

**T.C.
ULUDAĞ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
KAMU YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
SİYASET VE SOSYAL BİLİM DALI**

**POSTMODERN DÖNEMDE BİLGİ VE İLETİŞİM
TEKNOLOJİLERİNİN YEREL SİYASAL KATILIMA
ETKİLERİ
(YÜKSEK LİSANS TEZİ)**

Lale SİĞİRTMAÇ

**Danışman
Yard.Doç.Dr. Sertaç SERDAR**

BURSA 2009

TEZ ONAY SAYFASI

T. C.
ULUDAĞ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

..... Anabilim/Anasanat Dalı,
..... Bilim Dalı'nda numaralı
..... 'nın hazırladığı
“.....” konulu
..... (Yüksek Lisans/Doktora/Sanatta Yeterlik Tezi/Çalışması) ile
ilgili tez savunma sınavı,/...../ 20.... günü -saatleri arasında yapılmış,
sorulan sorulara alınan cevaplar sonunda adayın tezinin/çalışmasının
.....(başarılı/başarısız) olduğuna(oybirliği/oy çokluğu) ile karar
verilmiştir.

Üye (Tez Danışmanı ve Sınav Komisyonu Başkanı)
Akademik Unvanı, Adı Soyadı
Üniversitesi

Üye (Tez Danışmanı)
Akademik Unvanı, Adı Soyadı
Üniversitesi

Üye
Akademik Unvanı, Adı Soyadı
Üniversitesi

Üye
Akademik Unvanı, Adı Soyadı
Üniversitesi

Üye
Akademik Unvanı, Adı Soyadı
Üniversitesi

...../...../ 20....

ÖZET

Yazar	: Lale SİĞİRTMAÇ
Üniversite	: Uludağ Üniversitesi
Anabilim Dalı	: Kamu Yönetimi
Bilim Dalı	: Siyaset Sosyal Bilimler
Tezin Niteliği	: Yüksek Lisans Tezi
Sayfa Sayısı	: xi + 184
Mezuniyet Tarihi	: /.... /
Tez Danışman(lar)ı	: Yard.Doç.Dr. Sertaç Serdar

POSTMODERN DÖNEMDE BİLGİ VE İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİNİN YEREL KATILIMA ETKİLERİ

İçinde bulunduğumuz yeni yüzyıl, bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmelere, uluslar arası rekabete, küreselleşmeye, ekonomik, siyasal, toplumsal, kültürel ve yönetsel yapılarda köklü değişim ve dönüşümlere vurgu yapmaktadır. Özellikle küreselleşme ile başlayan süreçte kamu yönetimi de etkilenen alanlardan biri olmuştur. Sanayi devrimi ürünleriyle biçimlenmiş kamu yönetimi, küresel bilgi toplumunun beraberinde getirdiği yenilikler karşısında işlevlerini yerine getiremez hale gelmiştir. Bu nedenle de kamu yönetiminin içinde bulunduğu sorunlara çıkış yolu bulmak amacıyla yeni yönetim modelleri ortaya atılmıştır. Bu yeni yönetim modellerinden biri de “Postmodern Kamu Yönetimi”dir. Postmodern dönem bilgi ve iletişim teknolojilerindeki ilerlemeden kaynaklanan hızlı bir değişme dönemini işaret etmektedir. Postmodern kamu yönetimi ise, küreselleşmenin beraberinde getirdiği bilgi toplumuna ayak uydurmak için klasikleşmiş yönetim modelinin değiştiği, bilgi ve iletişim teknolojilerinin belirleyici bir aktör olduğu bir durumu ifade etmektedir. Ayrıca içinde bulunduğumuz yeni dönem demokrasi kavramında da dönüşümler yaşanmasına neden olmuştur. Vatandaşların kendileri ile ilgili alınacak kararlarda daha çok söz sahibi olması için temsili demokrasi yetersiz kalmaya başlamıştır ve bu yetersizlik katılımcı demokrasinin gelişimine neden olmuştur. Temsili demokraside vatandaşlar sadece seçimlerde oy kullanmak suretiyle yönetime katılabiliyorlardı. Ancak katılımcı demokrasi anlayışıyla vatandaşlara yönetimde söz sahibi olmak için daha çok katılım imkânları sunulmaktadır. Özellikle bilgi ve iletişim teknolojilerinin yerel yönetimlerde kullanımının artmasıyla birlikte vatandaşlar, belediyelerinin web sitelerinden yaşadıkları kent ile ilgili alınacak kararlarda söz sahibi olabiliyorlar.

