayan en yaygın araçların başında gelen e-mail uygulaması diğer araçlarla karşılaştırıldığında karşılıklı etkileşimin hızı ve etkinliğini de maksimize edecek özelliğe sahiptir.

Yapısal eşitlik modelleme ile hipotezlerin test edilmesi sonrasında, literatürde e-katılımı oluşturan, e-bilgi sağlama, e-danışma mekanizması sağlama ve e-karar verme boyutlarının e-katılım üzerindeki etkileri istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Özellikle e-bilgi sağlama ve e-danışma sağlama boyutlarının e-karar verme üzerindeki etkisi ve e-karar vermenin, e-katılım üzerindeki etkisinin, ilgili yol katsayılarına bakıldığında son derece önemli unsurlar olduğu tespit edilmiştir. Dolayısıyla yerel yönetimlerin e-bilgi sağlama ve e-danışma mekanizması sağlama boyutlarına yatırım yapmaları gerekmektedir.

Yerel Yönetimler başta e-mail olmak üzere, teknolojik imkân ve gelişimlerin sunduğu başka araçlar ile iletişim kanallarını güncellemeli, vatandaşları tercih ve seçeneklerini zenginleştirmelidirler. İletişim kanallarının daha etkin hale gelmesi, araştırma sonunda elde edilen neticelerden biri olan vatandaşın başvurusunun sonuçları hususunda sahip olduğu olumsuz düşüncenin değişmesini sağlayacaktır. Böylece sürecin ilerleyen safhalarında yerel yönetimlerin vatandaş nezdinde inanırılık ve güvenirlik düzeylerinin artacağı söylenebilir.

Yerel yönetimler e-bilgi sağlama fonksiyonunu etkinleştirmek için kendi web sitelerinde bu amaca yönelik içerik ve fonksiyonları zenginleştirmelidirler. Belediye kurumsal yapısı, hizmetleri hakkında bilgileri mevzuat dili ile değil anlaşılmasını kolaylaştıracak örnek uygulamalar eşliğinde halkın okuduğunda kolaylıkla anlayabileceği bir tarzda vermelidir. Ayrıca e-katılım'a dair bilgilenme eksiğinin giderilmesi şarttır. Bu amaçla e-katılım politikaları, program ve işleyiş sürecine dair içeriğin zenginleştirmesi gereklidir.

E-bilgi sağlama fonksiyonunun etkinliğini artıracak bir diğer uygulama ise belediyenin geçmiş ve bugüne ait finansal durumu, yıllık raporları, gündem ve benzeri dokümanlarına internet sitesi üzerinden erişimin artırılmasıdır. Bu aynı zamanda modern yönetim ilkelerinden olan ayrıca e-devlet ve e-katılım uygulamalarının da desteklediği şeffaflık ve açıklık ilkelerine de ulaşılması yolunda bir adımı ifade edecektir. Geçmiş kararların ulaşılabilir olması gerekliliğinin sebepleri hususunda, toplumsal hafızanın geçmiş olgulardan ders çıkarma hususundaki zaafiyeti ve çabuk unutmaya elverişli oluşu söylenebilir. Yine mevcut yapıya getirilecek böylesi bir güncellenmenin modern yönetim ilkelerinden olan hesap verilebilirlik olgusunu güçlendireceği ortadadır. Bu ise yerel yönetimleri ve idarecileri alacakları kararlar hususunda daha hassas davranmaya ve halkın katılım ve rızasının gözetilmesine de teşvik edecektir. Bu konuda düzenlenmesine ihtiyaç olan başlıklardan biriside yapılan ihbarlara dair süreç ve sonuçlarının takibinin sağlanacağı bir platformun olmaması yani vatandaşın tek taraflı bildiriminin süreç ve sonuçları hakkında bilgi sahibi olamaması veya bu konuda yaşanan zorluklardır.

Belediyenin e-danışma mekanizması sağlama fonksiyonunu daha etkin hale getirmesi için yapılacak şeylerin başında vatandaşın dilek, öneri ve şikâyetlerini iletme kanallarının teknolojik imkânlar eşliğinde güncellenmesi olacaktır. İnternet tabanlı

teknolojik iletişim araçlarının sunduğu: verilere süreçler halinde ulaşabilme, verileri anlık olarak ölçebilme, raporlayabilme ve istatistikî ve anlamlı bilgiye dönüştürme gücü ayrıca karşılıklı etkileşim ve etkin geri dönüş sağlama hususundaki avantajları, geleneksel iletişim araçları dâhil diğer iletişim araçlarının hiçbirinin sahip olmadığı fonksiyonlardır. Sohbet odaları ve çevrimiçi (online) mesajlaşma hizmetleri ile vatandaşın danışma ihtiyacı sağlanmalıdır.

E-danışma mekanizması sağlama hususunda uygulanacak politika ve süreçlerden bir diğeri de belediyenin yaptığı araştırmalar ve projeler hakkındaki bilgilerle içeriklerin zenginleştirilmesi olmalıdır. Böylece vatandaşa, yapılan araştırma veya planlanan proje ve bu proje sayesinde üretilmesi planlanan hizmet hususunda görüş, teklif ve önerisini sunma imkânı sağlanmalıdır.

E-karar verme fonksiyonuna dair önemli bulgulardan birisi de, kent yönetimine ilişkin formlara ulaşım ve katılım imkânlarının devamı niteliğindeki süreçlerin geliştirilmesi ve güncellemesine yöneliktir. Model test sonuçları incelendiğinde e-bilgi sağlamanın e-katılım ile direk ilişki içinde olmadığı ancak e-karar verme ile direk ilişki içinde olduğu görülmektedir. E-bilgi sağlama ölçeğinde ki sorulardan birisi olan *“Belediyenin finansal durumunu internet sitesi üzerinden takip edilebilir.”* ve *“Gündem, yıllık raporlar, sonuçlar ve dokümanlara belediyenin internet sitesi üzerinden ulaşılabilir.”* soruları finansal durum ve tablolar ile bunlara bağlı, yıllık rapor, belge ve dokümanların internet üzerinden ulaşılabilir olması üzerinedir. E-bilgi sağlama başlığı altındaki bu sorular ise e-karar vermenin bir süreci olarak vatandaşların kendilerini ilgilendirir bütçe süreçlerine katılımları anlamına da gelmektedir. Bu durum model test sonuçlarındaki e-bilgi sağlamanın, e-karar verme ile direk ilişki içinde olmasını anlamlı hale getirerek aradaki ilişkiyi ortaya koyması açısından önemlidir. Ayrıca bu durum son yıllarda kamu yönetiminde bütçe hususunda yeni bir kavram olan “katılımcı bütçeleme” yaklaşımını destekleyerek, yerel düzlemde bu kavramı ve buna bağlı uygulamaların önemine de dikkat çekmektedir. Bu durumda katılımcı bütçelemenin e-karar vermeye bağlı bir süreç olmasının öncesinde e-bilgi sağlama fonksiyonu ile de ilişkili olduğu söylenebilir. Bu amaçla uygulanacak bir diğer politika ise toplantıların web sitesi üzerinden canlı paylaşımının sağlanması olacaktır. Toplantılarda alınacak kararlar internet sitesi üzerinden paylaşılmalı, halkın bu kararlar hakkındaki görüşü alınmalıdır.

Verilen bu özel örnek göz önünde tutularak e-karar verme konusunda ki mevcut süreç ve uygulamaların karşılıklı etkileşime dayalı bir hale getirilmesi gerekmektedir.