Anahtar Sözcükler

Postmodernizm	Postmodern Kamu Yönetimi	Modernizm	Demokrasi
Katılımcı Demokrasi	Bilgi ve İletişim Teknolojileri	E-Devlet	Katılım

ABSTRACT

Yazar : Lale SİĞİRTMAÇ
Üniversite : Uludağ Üniversitesi
Anabilim Dalı : Kamu Yönetimi
Bilim Dalı : Siyaset ve Sosyal Bilimler
Tezin Niteliği : Yüksek Lisans Tezi
Sayfa Sayısı : xi + 184
Mezuniyet Tarihi : /.... /

Tez Danışman(lar)ı : Yard.Doç.Dr. Sertaç SERDAR

THE EFFECT OF INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGY TO LOCAL PARTICIPATION IN POSTMODERN TERM

The century, we have been living, is highlighting to the progress in information and communication technologies, international competition, globalisation, radical alteration and transformation of political, social, cultural and managerial structures. Especially, public administration became one of the affected field in the duration, is starting with globalisation. Public administration, that is formed with the products of industrial revolution, became incapable to fulfill the needs against the innovations created by the global information community. Therefore, to obtain solutions for the public administrative situational problems, new administration models are propounded. One of these new administrative models is the "Postmodern Public Administration". Postmodern session, points out the term, that has fast changes, born of the improvements in information and communication technologies. Postmodern public administration is expressing the condition, that the classical administrative model is changed, information and communication technologies became a determinative actor to keep up with the informational society brought by globalisation. Although, the new term that we are living now, has caused transformation on the meaning of the democracy. The representational democracy is becoming insufficient for the citizens to have more rights about the decision regarding themselves. This insufficiency caused an improvements on the participant democracy. In the representational democracy, citizens can only participate to administration by voting in elections. However, with the conception of participational democracy, it is submitted more opportunities to the citizens to participate to the administration. Particularly, by increasing the usage of information and communication technology in local administrations, citizens have more to say about the places they are living.

Key Words

Postmodernism	Postmodern Public Administration	Modernism	Democracy
Participant Democracy	Information and Communication Technology	E-Government	Participation

ÖNSÖZ

Postmodern dönem, bilgi ve iletişim teknolojilerindeki ilerlemeden kaynaklanan hızlı bir değişim dönemini işaret etmektedir. Bilgi ve iletişim teknolojilerinde görülen hızlı gelişmeler devletin etkinliğini ve hizmet alanlarını geniş ölçüde dönüşüme uğratmıştır. İnternet teknolojileri, kamu yönetimine yönetsel ve gündelik bilgileri iletme, etkileşimli çevrimiçi hizmetleri sunma, katılımcı demokrasiye katkı sağlama ve şeffaf yönetimi teşvik etme gibi olanaklar sunmaktadır. Özellikle vatandaşların yönetsel ve siyasal kararlara katılım olanaklarının artırılmasında yerel yönetimlerin sunduğu katılım hizmetlerinin gelişmişliği son derece önemlidir. Çünkü yerel yönetimler vatandaşlara en yakın yönetim birimleridir. Bu tezin amacı, vatandaşlara en yakın yönetim birimleri olan yerel yönetimlerin bilgi ve iletişim teknolojilerinden ne kadar yararlandığını, bu teknolojileri kullanarak vatandaşlarına ne gibi katılım hizmetleri sunduğunu ve yerel yönetimlerin web sitelerinde sunduğu katılım hizmetlerinden vatandaşların ne oranda haberdar olduğunu ve bu hizmetlerden yararlanıp yararlanmadıklarını ortaya koymaktadır.

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin yerel katılıma etkilerinin belirlenmesinde temel dayanak notasını web site incelemeleri oluşturmaktadır. Yerel yönetimlerdeki e-devlet uygulamaları üzerine yapılan çalışmalar genellikle belediye hizmetlerinin sunulması ve verilen yerel hizmetlere vatandaş katılımı bağlamında oldukça geniş yer verilmesine karşın doğrudan karar alma süreçlerine katılım konusu yeteri kadar incelenmemiştir. Üstelik mevcut çalışmalar içinde katılım konusu temel hizmetler arasında yer almıştır. Bu bakımdan yapılan bu çalışma yerel hizmetlerin İnternet üzerinden verilmesi sürecinde yerel yönetsel ve siyasal karar alma mekanizmalarına katılım sürecini, katılımcı demokrasi uygulamaları bağlamında başlı başına bir unsur olarak ele almaktadır. Bu özelliği itibariyle çalışma özgün bir niteliğe sahiptir. Ayrıca yapılan yüksek lisans çalışmasında emeği geçen hocalarım Sayın Prof. Dr. Bekir PARLAK ve danışmanım Sayın Yard.Doç.Dr. Sertaç SERDAR'a teşekkürü bir borç bilirim.

İÇİNDEKİLER

	Sayfa
TEZ ONAY SAYFASI.....	II
ÖZET.....	III
ABSTRACT.....	IV
ÖNSÖZ.....	V
İÇİNDEKİLER.....	VI
KISALTMALAR.....	VIII
TABLolar.....	X
GİRİŞ.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM

(POSTMODERN DÖNEM VE KAMU YÖNETİMİ)

I. POSTMODERNİZM KAVRAMI.....	6
A. Postmodernizm Kavramının Değişik Anlam ve Yansımaları.....	6
B. Postmodernizmin Doğuşu.....	14
C. Postmodernizmin Özellikleri.....	19
II. POSTMODERN KAMU YÖNETİMİ.....	20
A. Postmodern Kamu Yönetimi ve Özellikleri.....	22
B. Postmodern Kamu Yönetimi Perspektifinde Devlete Bakış.....	25

İKİNCİ BÖLÜM

(BİLGİ VE İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİNİN DEVLET OLGUSUNA YANSIMALARI: E-DEVLET)

I. BİLGİ TOPLUMU VE YÖNETİM.....	27
II. KAMU YÖNETİMİNDE BİLGİ VE İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİ UYGULAMALARI.....	29
III. BİLGİ VE İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİ BAĞLAMINDA E-DEVLET: KAVRAMSAL VE OLGUSAL BİR İNCELEME.....	34
IV. E-DEVLETİN ETKİLEŞİMLERİ.....	43
V. DÜNYA ÜLKELERİ UYGULAMALARINDA E-DEVLET.....	47
A. Güney Kore.....	47
B. Amerika Birleşik Devletleri.....	49
C. İngiltere.....	52
D. Avustralya.....	54
E. Ekvator Ginesi.....	56
VI. TÜRKİYE'DE E-DEVLET UYGULAMALARI: GÜNCEL VE ANALİTİK BİR ÇERÇEVE..	57
A. Merkezi Yönetimde E-Devlet.....	61
1. Merkezi nüfus idare sistemi (MERNİS).....	63
2. Vergi daireleri otomasyon projesi (VEDOP).....	66
3. Gümrük idaresi modernizasyon projesi (GİMOP).....	69
4. Milli eğitim bakanlığı bütünlük yönetim bilgi sistemi (MEBSİS).....	71
5. Tapu ve kadastro bilgi sistemi (TAKBİS).....	72
6. Ulusal yargı ağı projesi (UYAP).....	73
7. POLNET projesi.....	73
8. Belge/arşiv yazışma ve arşiv otomasyonu.....	74
9. E-sağlık projesi.....	74
10. E-tarım projesi.....	76
B. Yerel Yönetimlerde E-Devlet.....	78

Sayfa

1.YERYÖN projesi.....	78
2.YEREP projesi.....	82
3.Yerel bilgi projesi.....	82
4.Yerelnet projesi.....	83
C. Diğer Kamu Kurum ve Kuruluşlarında E-Devlet.....	85
D.E-Devlet Uygulamalarında Yapısal ve İşlevsel Sorunlar.....	87
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM	
(BİLGİ VE İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİNİN YEREL KATILIMA ETKİSİ)	
I. KATILIMIN KAVRAMSAL AÇILIMI VE TÜRLERİ.....	91
II. TEMSİLİ DEMOKRASİDEN KATILIMCI DEMOKRASİYE KATILIMIN GELİŞİMİ....	95
III.BİLGİ VE İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİNİN YEREL KATILIM OLGUSUNA YANSIMALARI: KARŞILAŞTIRMALI BİR ANALİZ.....	100
DÖRDÜNCÜ BÖLÜM	
(VATANDAŞLARIN YEREL KATILIM DÜZEYLERİNE İLİŞKİN KARŞILAŞTIRMALI BİR ALAN ARAŞTIRMASI: NİLÜFER, YILDIRIM VE OSMANGAZİ BELEDİYELERİ ÖRNEĞİ)	
I. ARAŞTIRMANIN ÇERÇEVESİ VE İÇERİĞİ.....	106
A. Araştırmanın Amacı ve Önemi.....	106
B. Araştırma Kapsamında Yanıt Aranılan Konular.....	107
C. Araştırmanın Evreni ve Örnekleme.....	108
D. Araştırmanın Yöntemi.....	108
E. Araştırmanın Hipotezi.....	108
F. Araştırmanın Varsayımları.....	108
II. ARAŞTIRMADAN ELDE EDİLEN BULGULAR.....	109
A. Nilüfer Belediyesinde Yapılan Anketlerin Değerlendirilmesi.....	110
1. Demografik Bulgular.....	110
2. Araştırmanın Sonuçlarına İlişkin Bulgular.....	112
B. Osmangazi Belediyesinde Yapılan Anketlerin Değerlendirmesi.....	126
1. Demografik Bulgular.....	126
2. Araştırmanın Sonuçlarına İlişkin Bulgular.....	128
C. Yıldırım Belediyesinde Yapılan Anketlerin Değerlendirmesi.....	143
1. Demografik Bulgular.....	143
2. Araştırmanın Sonuçlarına İlişkin Bulgular.....	145
D. Genel Değerlendirme.....	160
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	162
KAYNAKLAR.....	171
EKLER.....	180