E-katılım konusunda araştırma sonuçlarının desteklediği ve dikkati çeken sonuçlardan birisi olan, yerel yönetime katılımın demokratikleşme düzeyini artıracığı yönündeki inanca rağmen talep ve önerilerin yerel yöneticiler tarafından dikkate alınmadığı düşüncesidir. Bu hususta vatandaş nezdindeki olumsuz düşüncüyü değiştirecek nitelikte olmak üzere, kentin sorunlarının vatandaşla beraber müzakere edileceği mekanizmaların sayısı ve niteliği artırılmalıdır.

Kentin sorunlara dair alınacak karar mekanizmasına halkın katılımını artıracak teknolojik imkânlarda nicelik ve nitelik itibari ile artırılmalıdır. Bu amaçla örneğin belediye meclis toplantılarının canlı olarak sunulması imkânı belediyelerin web siteleri üzerinden sağlanabilir. Bu ise, vatandaşa kendini ilgilendirir bağlamda yerel gündemi güncel olarak takip olanağı sağlayacağı gibi gündeme dair alınan kararlardan da haberdar olmasını sağlayacaktır. Böylece alınacak kararlar öncesi teknolojinin sunduğu olanaklar ile vatandaşında görüş ya da itirazının alınması mümkün olacaktır. Bu sayede birlikte yönetim yani yönetişim bağlamında vatandaşın da kararlara katılımı ve aynı zamanda sorumlulukların da paylaşımı sağlanacaktır.

BİT tabanlı teknolojik ürünlere her gün yenisinin eklendiği ve toplumun enformasyon bombardımanı altında olduğu günümüzde doğru bilgilenmek ihtiyacı özellikle de yöneten ve yönetilenler arasında profesyonelce yönetilmesi gerekli bir alan haline gelmiştir. E-katılımın yaygınlaşması için öncelikli olarak yine kamunun üreteceği politika ve araçların önemi ve gerekliliği bilinmektedir. E-katılım ve e-katılım imkânlarının yaygınlaştırılması, katılımcı demokrasinin gelişmesine önemli katkı sağlayacak unsurlardandır. Kamu idaresi, bu imkânların geliştirilmesi ve yaygınlaştırılması hususunda sahayı doğru politikalar ile regüle etmelidir. Ayrıca kamu idaresi teşvik edici politika ve uygulamalarla talep oluşturucu bir rol oynamalıdır.

KAYNAKÇA

AKDOĞAN Hatice, *Vatandaşların Farkındalığı Açısından E-Devlet Uygulamaları: Isparta Örneği*, (Yüksek Lisans Tezi), Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta, 2011, ss.12.

AKIN Bahadır, “Bilişim Teknolojilerinin Evrimi ve Bilişim Teknolojilerinin Çağdaş İşletmelerde Stratejik Yönetim Üzerine Etkileri”, Çukurova Üniversitesi İİBF Dergisi, C.8, S.1, Adana, 1998, ss.242.

ARI Bekir Enes, *E-Devlet ve Türk Emniyet Teşkilatı: Polnet Örneği*, (Yüksek Lisans Tezi), Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2014.

ALTINOK R, & BENSGHIR T. K, “Türk Kamu Yönetiminde E-Dönüşümün Yerel Boyutu”, Yerel Yönetimler Üzerine Güncel Yazılar-I: Reform, (Ed. Hüseyin Özgür ve Muhammet Kösecik), Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 2005, ss.699.

ARSLAN Mahmut, AKINCI Kılıç Sevcan, KARAPINAR Bayhan Pınar, *E-İş, E-Devlet, Etik*, Ankara: Siyasal Kitabevi, 2007, bkz.

ARİFOĞLU Ali, *e-Dönüşüm: Yol Haritası, Türkiye Dünya*, Ankara: Sas Bilişim Yayınları, 2004.

BAŞTAN Serhat, Gökbunar Ramazan, “Kamu Hizmetlerinin Sunumunda E-Devletle İlgili Yeni Gelişmeler: Tümlşik E-Devlet Sistemlerine Doğru”, Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt 19, Sayı:1, 2004, ss.83.

BAYKAL Aynur, “E-Devlet Dönüşümü”, Polis Dergisi, C.9, S.37, Ankara, 2003, ss.10.

BENSGHIR T. K, TOPCAN F, “E-imza: Türkiye’de Kamu Kurumlarında Uygulanması”, TODAİE, 2010, ss.100.

BİLGİN, e-devlet.tripod.com, 08.01.2018.

BWALYA Kelvin Joseph, MUTULA Stephen M, *E-Government : Implementation, Adoption and Synthesis in Developing Countries*, Berlin: Global Studies in Libraries and Information, Vol:1, 2014, ss.18.

CAPGEMINI, Sogeti, IDC, Politecnico Di Milano, “E-Government Benchmark 2016”, “A turning point for eGovernment development in Europe?”, 2016, ss. 49.

COCCHIA A, “Smart and Digital City: A systematic Literature Review”, Springer International Publishing Switzerland, 27 June 2014, ss.13.

COLOMBO C, “E-Participation Experiences and Local Government in Catalonia: An Explanatory Analysis”, Electronic Participation, 2010, ss.82-94.

COOK Meghan E, vd., *Making a Case for Local E-Government*, Albany: Centre For Technology In Government, 2002, ss.3.

CORTES-CEDIEL E Maria, GIL Olga, CANTADOR Ivan, “Defining The Engagement Life In E-Participation”, Proceedings of the Annual International Conference on Digital Government Research: Governance in the Data Age, Delft The Netherlands, 2018, ss.1-2.

ÇAĞLAYAN Odabaş, “Stratejik Yönetim ve E-Devlet”, Sayıştay Dergisi, Sayı 55, Ankara, 2004, ss.86.

ÇAKIROĞLU Salih, *E-Devlet*, (Yüksek Lisans Tezi), Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2005, ss.75.

ÇELİKKOL Ömer, *Kamu Yönetiminde E-Devlet Yapılanması ve Türkiye İçin e-Devlet Model Önerisi*, (Yüksek Lisans Tezi), Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta, 2008.

ÇARIKÇI Oğuzhan, “Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları Üzerine Bir Araştırma”, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, S.12, Isparta, 2010, ss.98.

ÇARIKÇI Oğuzhan, *Türkiye’de Kamu Hizmetlerinin Sunumu ve E-Devlet Uygulamaları: Isparta İli Örneği*, (Yüksek Lisans Tezi), Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta, 2009, ss.12.

ÇUKURÇAYIR M. Akif, ÇELEBİ Esra, “Bilgi Toplumu ve E-Devletleşme Sürecinde Türkiye”, ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt 5, Sayı 9, 2009, ss.62, 64.

DE BLASIO Emilian, DONATELLA Selva, “Implementing Open Government: A Qualitative Comparative Analysis of Digital Platforms in France, Italy and United Kingdom”, Qual Quant, 2019, 53, ss.871-896.

DELİKURT Adnan, Türkiye’de E-Devlet ve Elektronik Dönüşüm Süreci: Sanayi.Net Uygulaması, (Yüksek Lisans Tezi), Gazi Üniversitesi, Ankara, 2007, ss.106.

DELOİTTE The Netherlands, *Smart Cities-A Deloitte Point of View 1.0*, 2015: ss.18. bkz.

DEMİRHAN K, ÖKTEM M. Kemal, “Electronic Participation in the Policy Making Process: A Case Study”, International Journal of eBusiness and eGovernment Studies 3(1), January 2011.

DEMİRHAN Yılmaz, TÜRKÖĞLU İrfan, “Türkiye’de E-Devlet Uygulamalarının Bazı Yönetim Süreçlerine Etkisinin Örnek Projeler Bağlamında Değerlendirilmesi”, Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi, Cilt 10, Sayı 22, 2014, ss.245.

DEMOKAAN Demirel, “E-Devlet ve Dünya Örnekleri”, Sayıştay Dergisi, Sayı 61, Ankara, 2006, ss.86-87, 89, 102.

DDK, Denetleme Raporu, *Kişisel Verilerin Korunmasına İlişkin Ulusal ve Uluslararası Durum Değerlendirmesi ile Bilgi Güvenliği ve Kişisel Verilerin Korunması Kapsamında Gerçekleştirilen Denetim Çalışmaları*, S. 2013-3, Ankara: bkz.

DEVLET PLANLAMA TEŞKİLATI Bilgi Toplumu Dairesi, “Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı” 25 Ekim 2007, ss.5-11.

DEVLET PLANLAMA TEŞKİLATI Müsteşarlığı Bilgi Toplumu Dairesi, “e-Devlet Proje ve Uygulamaları”, Eylül 2005, ss.105, bkz.

DURA Cihan, ATİK Hayriye, *Bilgi Toplumu-Bilgi Ekonomisi ve Türkiye*, İstanbul: Literatür Yayıncılık, 2002, ss.176.

ESSERS Irma Graafland, ETEDGUI Emile, *Benchmarking eGovernment in Europe and the US*, Santa Monica: RAND Publication, 2003, ss.18.

ERDAL Murat, “E-Devlet Uygulamalarının Yaygınlaştırılmasında E-Kültürün Yeri”, 2. Bilgi ve Ekonomi Kongresi İzmit, 17-18 Mayıs Bildiriler Kitabı, 2003, ss.539-548.

ERDAL Murat, “Elektronik Belediye Kavramı ve İstanbul Büyükşehir Belediyesi Uygulaması”, I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, Kocaeli Üniversitesi İİBF Yayınları, İzmit, 2002.

ERDAL M, *Elektronik Devlet: E-Türkiye Ve Kurumsal Dönüşüm*, İstanbul: Filiz Kitabevi, 2004.

EVCİMEN Sami Cüneyt, *Kamu Yönetiminde E-Devlet Anlayışı ve Maliye Bakanlığı E-Devlet Uygulamaları*, (Yüksek Lisans Tezi), İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2005, ss.11.

FORNELL C, LARCKER D. F, “Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error”, Journal of Marketing Research, 1981, ss. 39-50.

GEYMEN Abdurrahman, KARAŞ İsmail Rakıp, “Yerel Yönetimlere Yönelik E-Belediye Uygulamaları”, Fatih Üniversitesi 4. Coğrafya Bilgi Sistemleri Bilişim Günleri, 13-16 Eylül 2006, İstanbul, ss.1-2.

GÖKÇE Maraş, “Kamu Yönetimlerinde E-Devlet ve E-Demokrasi İlişkisi”, Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, S.37, Kayseri, 2011 ss.122.

HAIR J. F, RINGLE C. M, SARSTED M, “PLS-SEM: Indeed A Silver Bullet”, Journal of Marketing Theory and Practice, 2011, 19(2), ss.139-152.

HAIR Jr. J, SARSTED M, HOPKINS L, KUPPELWIESER G. Volker, “Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) An Emerging Tool in Business Research”, *European Business Review*, 2014, 26(2) ss.106-121.

HEPAKSAN Engin, HAYRULLAHOĞLU Betül, E-Devlet Kapsamında Vedop Uygulamaları ve E-Haciz, *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, Cilt:3, No:2, 2011 ss.115.

HOLZER M, MANOHARAN A, ZHENG Y, SHARK A, *Digital Governance in Municipalities Worldwide*, Newark: National Center for Public Performance, Rutgers University, January 2014, bkz.

HÖCHTL J, PARYCEK P, SACHS M, “E-participation readiness of Austrian municipalities”, *Transforming Government: People, Process and Policy*, 2011, 5(1), ss.32-44.

İNCE N. Murat, *Elektronik Devlet: Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkânlar*, Ankara: DPT Yayınları, Mayıs 2001, ss.7,55.

INTERNATIONAL TELECOMMUNICATION UNION, Global IT Report 2012, <http://documents.tips/download/link/global-it-report-2012-558450086f261>, 22.04.2017.

İstanbul Büyükşehir Belediyesi Faaliyet Raporu, 2018, ss. 53-54.

İŞLER Didar Büyüker, NEGİZ Nilüfer, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Yıl/Volume:1, Sayı/Issue:2, Güz 2005, ss.35-56.

JORGENSEN D. J, CABLE S, “Facing the Challenges of E-Government: A Case Study of the City of Corpus Christi, Texas”, *S.A.M. Advanced Management Journal*, 2002, 67(3), ss.15-21.

KACHWAMBA Muhajir, HUSSEİN Ashatu, “Determinants of E-Government Maturity: Do Organizational Specific Factors Matter?.”, *Journal of US-China Public Administration*, 2009, 6 (7), ss.1–8.

KARAGÜLMEZ Ali, “Elektronik Devlet Kavramı”, *Türkiye Adalet Akademisi Dergisi*, 2, 2010, ss.449-476.

KARAKAYA Abdullah, BÜYÜKYILMAZ Ozan, ALPER AY Ferda, İş Yeri Yalnızlığının İşkoliklik Üzerindeki Etkisi: Kardemir A.Ş.’de Bir Araştırma, *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, Cilt:13, Sayı:3, Eylül 2015, ss.91.

KARAKAYA Rabia Polat, “E-Belediyecilik Kılavuzu Yerel Yönetim Vatandaş Etkileşimi”, *Türkasya Stratejik Araştırmalar Merkezi*, Ekim 2006, İstanbul, ss.10.

KARAKUŞ Gülşah, *Yönetişim Yaklaşımı Perspektifinden Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları ve Maliye SGB.net Örneği*, (Yüksek Lisans Tezi), Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta, 2011, ss.47.

KARKIN N, ÇALHAN Hüseyin Serhan, “Vilayet Ve İl Özel İdare Web Sitelerinde E-Katılım Olgusu”, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Yıl: 2011/1, Sayı:13, ss.55

KIZILBOĞA Remzi, ERDOĞAN Yavuz, “Milli Eğitim Bakanlığı E-Okul Uygulamasının Yönetici, Öğretmen, Öğrenci ve Veli Görüşleri Doğrultusunda Değerlendirilmesi”, Milli Eğitim Dergisi, Cilt:42, Sayı 193, 2012, ss.5-16.

KIM Soonhee LEE Jooho, “E-Participation, Transparency and Trust in Local Government”, Public Administration Review, 2012, Volume 72, Sayı 6, 2012.

KIRÇOVA İbrahim, *E-Devlet Uygulamaları ve Ekonomiye Etkileri*, İstanbul: İstanbul Ticaret Odası, 2003, ss.17.

KOROĞLU F. Ece, *BİLGİ TOPLUMU VE E-DEVLET: TBMM’de ‘Türkiye’de Bilişim Stratejileri ve e-Türkiye’ Genel Görüşmesinin Çözümlemesi*, (Yüksek Lisans Tezi), Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2004, ss.32.