KISALTMALAR

ABD	: Amerika Birleşik Devletleri
ADSL	: Asimetrik Sayısal Abone Hattı
A.e.	: Aynı Eser
A.g.e.	: Adı Geçen Eser
A.g.m.	: Adı Geçen Makale
AİHM	: Avrupa İnsan Hakları Mahkemesi
ATM	: Eşzamanlı Olmayan Aktarım Biçimi
BEOS	: Eczane Otomasyon Projesi
B.İ.T.	: Bilgi ve İletişim Teknolojileri
BT	: Bilgi Teknolojileri
BÜTSİS	: Bütçe Yönetim Bilgi Sistemi
c.	: Cilt
CBS	: Coğrafi Bilgi Sistemi
CCTV	: Kapalı Devre Televizyon Sistemi
çev.	: Çeviren
DİE	: Devlet İstatistik Enstitüsü
DNA	: Dezoksi ribo Nükleik Asit
DPT	: Devlet Planlama Teşkilatı
ed.	: Editör
FTA	: Vergi İdareleri Federasyonu
GİMOP	: Gümrük İdaresi Modernizasyon Projesi
GSMH	: Gayri Safi Milli Hasıla
G2B	: Devlet özel sektör arası
G2C	: Devlet vatandaş arası
G2E	: Devlet çalışan arası
G2G	: Devlet birimleri arası
GPS	: Coğrafi Durum Sistemi
İLSİS	: İl ve İlçe Milli Eğitim Müdürlükleri Yönetim Bilgi Sistemi
İMİSİS	: İdari ve Mali İşler Yönetim Bilgi Sistemi
IRS	: Federal Gelirler İdaresi
ISDN	: Hizmet Tümleştirmeli Dijital Ağ
KBS	: Kent Bilgi Sistemi
MEBSİS	: Milli Eğitim Bakanlığı Bütünleşik Yönetim Bilgi Sistemi
MERNİS	: Merkezi Nüfus İdare Sistemi
MGK	: Milli Güvenlik Kurulu
OECD	: Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Örgütü
p.	: Page
PERSİS	: Personel Yönetim Bilgi Sistemi
PIAL	: Sosyal Güvenlik Ağı
RTÜK	: Radyo Televizyon Üst Kurulu
s.	: Sayfa
ss.	: Sayfadan Sayfaya
sy.	: Sayı
SSCB	: Sovyet Sosyalist Cumhuriyetler Birliği
SSK	: Sosyal Sigortalar Kurumu
STK	: Sivil Toplum Kuruluşu
TAKBİS	: Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi
TODAİE	: Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü
TÜİK	: Türkiye İstatistik Kurumu
TÜBİTAK	: Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu
UA	: Uzaktan Algılama
UNPAN	: BM Kamu Yönetimi ve Maliyesi Çevirim İçi Ağ Kuruluşu
UYAP	: Ulusal Yargı Ağı Projesi
VEDOP	: Vergi Daireleri Otomasyon Projesi
Vol.	: Volume
YYAEM	: Yerel Yönetimler Araştırma ve Eğitim Merkezi
YEREP	: Yerel Yönetimler İçin Eğitim Malzemesi Geliştirme Projesi

YERYÖN
YDSİS
YÖSİS

: Yerel Yönetimlerin Güçlendirilmesi Araştırması Projesi
: Yurtdışı Eğitim Yönetim Bilgi Sistemi
: Yüksek Öğretim Yönetim Bilgi Sistemi