KOREL Göymen, “Yerel Kalkınma Önderi ve Paydaşı Olarak Belediyeler”, Yerel Kalkınmada Belediyelerin Rolü Konferans Bildirileri, İstanbul Politikalar Merkezi, Sabancı Üniversitesi, 2004.

KRISHNAN Satish, THOMPSON S. H. Teo, LIM John, “E-Participation and E-government Maturity: A Global Perspective”, International Working Conference on Transfer and Diffusion of IT, Grand Successes and Failures in IT Public and Private Sector, IFIPAICT, 2013, Volume 402 ss:407-419.

KURAN H. N. “Türkiye İçin E-Devlet Modeli: Analiz ve Model Önerisi.”, 2005.

LEENES Ronald, JÖRGEN Svensson, “Electronic Services in a Decentralized State”, R. Traummüller (Ed.), 2004, EGOV, LNCS 3183, ss.496–502.

LINDE Jonas, KARLSSON Martin, The Dictator's New Clothes: The Relationship Between E-Participation and Quality of Government in Non-Democratic Regimes, International Journal of Public Administration, olume 36, 2013, Issue 4, ss.269-281.

MACINTOSH A, “Characterizing E-Participation in Policy-Making”, Proceedings of the 37th Hawaii International Conference on System Sciences, 2004, ss.2.

MAGNO Francisco A, “The Initiative CIO and e-Participation in e-Government Initiatives”, Local e-Governance in the Philippines, 2010, IOS Press, ss.3-25.

MATARACI O, İLKER M, “TAKBİS-Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi”, Selçuk Üniversitesi Jeodezi ve Fotogrametri Mühendisliği Öğretiminde 30. Yıl Sempozyumu, 16-18 Ekim, Konya, 2002, ss.541.

MONGA, Anil. 2008, E-Government in India: Opportunities and Challenges, JOAAG, 2008, Vol. 3. No. 2, ss.52-61.

MEDAGLIA Rony. "E Participation Research: Moving Characterization Forward (2006-2011)", July 2012, Government Information Quarterly, 29(3), ss.346–360.

MEDENİ T, DABANLI A, GÜRCAN İ, MEDENİ Tolga İ, SAĞIROĞLU C, "Politika Üretme (Ubipol) Projesi İçin Ortak Bir Katılım Platformu: Mobil Hükümet, Katılım, Web Hizmetleri Ve Yapılandırma Yönetimi" International Congress on Culture and Society, Ankara, Turkey, 2012.

MEDENİ T, MEDENİ Tolga İ, BALCI A, DALBAY Ö, "Suggesting a Framework for Transition Towards More Interoperable e-Government in Turkey: A Nautilus Model of Cross-Cultural Knowledge Creation and Organizational Learning." International Journal of eBusiness and eGovernment Studies, Vol.1, No.2, 2009.

MEDENİ T, MEDENİ Tolga İ, BALCI A, "Proposing a Knowledge Amphora Model For Transition Towards Mobile Government", International Journal E-Services And Mobile Applications, Ocak-Mart 2011, 3(1), ss. 17-37.

MUKHERJEE Sourav, "How IT allows E-Participation in Policy-Making Process" Computers and Society, March 2019.

MORENO E. Araya, TRAVERSO D. Barrira, 2010, "E-Government and Citizen Participation in Chile: The Case of the Ministries Websites", Politics, Democracy, and E-Government: Participation and Service Delivery, ed. Christopher G. Reddick, USA: IGI Global, ss.40.

NACAK Selin, *Kamu Yönetiminde E-Devlet Anlayışı: Sakarya Defterdarlığı Örneği*, (Yüksek Lisans Tezi), Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2012, ss.22.

NACAR Emre Metin, *Türk Kamu Yönetiminde E-Devlet Uygulamaları: Emniyet Teşkilatı'nın E-Devlet Yapılanmasındaki Yeri*, (Yüksek Lisans Tezi), Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2008, ss.6.

NARALAN Abdullah, "Belediyelerin Resmi İnternet Sitesi Sahipliği ile Siyasi Partiler Ve Nüfus Arasındaki İlişki", C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 2008, 9(2), ss.63-77.

NOHUTÇU A, DEMİREL D, "Türkiye'de e-Devlet Uygulamaları" Türk İdare Dergisi, 2005, ss.47.

OECD, "Promise and Problems of E-Democracy Challenges Of Online Citizens Engagement" Head of Publications Service, OECD Publications Service, 2003, ss.43, 48, 55.

OECD, E-Government for Better Government, E-Government Studies Report, 2005, ss.11.

OECD, Citizens as Partners, OECD Handbook On Information, Consultation and Public Participation in Policy-Making, Head of Publications Service, OECD Publications Service, 2001.

OECD. “Digital Economy Outlook 2015”, 2015, https://read.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/oecd-digital-economy-outlook-2015_9789264232440-en#page45, (30.12.2018)

OĞURLU Yücel, *E-Devlet Dönüşümü ve Dijitalleşen Kamu Hizmeti*, İstanbul: On İki Levha Yayıncılık, 2010, ss.45-46, 246-247.

OĞURLU Yücel, “İdare Hukuku Çerçevesinde e-Devlet”, XI. Türkiye’de İnternet Konferansı, TOBB Ekonomi ve Teknoloji Üniversitesi, Ankara, 2006, <http://inet-tr.org.tr/inetconf11/bildiri/70.doc>, [27.09.2016].

O’LOONEY John, *Using Technology to Increase Citizen Participation in Government: The Use of Models and Simulation*, Washington: IBM Center for The Business of Government, 2003, ss.10.

ONAT A, “Türkiye’ de E-devlet uygulamaları ve Milli Eğitim Bakanlığı Örneği”, Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2011, ss.18-19, 27.

ÖZCİVELEK Rukiye, Dünyada Ve Türkiye’de Elektronik Devlet Tartışmaları: Kavram Üzerine Bir Sorgulama, http://www.bilten.metu.edu.tr/tubitakuzay/yayinlar/ict_euasias_2003_bld_R_Ozivele.pdf [27.09.2016].

ÖZDAMAR Kazım, *Paket Programlar İle İstatistiksel Veri Analizi 1*, Eskişehir: Kaan Kitapevi, 2004, ss.633.

ÖZÜTÜRKLER Mehmet, *Kamu Yönetiminde E-Devlet ve Kaliteli Hizmet Sunumu Açısından Emniyet Hizmetlerinde E-Uygulamalar*, (Yüksek Lisans Tezi), Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sivas, 2010, ss.6.

PANOPOULOU E, TAMBOURİS E, TARABANİS K, “eParticipation Initiatives in Europe: Learning from Practitioners”, International Conference on Electronic Participation, 2010, ss. 54-65.

PARLAK Bekir, SOBACI Zahit Mehmet, “A Comparative Analysis of Local Agenda 21 Web Sites in Turkey in Term of E-Participation”, Politics, Democracy and E-Government: Participation and Service Delivery, ed. by Christopher G. Reddick, IGI Global, 2010, ss.75-93.

PARLAK Bekir, ÖKMEN M, *Kuramdan Uygulamaya Yerel Yönetimler: İlkeler, Yaklaşımlar ve Mevzuat*, İstanbul: Alfa Aktüel, 2010, ss.18.

PHILCO-SANTAMARIA Alex, CANOS CERDA Jose H, GRAMAJE M. Carmen Penades, IEEE Access, Volume:7, 22 October 2019, ss.155894 – 155916

PORLOW Lukasz, OJO Adegboyega, BRESLIN Jogn G, “An Ontology For Next Generation E-Participation Initiatives”, Government Information Quarterly, July 2016, Volume 33, Issue 3, ss.583-594.

REZAEI S, “Segmenting Consumer Decision-Making Styles (CDMS) Toward Marketing Practice: A Partial Least Squares (PLS) Path Modeling Approach”, Journal of Retailing and Consumer Services, 2015, 22, ss.1-15.

RINGLE, C. M., Wende, S., & Becker, J. M., SmartPLS 3. Boenningstedt: SmartPLS GmbH, 2015, <http://www.smartpls.com>.

SÆBØ Ø, ROSE J, FLAK Skiftenes L, “The Shape Of Eparticipation: Characterizing An Emerging Research Area”, Government Information Quarterly, 25, 2008, ss.3-16.

SAĞSAN Mustafa, “E-Devlet Toplumların Yeni Umut Isığı mı?” Stratejik Analiz Dergisi, Kasım, Asam Yayınları, 2001, Cilt: 2, Sayı: 19.

SAĞSAN M, YILDIZ M, “The States of e-Government and Its Applications in the Turkish Republic of Northern Cyprus”, International Conference on eGovernment Sharing Experiences: eTransformation in Public Administration from eGovernment to eGovernance, 8-11 Aralık 2009, (ed) T.K. Bensghir, Antalya: TODAİE, ss.519- 531

SAĞSAN M, YILDIZ M, (2010) E-government in the Turkish Republic of Northern Cyprus. In: Reddick C. (eds) Comparative E-Government. Integrated Series in Information Systems, Vol 25. Springer, New York, NY, ss.409-423.

SAĞSAN M, MEDENİ T, MEDENİ Tolga İ, KAYA T, ASUNAKUTLU T, “A Situation Analysis For Northern Cyprus Municipalities: Key Success Factors For Effective Participation”, International Journal of eBusiness and eGovernment Studies, Vol.8, No.2, 2016.

SAĞSAN M, YELOĞLU Okan H, “The diffusion of e-government innovations in Turkey: A conceptual framework”, Journal of US-China Public Administration, 2009, Vol.6, No.7, ss.17-23.

SARAÇBAŞI Yasemin, *Türkiye’de E-Belediyecilik Uygulamalarında Belediye Vatandaşılışkisi: Malatya Belediyesi Örneği*, T.C. Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta, 2010, ss.71.

SEFEROĞLU S, ÇELEN F. K, ÇELİK A, “Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları: Sorunlar ve Çözüm Önerileri Üstüne Bir Analiz”, Anadolu Üniversitesi, Eskişehir, 2011, Türkiye’de E-Öğrenme: Gelişmeler ve Uygulamalar II, Bölüm 19, ss.286-288.

SRİRAMESH Krishnamurthy, RIVERA SANCHEZ Milagros, “E-Government in a Corporatist, Communitarian Society: The Case of Singapore”, New Media & Society, 2016, Vol: 8 Issue: 5, ss.707-730.

ŞAHİN A, ÖRSELLİ E, “E-Devlet Anlayışı Sürecinde Türkiye”, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 2003, Sayı 9, ss.343, 345.

SOBACI Zahit Mehmet, YILDIZ Mehmet, *E-Devlet Kamu Yönetimi ve Teknoloji İlişkisinde Güncel Gelişmeler*, Ankara: Nobel Yayıncılık, 2012, ss.7.

ŞATAF Ceyda, ÇİÇEK Hüseyin Güçlü, DİKMEN Süleyman, Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında E-Devlet Uygulamalarının Toplumsal Algı Düzeyi Üzerine Ampirik Bir Çalışma, Bilgi Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi, 2014, Cilt: IX, Sayı: II, ss.2.

TARHAN Ahmet, *Devlet - Vatandaş İlişkisinin Geliştirilmesinde Elektronik Devletin Rolü: Halkla İlişkiler Açısından Bir Değerlendirme*, (Doktora Tezi) Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2010.

TAŞKAN Kerim, “Türkiye’de e-Belediye Sistemleri, e-İmza ve BELBİS Projesi”, Türkiye Belediyeler Birliği Dergisi, Temmuz-Ağustos 2013, Ankara, ss.17.

TATAROĞLU Muhittin, COŞKUN Bayram, “Bilgi İletişim Teknolojileri ve E-Devletin Etik Açısından İrdelenmesi”, Sakarya Üniversitesi 2. Siyasette ve Yönetimde Etik Sempozyumu, 15-16 Kasım 2005, ss.165-183.

T.C. Kalkınma Bakanlığı, *2006-2010 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı Nihai Değerlendirme Raporu*, Ankara, Temmuz 2010, ss.10-11.

T.C. Kalkınma Bakanlığı, *2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı*, Aralık 2014, Ankara: ss. 30-32, ss.45-46.

T.C. Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, *2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi v Eylem Planı*, 2016, ss.55.

T.C. Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, Haberleşme Genel Müdürlüğü, *2016-2019 Ulusal Siber Güvenlik Stratejisi ve Eylem Planı*, 2015, bkz.

T.C. Gümrük Bakanlığı, *İdare Faaliyet Raporu 2011*, Ankara, 12 Haziran 2019, ss.17.

T.C. Maliye Bakanlığı, Gelirler Genel Müdürlüğü, *Faaliyet Raporu*, Ankara, 2004, ss.75-79.

TÖRELİ Nurcan, “E-Devlet’in Ekonomi Politikğine Giriş: Kullanıcı Dostu Ortamlarda Sanallaşan Kamu Hizmetleri”, Ankara Üniversitesi S.B.F. Dergisi, S. 60-1, 2003, ss.215-223.

TURHAN Sıtkı, *E-Devlet Alanları: Türkiye’deki Sağlık Yönetiminde E-Devlet Kullanımı*, (Yüksek Lisans Tezi), Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bolu, 2006.

TÜBİSAD Bilişim Sanayicileri Derneği, “Türkiye Ekonomisi İçin Bilgi ve İletişim Teknolojileri Sektörü Atılım Stratejisi 2023”, Mayıs 2012, ss.222-223, 225-227.

<http://www.tubisad.org.tr/tr/images/pdf/tubisad-atilim-icin-bilisim-raporu.pdf>,
03.08.2020

UÇKAN Özgür, *E-Devlet, E-Demokrasi ve Türkiye*, İstanbul: Literatür Yayıncılık, 2003, ss.3, 47, 26-27, 39-41, 74-79, 82-85, 295.

UNITED NATIONS, “UN Global E-Government Survey 2003”, E-Participation Framework, 2003, ss.16.

UNITED NATIONS, E-Government Survey 2012, E-Government for the People, Department of Economic and Social Affairs, 2012, ss.10.

UNDPEPA, ASPA, “Benchmarking e-Government: A Global Perspective”, 2001. Available at: <https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/English.pdf>, 27.07.2020.

YAZICIOĞLU Yahşi, ERDOĞAN Samiye, *SPSS Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri*, Ankara: Detay Yayıncılık, 2004, bkz.

YILDIRIM Murat, *E-Devlet ve Yurttaş Odaklı Kamu Yönetimi*, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, 2010, ss.31-32, 36-37, 40.

YILDIZ Mete, “Bir Kamu Politikası Aracı Olarak İnternet Kafeler,” *Amme İdaresi Dergisi*, C.35, S.2, 2002, ss. 77-78.

YILDIZ Mete, “E-Government Research: Reviewing the Literature, Limitations and Ways Forward”, *Government Information Quarterly*, Vol:24, Iss.3, 2007, ss.647.