TABLULAR

- Tablo 1: Yönetişim ve Bürokrasinin Özellikleri
Tablo 2: E-Devlet Ülke Sıralamaları 2006-2007
Tablo 3: Altı Kentin Sunduğu Katılım Olanakları
Tablo 4: Ankete Katılan Deneklerin Yaş Dağılımı
Tablo 5: Ankete Katılanların Cinsiyet Dağılımı
Tablo 6: Ankete Katılanların Eğitim Düzeyi
Tablo 7: Ankete Katılanların Meslek Dağılımı
Tablo 8: Ankete Katılanların Aylık Ortalama Gelir Durumu
Tablo 9: Ankete Katılanların Evlerinde ya da İşyerlerinde İnternet Bağlantısı Olup Olmadığı
Tablo 10: Ankete Katılanların Ne Sıklıkla İnternet Kullandığı
Tablo 11: Ankete Katılanların İnterneti Daha Çok Hangi Amaçla Kullandığı
Tablo 12: Ankete Katılanların Belediyelerinin Web Sitesi Olduğunu Bilip Bilmedikleri
Tablo 13: Ankete Katılanların Belediyelerinin Web Sitelerini Ziyaret Edip Etmedikleri
Tablo 14: Ankete Katılanların Belediyelerinin Web Sitelerini Ziyaret Sıklığı
Tablo 15: Ankete Katılanların Belediyelerinin Sunduğu Online Hizmetlerden Haberdar Olma Oranı
Tablo 16: Ankete Katılanların Belediyelerinin Web Sitelerinden Sunulan Daha Çok Hangi Hizmetlerden Yararlandığı
Tablo 17: Ankete Katılanların Belediyelerinin Web Sitelerinden Sunulan Hizmetlerden Ne Sıklıkla Yararlandıkları
Tablo 18: Ankete Katılanların Belediyelerinin Web Sitelerinden Vatandaşlara E-katılım Hizmeti Verildiğini Bilip Bilmedikleri
Tablo 19: Ankete Katılanların Belediyelerinin Web Sitelerinden Hangi E-katılım Hizmetlerini Verildiğini Bilip Bilmedikleri
Tablo 20: Ankete Katılanların E-katılım Yöntemlerini Kullanıp Fikir Beyanında Bulunma Oranları
Tablo 21: Ankete Katılanların Belediye Meclisi Toplantılarını Çevrimiçi İzlemek İsteyip İstemedikleri
Tablo 22: Ankete Katılanların Belediyelerinin Web Sitelerinden Sunulan E-katılım Yöntemlerini Yeterli Bulup Bulmadıkları
Tablo 23: Ankete Katılanların Gelir Durumlarıyla E-hizmetlerden Yararlanmaları Arasındaki İlişki
Tablo 24: Ankete Katılanların Yaşlarıyla E-hizmetlerden Yararlanmaları Arasındaki İlişki
Tablo 25: Ankete Katılanların Eğitim Düzeyleriyle E-hizmetlerden Yararlanmaları Arasındaki İlişki
Tablo 26: Ankete Katılanların Cinsiyetleriyle E-hizmetlerden Yararlanmaları Arasındaki İlişki
Tablo 27: Ankete Katılanların Eğitim Düzeyleriyle E-katılım Yöntemlerini Kullanarak Fikir Beyanında Bulunmaları Arasındaki İlişki
Tablo 28: Ankete Katılanların Cinsiyetleriyle e-katılım yöntemlerini kullanarak fikir beyanında bulunmaları arasındaki ilişki
Tablo 29: Ankete katılanların Gelir Durumlarıyla E-katılım Yöntemlerini Kullanarak Fikir Beyanında Bulunmaları Arasındaki İlişki
Tablo 30: Ankete Katılan Deneklerin Yaş Dağılımı
Tablo 31: Ankete Katılanların Cinsiyet Dağılımı
Tablo 32: Ankete Katılanların Eğitim Düzeyi
Tablo 33: Ankete Katılanların Meslek Dağılımı
Tablo 34: Ankete Katılanların Aylık Ortalama Gelir Durumu
Tablo 35: Ankete Katılanların Evlerinde ya da İşyerlerinde İnternet Bağlantısı Olup Olmadığı
Tablo 36: Ankete Katılanların Ne Sıklıkla İnternet Kullandığı
Tablo 37: Ankete katılanların interneti daha çok hangi amaçla kullandığı
Tablo 38: Ankete Katılanların Belediyelerinin Web Sitesi Olduğunu Bilip Bilmedikleri
Tablo 39: Ankete Katılanların Belediyelerinin Web Sitelerini Ziyaret Edip Etmedikleri
Tablo 40: Ankete Katılanların Belediyelerinin Web Sitelerini Ziyaret Sıklığı
Tablo 41: Ankete Katılanların Belediyelerinin Sunduğu Online Hizmetlerden Haberdar Olma Oranı
Tablo 42: Ankete Katılanların Belediyelerinin Web Sitelerinden Sunulan Daha Çok Hangi Hizmetlerden Yararlandığı
Tablo 43: Ankete Katılanların Belediyelerinin Web Sitelerinden Sunulan Hizmetlerden Ne Sıklıkla Yararlandıkları
Tablo 44: Ankete Katılanların Belediyelerinin Web Sitelerinden Vatandaşlara E-katılım Hizmeti Verildiğini Bilip Bilmedikleri
Tablo 45: Ankete Katılanların Belediyelerinin Web Sitelerinden Hangi E-katılım Hizmetlerini Verildiğini Bilip Bilmedikleri