YUMUK Recep, İbn Haldun’da Devlet Görüşü, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt 3, Sayı 1-2, 2010, ss.235-236.

YILDIRIM Şükrü, *Kamu Hizmetlerinde Etkinliğin ve Verimliliğin Arttırılmasında E-Devletin Rolü ve Bir E-Devlet Uygulaması: Kimlik Paylaşım Sistemi (KPS)*, (Yüksek Lisans Tezi), Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya, 2007, ss.238.

WIRTZ W. Bernd, DAISER Peter, BINKOWSKA Boris, “E-Participation: A Strategic Framework”, *International Journal Of Public Administration*, Vol: 41, Issue1, 2018, ss:1-12.

WORLD ECONOMIC FORUM, INSEAD, “The Global Information Technology Report 2016 Innovating in the Digital Economy”, (ed) S. Baller, S. Dutta, B. Lanvin, Geneva, 2016.

ZHENG Yueping, SCHACTER Hindy Lauer, “Explaining Citizen’s E-Participation Use: The Role of Perceived Advantages”, *Public Organization Review*, 2016, Vol:17, ss.409–428.

ZOLOTOV Mijail Naranjo, OLIVIERA Tiago, CASTELEYN Sven, “E-Participation Adoption Models Research In The Last 17 Years: A Weight And Meta-Analytical Review”, Computers in Human Behavior, Volume 81, April 2018, ss.350-365.

ÇALIŞMADA GEREK TÜRKİYE GEREKSE YURTDIŞINDAKİ YEREL YÖNETİM VE DEVLET KURULUŞLARINA AİT WEB SİTELERİNİN İÇERİK YÖNÜNDEN İNCELENMESİNDE KAYNAK OLARAK BAŞVURULAN İNTERNET ADRESLERİ

<https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/About/Overview/E-Participation-Index>, 05/08/2020

<http://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/definitions/regions.aspx.html>, 12.01.2017

<http://www.acikders.org.tr>, “Yerel Yönetimlerde E-Katılım ve E-Devlet Uygulamaları”, 17.06.2020

<http://www.acikders.org.tr>, “Yerel Yönetimlerde E-Katılım ve E-Devlet Uygulamaları”, 17.06.2020

<http://acikders.ankara.edu.tr/pluginfile.php/>, “E-Demokrasi”, 24.05.2018.

https://en.wikipedia.org/wiki/Songdo_International_Business_District 24.04.2017

<https://karaman.bel.tr/Habhttps://kurumsal.turktelekohttps://kurumsal.turktelekoerDetay.aspx?HaberId=1631>, 23.10.2018

<http://www.sehirlerakillaniyor.com/>, 25.04.2017

<http://bilgicagi.com/dunyanin-en-akilli-sehirleri-turkiyeye-gelecek>, 23.04.2017

<https://kurumsal.turktelekom.com.tr/yeni-nesil-sehirler/sayfalar/default.aspx>, 25.10.2018

<https://teletip.saglik.gov.tr/#service>, 30/11/2018

<https://www.turkiye.gov.tr/bilgilendirme?konu=mobil>, 10.01.2019

<http://documents.worldbank.org/curated/en/1993/03/699080/turkey-informatics-economic-modernization>, 02.03.2017

<http://www.inovasyon.org/html/TUENA.Endeks.htm>, 02.03.2017

http://www.basbakanlik.gov.tr/genelge_pdf/1998/1998-0320-04993.pdf, 02.03.2017

<http://www.basbakanlik.gov.tr>, 02.03.2017

<http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2003/12/20031204.htm>, 02.03.2017

<http://www.resmigazete.gov.tr/Eskiler/2005/04/20050401-12.htm>, 02.03.2017

<http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2006/07/20060728-7.htm>, 02.03.2017

<http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2011/11/20111101M1-1.htm>, 02.03.2017

<http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2013/07/20130706M1-1-1.doc>, 02.03.2017

<http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2015/03/20150306M1-2.htm>, 02.03.2017

<http://www.gib.gov.tr/kurumsal/eylem-plani>, 02.03.2017

http://www.sp.gov.tr/upload/xSPTemelBelge/files/93C5Y+Turkiye_Ulasim_veIletisim_Stratejisi.pdf, 02.03.2017

http://www.ubak.gov.tr/BLSM_WIYS/UBAK/tr/AUF/AUS_Strateji_Belgesi_Eki_Eylem_Planı.pdf, 02.03.2017

<https://www.afad.gov.tr/Dokuman/TR/123-20141010111330-kritikaltyapi-son.pdf>, 02.03.2017

https://www.afad.gov.tr/UserFiles/File/PLANLAR/Afet_Mud_Pl_ResmiG%2020122013.pdf, 02.03.2017

<https://www.iletisim.gov.tr/turkce/kurum-hakkinda>, 16.06.2020

<https://www.iletisim.gov.tr/turkce/vizyon-misyon>

<https://www.iletisim.gov.tr/turkce/mevzuat>

<http://www.tccb.gov.tr/assets/dosya/ddk56.pdf>, 02.03.2017

<https://www.egm.gov.tr>, 14.06.2020

<https://www.nvi.gov.tr/>, 14.06.2020

<https://kpsbasvuru.nvi.gov.tr/Acik/KpsNedir>, 18.06.2020

<http://e.sgk.gov.tr/wps/portal/anasayfa>, 20.06.2020

<https://www.tkgm.gov.tr/tr/sayfa/tapu-ve-kadastro-bilgi-sistemi-takbis>, 20.02.2019

www.acikders.org.tr, “Yerel Yönetimlerde E-Katılım ve E-Devlet Uygulamaları”, 17.06.2020

<https://tr.wikipedia.org/wiki/Lusail>, 05/07/2020

<https://www.lusail.com/>, 05/07/2020

<https://tr.wikipedia.org/wiki/Enformasyon>, 08/03/2018

<https://tuketici.btk.gov.tr/>, 05/07/2020

<http://www.ankara.bel.tr/eankara-uygulamalari>, 06/06/2020

https://www.altindag.bel.tr/#!e_belediye, 06.06.2020

<https://webserver.etimesgut.bel.tr/web/guest/2>, 12/07/2020

<https://www.ibb.istanbul/SitePage/Index/118>, 11.07.2020

<https://www.e-islem.net> 11/07/2020

<https://webportal.sanliurfa.bel.tr/web/guest/2> 11/07/2020

<https://www.haberler.com/deloitte-turkiye-nin-e-devlet-yolunda-e-belediye-haberi/>, 11.07.2020

<https://www.kayseri.bel.tr/cografi-bilgi-sistemleri-sube-mudurlugu>, 11.07.2020

<https://www.kaski.gov.tr/#>, 11/07/2020

<https://cbs.kayseri.bel.tr/>, 12/07/2020

<https://www.glasgow.gov.uk/>, 17/03/2017

<https://www.chicago.gov/city/en.html>, 12/07/2020

<https://www.newcastle.gov.uk/>, 12/07/2017

<https://www.newcastle.gov.uk/>, 12/07/2020

<https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/facts/ICTFactsFigures2016.pdf> ICT Facts and Figures, International Telecommunication Union 2016, 24.03.2017

<https://itu.foleon.com/itu/measuring-digital-development/home/> Facts and Figures 2019 Measuring Digital Development, International Telecommunication Union 2019, 18.06.2020

Onuncu Kalkınma Planı, http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2013/07/2013_0706M1-1-1.doc, 28/11/2018

<https://www.usa.gov/history-of-website>, 26.08.2020

EKLER

ANKET FORMU

Katılımcı demokrasinin gelişmesi, halkın bilgiye, kamu hizmetlerine erişiminin artırılıp, toplum yararına olan yönetim ve karar alma süreçlerine katılımının artırılması hedefine ulaşmada en etkili enstrüman olan e-katılım kavramının etkinliğini incelemek üzere bu anket çalışması hazırlanmıştır. Çalışması tamamen sizlerin özgür iradesine bağlı bilimsel bir amaca hizmet ettiği için verdiğiniz tüm cevaplar gizli kalacaktır. Anketimize katılıp değerli fikirlerinizi paylaştığınız için teşekkür ederim.

1. BÖLÜM: E-katılım

- 1- Sizin kişisel görüşünüze dayalı olarak, düzenlenen ifadelerle katılma derecelerinizi işaretleyiniz. 1. Kesinlikle katılmıyorum, 2. Katılmıyorum, 3. Kararsızım, 4. Katılıyorum, 5. Tamamen katılıyorum.

e-bilgi sağlama					
	1	2	3	4	5
1.1Belediyenin e-katılım politikaları, program ve işleyiş sürecine belediyenin internet sitesi üzerinden ulaşılabilir.	()	()	()	()	()
1.2Belediye yöneticileri, belediye yapısı ve hizmetler hakkında bilgilere belediyenin internet sitesi üzerinden ulaşılabilir.	()	()	()	()	()
1.3Kanun ve yönetmeliklere belediyenin internet sitesi üzerinden ulaşılabilir.	()	()	()	()	()
1.4Belediyenin finansal durumunu internet sitesi üzerinden takip edilebilir.	()	()	()	()	()
1.5Gündem, yıllık raporlar, sonuçlar ve dokümanlara belediyenin internet sitesi üzerinden ulaşılabilir.	()	()	()	()	()
1.6Duyurularbelediyenin internet sitesi üzerinden ulaşılabilir.	()	()	()	()	()
1.7.İstatistiklere belediyenin internet sitesi üzerinden ulaşılabilir.	()	()	()	()	()
1.8.Belediye toplantıları internet üzerinden ulaşılabilir.	()	()	()	()	()
e-danışma mekanizması sağlama					
	1	2	3	4	5
1.9Belediyenin yaptığı anket ve bunlar hakkındaki bilgilere belediyenin internet sitesi üzerinden ulaşılabilir.	()	()	()	()	()
1.10Belediyenin yaptığı araştırmalar, projeler ve bunlar hakkındaki bilgilere belediyenin internet sitesi üzerinden ulaşılabilir.	()	()	()	()	()
1.11Dilek, öneri ve şikayetler belediyenin internet sitesi üzerinden yapılabilir.	()	()	()	()	()
1.12Sohbet odası veya online mesajlaşma hizmeti belediyenin internet sitesi üzerinden yapılabilir.	()	()	()	()	()
1.13Yöneticilerin veya sorumlu kişilerin e-mail ve dahili telefon bilgileri belediyenin internet sitesi üzerinden ulaşılabilir.	()	()	()	()	()
1.14Belediyenin sunduğu hizmetler internet sitesi üzerinden ulaşılabilir.	()	()	()	()	()
1.15Belediyenin kurumsal bilgileri internet sitesi üzerinden ulaşılabilir.	()	()	()	()	()

e-karar verme					
	1	2	3	4	5
1.16 Kente ilişkin kararların alınmasında belediyenin internet sitesi üzerinden forumlara herkes tarafından ulaşılabilir.	()	()	()	()	()
1.17 Kente ilişkin daha önce alınan kararların bilgileri belediyenin internet sitesi üzerinden ulaşılabilir.	()	()	()	()	()
1.18 Vatandaş belirli bir konu hakkında ihbarda bulunmak istediğinde belediyenin internet sitesini kullanabilir.	()	()	()	()	()
1.19 Yapılan ihbarlar ve sonuçları belediyenin internet sitesi üzerinden takip edebilir.	()	()	()	()	()
1.20 Belediyede alınan kararların oylama sonuçları hizmetler internet sitesi üzerinden ulaşılabilir.	()	()	()	()	()
1.21 Aradığım tüm bilgileri belediyenin internet sitesinden ulaşabiliyorum.	()	()	()	()	()
e-katılım					
1.22 Halkın yerel yönetime katılması demokratikleşme düzeyini artırır.	()	()	()	()	()
1.23 Kent için alınacak bir kararda fikrimi beyan ederim.	()	()	()	()	()
1.24 Yerel yöneticilere ilettiğim kentin sorunları ile ilgili konular dikkate alınır.	()	()	()	()	()
1.25 Büyükşehir belediyesinin uygulamalarından memnunum.	()	()	()	()	()
1.26 Yerel yöneticilere ilettiğim şikayetler dikkate alınır.	()	()	()	()	()
1.27 Yerel yöneticilere ilettiğim taleplerim değerlendirmeye alınır.	()	()	()	()	()
1.28 Belediye meclis toplantıları TV’den canlı yayınlanırsa katılımım.	()	()	()	()	()

İletişim Kanalları Kullanımı

2. Talep, öneri veya şikâyetlerinizi hangi iletişim kanalları yardımıyla belediyeye iletirsiniz, sıralayınız?

- a) Dilekçe yoluyla ()
- b) Telefon-fax yardımıyla ()
- c) E-mail yoluyla ()
- d) Muhtarlıklar aracılığıyla ()
- e) Kent konseyi aracılığıyla ()
- f) Sivil toplum örgütleri aracılığıyla ()
- g) Belediyenin internet sitesinde ki Şikayet, Öneri, Katkı (ŞÖK) bölümü vasıtasıyla()
- h) Diğer.....

3. Sizce talep, öneri veya şikâyetlerin belediyeye iletmemesinin en önemli nedenleri neler olabilir?

- a) Başka bir siyasi görüşe sahip olma ()
- b) Muhatap bulamama ()
- c) Sonuç alınabileceğine inanmama ()
- d) Diğer.....

4. Başkana direk bağlı e-belediyeçilik ile ilgili bir müdürlük olması hizmet kalitesini olumlu etkiler mi?

- a) Evet
- b) Hayır

5. Genel olarak belediyenin sunduğu e-hizmetleri olumlu buluyorum?

- a) Evet
- b) Hayır

2. BÖLÜM: DEMOGRAFİK BİLGİLER

6- Cinsiyetiniz?

- a) Kadın ()
- b) Erkek ()

7- Medeni durumunuz?

- a) Bekar ()
- b) Evli ()
- c) Boşanmış ()
- d) Eşi ölmüş ()

8- Yaşınız?

- a) 18-25
- b) 26-33
- c) 34-41
- d) 42-50
- e) 50 ve üstü

9- Eğitim düzeyiniz?

- a) İlkokul mezunu ()
- b) Ortaokul mezunu ()
- c) Lise mezunu ()
- d) Üniversite (Önlisans/Lisans) mezunu ()
- f) Yüksek lisans/Doktora mezunu ()

10- Meslek grubunuz?

- a) İşçi ()
- b) Memur ()
- c) Esnaf/Serbest meslek ()
- d) İşsiz ()
- e) Emekli ()
- e) Diğer.....

11- Aylık ortalama geliriniz?