Tablo 46: Ankete Katılanların E-katılım Yöntemlerini Kullanıp Fikir Beyanında Bulunma Oranları
Tablo 47: Ankete Katılanların Belediye Meclisi Toplantılarını Çevrimiçi İzlemek İsteyip İstemedikleri
Tablo 48: Ankete Katılanların Belediyelerinin Web Sitelerinden Sunulan E-katılım Yöntemlerini Yeterli Bulup Bulmadıkları
Tablo 49: Ankete Katılanların Gelir Durumlarıyla E-hizmetlerden Yararlanmaları Arasındaki İlişki
Tablo 50: Ankete Katılanların Yaşlarıyla E-hizmetlerden Yararlanmaları Arasındaki İlişki
Tablo 51: Ankete Katılanların Eğitim Düzeyleriyle E-hizmetlerden Yararlanmaları Arasındaki İlişki
Tablo 52: Ankete Katılanların Cinsiyetleriyle E-hizmetlerden Yararlanmaları Arasındaki İlişki
Tablo 53: Ankete Katılanların Eğitim Düzeyleriyle E-katılım Yöntemlerini Kullanarak Fikir Beyanında Bulunmaları Arasındaki İlişki
Tablo 54: Ankete Katılanların Cinsiyetleriyle E-katılım Yöntemlerini Kullanarak Fikir Beyanında Bulunmaları Arasındaki İlişki
Tablo 55: Ankete Katılanların Gelir Durumlarıyla E-katılım Yöntemlerini Kullanarak Fikir Beyanında Bulunmaları Arasındaki İlişki
Tablo 56: Ankete Katılanların Gelir Durumlarıyla E-katılım Yöntemlerini Kullanarak Fikir Beyanında Bulunmaları Arasındaki İlişki
Tablo 57: Ankete Katılan Deneklerin Yaş Dağılımı
Tablo 58: Ankete Katılanların Cinsiyet Dağılımı
Tablo 59: Ankete Katılanların Eğitim Düzeyi
Tablo 60: Ankete Katılanların Meslek Dağılımı
Tablo 61: Ankete Katılanların Aylık Ortalama Gelir Durumu
Tablo 62: Ankete Katılanların Evlerinde ya da İşyerlerinde İnternet Bağlantısı Olup Olmadığı
Tablo 63: Ankete Katılanların Ne Sıklıkla İnternet Kullandığı
Tablo 64: Ankete Katılanların İnterneti Daha Çok Hangi Amaçla Kullandığı
Tablo 65: Ankete Katılanların Belediyelerinin Web Sitesi Olduğunu Bilip Bilmedikleri
Tablo 66: Ankete Katılanların Belediyelerinin Web Sitelerini Ziyaret Edip Etmedikleri
Tablo 67: Ankete Katılanların Belediyelerinin Web Sitelerini Ziyaret Sıklığı
Tablo 68: Ankete Katılanların Belediyelerinin Sunduğu Online Hizmetlerden Haberdar Olma Oranı
Tablo 69: Ankete Katılanların Belediyelerinin Web Sitelerinden Sunulan Daha Çok Hangi Hizmetlerden Yararlandığı
Tablo 70: Ankete Katılanların Belediyelerinin Web Sitelerinden Sunulan Hizmetlerden Ne Sıklıkla Yararlandıkları
Tablo 71: Ankete Katılanların Belediyelerinin Web Sitelerinden Vatandaşlara E-katılım Hizmeti Verildiğini Bilip Bilmedikleri
Tablo 72: Ankete Katılanların Belediyelerinin Web Sitelerinden Hangi E-katılım Hizmetlerini Verildiğini Bilip Bilmedikleri
Tablo 73: Ankete Katılanların E-katılım Yöntemlerini Kullanıp Fikir Beyanında Bulunma Oranları
Tablo 74: Ankete Katılanların Belediye Meclisi Toplantılarını Çevrimiçi İzlemek İsteyip İstemedikleri
Tablo 75: Ankete Katılanların Belediyelerinin Web Sitelerinden Sunulan E-katılım Yöntemlerini Yeterli Bulup Bulmadıkları
Tablo 76: Ankete Katılanların Gelir Durumlarıyla E-hizmetlerden Yararlanmaları Arasındaki İlişki
Tablo 77: Ankete Katılanların Yaşlarıyla E-hizmetlerden Yararlanmaları Arasındaki İlişki
Tablo 78: Ankete Katılanların Eğitim Düzeyleriyle E-hizmetlerden Yararlanmaları Arasındaki İlişki
Tablo 79: Ankete katılanların cinsiyetleriyle e-hizmetlerden yararlanmaları arasındaki ilişki
Tablo 80: Ankete Katılanların Eğitim Düzeyleriyle E-katılım Yöntemlerini Kullanarak Fikir Beyanında Bulunmaları Arasındaki İlişki
Tablo 81: Ankete Katılanların Cinsiyetleriyle E-katılım Yöntemlerini Kullanarak Fikir Beyanında Bulunmaları Arasındaki İlişki
Tablo 82: Ankete Katılanların Gelir Durumlarıyla E-katılım Yöntemlerini Kullanarak Fikir Beyanında Bulunmaları Arasındaki İlişki

GİRİŞ

Yeni bir yüzyılın başında bulunduğumuz bu dönemde bütün ülkeler uluslararası rekabet, küreselleşme, bilgi ve iletişim teknolojilerindeki olağan üstü gelişmeler ve artan belirsizliğin baskısıyla ekonomik, siyasal, toplumsal, kültürel ve yönetsel yapılarında köklü değişim ve dönüşümler gerçekleştirmektedir. Çünkü içinde bulunduğumuz dönem böylesine bir değişimi zorunlu kılmaktadır. Sanayi devriminin beraberinde getirdiği ürünlerde (ulus-devlet, ulusçuluk, modernite, bürokrasi, fordist üretim tarzı) artık sorgulanmaktadır. Küresel düzeyde karşılıklı bağımlılık ve ilişkilerin egemen olduğu bir dünyada ulus-devletin yeri, rolü ve varlık nedeni tartışılmaktadır. Çünkü küreselleşme bütünleşen ama aynı zamanda parçalanana evrensel yerelin ironik bir şekilde birbirine geçtiği ve karıştığı bir dünya oluşumu olarak karşımıza çıkmaktadır.

Küreselleşme ile birlikte dünyada ulus-devletin tek aktörlüğüne son veren uluslararası örgütlerin ve çok uluslu şirketlerin bağımsız bir birim olarak ortaya çıktığını görmekteyiz. Küreselleşmenin beraberinde getirdiği değişimlerden kamu yönetimi de derinden etkilenmiştir. Sanayi devrimi ürünleri ile biçimlenmiş kamu yönetimi küresel bilgi toplumunun beraberinde getirdiği yenilikler karşısında işlevlerini yerine getiremez hale gelmiştir. Bu nedenle de kamu yönetiminin içinde bulunduğu sorunlara çıkış yolu bulmak amacıyla yeni yönetim modelleri ortaya atılmıştır. Bu yeni yönetim modellerinden biri de “Postmodern Kamu Yönetimi”dir.

Postmodern dönem, bilgi ve iletişim teknolojilerindeki ilerlemeden kaynaklanan hızlı bir değişim dönemini işaret etmektedir. Postmodern kamu yönetimi ise küreselleşmenin beraberinde getirdiği bilgi toplumuna ayak uydurmak için klasikleşmiş yönetim modelinin değiştirdiği bilgi ve iletişim teknolojilerinin belirleyici bir aktör olduğu yeni yönetim tarzının ortaya çıktığı bir durumu ifade etmektedir. Aslında postmodern yönetim arayışları, modern teorisinin günümüz toplumunun ihtiyaçlarına cevap verememesinin bir ifadesidir. Modern yönetimin özellikleri olan, bürokrasi, kırtasiyecilik, yavaşlık, yüzeysellik, esnek olmama, farklılaşmaya izin vermeme, genel çıkarları az gözetme, gizlilik gibi olgular artık yönetimlerin değişmesi gereken

nitelikleri haline gelmiştir. Postmodern yönetimde tam da bu özelliklerin değişmesi gereğine vurgu yapmaktadır.

Demokrasi, postmodern devletin olmazsa olmaz bir niteliğidir. Hatta sadece, mevcut temsili demokrasi değil, bilgi ve iletişim teknolojilerinin de yardımıyla doğrudan demokrasi yöntemlerinin de uygulamaya geçirilmesi savunulmaktadır. Bu durumda özellikle “e-devlet” kavramı gündeme gelmiş ve postmodern yönetimle birebir örtüşen bir tablo sergilemiştir.

Kamu Yönetiminde bilindiği gibi yöneten ve yönetilenler arasında doğal bir engel bulunmaktadır. Yönetilenler kendilerini yönetenlere doğrudan ulaşmamakta, isteklerini ve sorunlarını iletememektedir. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin aktif olarak kullanılmasıyla birlikte aradaki bu engel ortadan kalkacaktır. Bu engeli ortadan kaldıracak olan model ise “elektronik devlet modeli” (e-devlet) dir. Bu çalışmada da özellikle e-devletin yerel katılımı nasıl etkilediği araştırılmıştır.