- a) 0-1500
- b) 1501-2500
- c) 2501-3500
- d) 3501-4500
- e) 4501-ve üstü

12- İkamet ettiğiniz merkez ilçeniz?

- a) Nilüfer ()
- b) Osmangazi ()
- c) Yıldırım ()

13- Doğduğunuz yer?

- a) Bursa ()
- b) Bursa dışı ()

14- Son genel seçimde oy kullandınız mı?

- a) Evet ()
- b) Hayır ()

15- Son yerel seçimde oy kullandınız mı?

- a) Evet ()
- b) Hayır ()

SERKAN İNAM



KİŞİSEL BİLGİLER

Adı Soyadı : Serkan İNAM
Doğum Tarihi : 26 Kasım 1974
Medeni Hali : Evli

EĞİTİM BİLGİLERİ

- ✦ Doktora / İşletme Uludağ Üniversitesi / SBE
✦ Hizmet Pazarlaması Kapsamında Yerel Yönetim Sisteminin İyileştirilmesi ve E-Katılım Potansiyelinin Araştırılması: Bursa Örneği
- ✦ Y. Lisans / Sağlık Yönetimi Okan Üniversitesi / SBE
✦ Sağlık Sektöründe Çalışan Veri Kayıt Personelinin İletişim Becerilerini Etkileyen Faktörler: Hastane Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma
- ✦ Lisans / Maliye Bölümü Uludağ Üniversitesi / İİBF
✦ Merkez Bankası'nın Özerkliği ve Enflasyon Meselesi

PROFESYONEL DENEYİM

- ✦ Çalışma hayatıma Mali Hizmetler'in muhasebe alanında başlayarak iş hukuku ile vergi uyumsuzlukları konulu davalara yönelik çalışmalar ile devam ettim.
- ✦ 2003 yılında Personel Müdürlüğü ile İnsan Kaynaklarına geçiş yaptım. Perakende sektörünün önde gelen firmalarında sırasıyla İşe Alım Yerleştirme ve İ.K. uzmanlığı görevlerine müteakip Eğitim Müdürlüğü görevinde bulundum. Bu görevlerim sırasında;
 - Yönetici ve personele yönelik eğitim ihtiyaçlarının tespiti, yıllık eğitim faaliyetlerinin planlanması ve yürütülmesi,
 - Kamu kurumları ile istihdama yönelik ortak projelerin yürütülmesi.
 - Organizasyonel Gelişim ve İş Geliştirme kapsamında;
 - Planlanmış yapıyı işletecek insan kaynağının işe alım sürecine ilişkin politika ve uygulamaların geliştirilmesi,
 - Kariyer ve ücret yönetimi, iç ve dış müşteri öneri sistemleri, "gizli müşteri" ve performans uygulamalarının yönetim süreçlerinde bulundum.
- ✦ 2012 yılında "Ekonomist" unvanı ile yerel yönetimlerde memuriyete atandım. Kalkınma Ajansları başta olmak üzere yurtiçi-dışı kaynaklı hibe programlarına yönelik inovatif ve kapasite artırıcı proje fikirleri üreten bir ekibin üyesi olarak dış kaynaklı projelerde (alternatif enerji kaynakları, turizme yönelik altyapı destekleri vb.) aktif görev aldım.

- ✦ 2019 yılı itibarı ile Sporcu Kamp Eğitim Merkezi Müdürlüğüne vekâlet etmekteyim.
- ✦ Mevcut görevime ek olarak 2017 yılından beri Spor Genel Müdürlüğümüzün TOHM (Türkiye Olimpik Hazırlık Merkezleri) projesi "Bursa İl Koordinatörü" olarak; kurumsal yapının oluşturulması, kurumsal süreçlerin işler hale gelmesi ve performans kriterleri kapsamında çalışmalarına devam etmekteyim.

AKADEMİK ÇALIŞMALAR, MAKALE ve BELGELERİM

- ✦ **Ulusal Makale ;**
 - ✓ Sağlık Sektöründe Çalışan Veri Kayıt Personelinin İletişim Becerilerini Etkileyen Faktörler: Hastane Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma (Üsküdar Üniversitesi, İletişim Fakültesi Akademik Dergisi, Yıl: 2, Sayı: 3, Nisan 2019, 178-197).
https://etkilesimdergisi.com/uploads/dergi/etkilesim_sayi_3.pdf
 - ✓ Güven Duygusunun E-Devlet Sistemi ile İlişkisi, (Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi, Yıl: 3, Sayı: 20, Aralık 2015, s. 95-104) <http://www.asosjournal.com/DergiTamDetay.aspx?ID=921&Detay=Ozet>
- ✦ **Uluslararası Makale ;**
 - ✓ Investigation of E-Participation Potential of Citizens: Sample of Bursa province., (Journal Of Science and Innovative Technologies, International Scientific Research Journal, Vol. 7, 2019, ISSN:2521-144, <http://www.ejsr.org>
 - ✓ Review of Finnish and Turkish education Systems: PISA Simple., (R. Academic Journal, Vol. January-March 2015) <http://oaji.net/articles/2015/1391-1450667969.pdf>
 - ✓ Investigation of Quality of Life in High Risk Working Units in the Bandırma State Hospital., (R. Academic Journal, Vol. January-March 2015) <https://elibrary.ru/item.asp?id=23595233> & <https://ideas.repec.org/a/scn/000ra/361.html>
- ✦ **Bildiri**
 - ✓ Türkiye'nin E-Devlet Tecrübesi, Durum ve Beklentiler, (Dış iş ortamında ani değişimler şartlarında şirketlerin dönüşümsel potansiyeli Sempozyumu, Universitatea de Studii Politice și Economice Europeene Constantin Stere, 03-06 Şubat 2016, Chisinau, Moldova)
 - ✓ E-Devlet Uygulamaları ve Kamunun Yeniden Yapılanma Süreci İlişkisi (Inmar Congress, International Management Research Congress, Interaction on Management And New Paradigms, Hacettepe University, Ankara, 19-20 March 2016)
 - ✓ E-Devlet Yeniliklerinin Benimsenmesini Etkileyen Faktörler (Inmar Congress, International Management Research Congress, Interaction on Management And New Paradigms, Hacettepe University, Ankara, 19-20 March 2016)

DiĞER DIPLOMA, SERTİFİKA VE BECERİLER

- ✦ 2001 yılında, Amerika Birleşik Devletleri, North Dakota State University, Modern Diller Bölümü, Yoğunlaştırılmış Dil Programından mezun oldum.
- ✦ Okan Üniversitesinde Riccon İLHAN yönetiminde "İşletmelerde Eğitim Yöneticiliği" programını bitirerek "Eğitiminin Eğitimi" belgesi aldım. Yine İnsan Kaynakları ana temalı pek çok eğitim ve organizasyonda düzenleyici veya katılımcı olarak bulundum.
- ✦ 2017 yılında Uludağ Üniversitemizde düzenlenen ISO 9001 "İç Tetkikçi" programını başarı ile bitirerek "İç Tetkikçi (Denetçi)" belgesi aldım.
- ✦ 15 yılı aşan lisanslı spor yaşantımı, üniversite öğrenimim esnasında öğrenci arkadaşlarımızla birlikte kurduğumuz spor kulübü USAT (Uludağ Sualtı Topluluğu) ile devam ettirdim. Profesyonel CMAS "3 yıldız balıkadam" brövesine sahibim. Üst düzeyde bilgisayar ve pek çok paket program kullanma becerisinin yanı sıra temel düzeyde programlama bilgisine sahibim.