Tezin birinci bölümünde ilk olarak, postmodernizm kavramının değişik anlam ve yansımaları anlatılmıştır. Bu başlık altında modernizm kavramı da detaylı olarak ele alınmıştır. Sonrasında postmodernizmin doğuşundan ve özelliklerinden söz edilmiştir. Daha sonra postmodern kamu yönetimi, özellikleri ve postmodern kamu yönetimi perspektifinde devlete bakış konusu ele alınmıştır. Son olarak bu bölümde bilgi toplumu ve yönetim ilişkisi ele alınmıştır.

İkinci bölümde, kamu yönetiminde bilgi ve iletişim teknolojilerinin uygulanabilirliği, e-devletin kavramsal çerçevesi, e-devletin etkileşimleri, dünya ülkelerinin merkezi düzeyde e-devlet çalışmaları, Türkiye’deki merkezi ve yerel düzeyde e-devlet uygulamaları ve son olarak e-devlet uygulamalarında karşılaşılan yapısal ve işlevsel sorunlar anlatılmıştır.

Üçüncü bölümde, katılımın kavramsal çerçevesi ve türleri, temsili demokrasiden katılımcı demokrasiye geçiş, bilgi ve iletişim teknolojilerinin yerel katılım olgusuna yansımaları kentler düzeyinde kurumsal web site analizleri yapılarak karşılaştırmalı olarak değerlendirilmiştir. Bu kısım, vatandaşların yönetsel ve siyasal karar alma mekanizmalarına katılım süreci içinde kent yönetimlerinin sunduğu İnternet olanaklarını karşılaştırmalı bir perspektifte ele almayı amaçlamaktadır. Beş ayrı kıtanın en iyi e-devlet uygulayıcı ülkelerinin en iyi e-katılım olanaklarına sahip kentlerinin web

sayfaları, sundukları e-katılım hizmetleri açısından karşılaştırmalı bir perspektifle değerlendirilmiştir. Söz konusu ülkeler 2007 yılında yapılan araştırmada genel e-devlet hizmetleri sunumunda buldukları kıtanın en iyi ülkeleridir. E-devlet uygulamalarının yerel katılıma etkilerinin belirlenmesinde temel dayanak notasını web site incelemeleri oluşturmaktadır.

Tezin son bölümünde ise karşılaştırmalı alan araştırması yapılmıştır. Bursa ilinden Nilüfer, Osmangazi ve Yıldırım olmak üzere üç belediye seçilmiştir. Her belediyeden 150'şer kişiye anket yapılmıştır. Bu anket sonuçları SPSS programına girilerek vatandaşların belediye web sitelerinde sunulan katılım hizmetlerinden yararlanıp yararlanmadıkları, karşılaştırmalı olarak incelenmiştir. Ayrıca kişilerin sosyal statüleriyle katılma güdülerinde bir ilişkisellik olup olmadığı araştırılmıştır.

Tezin ana hipotezini dört başlık altında toplamak mümkündür. Birincisi, bilgi ve iletişim teknolojilerinin baş döndürücü ilerlemesi yönetim alanında da dönüşümlere neden olmuş ve modern yönetim anlayışı bu değişimler nedeniyle yetersiz kalmış ve postmodernizm kavramı yönetim anlayışına yön vermiştir. İkincisi, Türkiye son yıllarda bilgi ve iletişim teknolojilerine yaptığı yatırımla e-devlet uygulamaları konusunda dünya ülkeleriyle yarışacak bir seviyeye gelmiştir. Üçüncüsü, ülkemiz genel e-devlet uygulamaları konusunda dünya ülkeleri seviyesine ulaşmasına rağmen, kentlerin sunduğu e-katılım yöntemlerinin çeşitliliği açısından bir hayli geri durumdadır. Dördüncüsü ise, üç Bursa belediyesi halkının, belediyelerinin web sitelerinde sunduğu e-katılım yöntemlerini kullanma güdülerinin yetersi olduğudur..

Tezin varsayımları,

- Bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişimi, yönetim yapısında değişimlere neden olduğu varsayılmaktadır.

- Türkiye'nin e-devlet uygulamaları açısından son yıllarda önemli adımlar atarak üst seviyelere çıktığı varsayılmaktadır.

- Türkiye, yerel e-katılım hizmetleri sunumunda yeterli seviyeye ulaşamamıştır.

- Nilüfer, Osmangazi ve Yıldırım halkı, e-katılım hizmetleri konusunda yeteri kadar bilgili değildir.

- Nilüfer, Osmangazi ve Yıldırım halkının e-katılım güdülerinin düşüktür.

- Bireyleri gelir durumları, yaşları, eğitim seviyeleri ve meslekleri ile e-katılım yönelimleri arasında ilişki bulunmaktadır.

-Bireylerin cinsiyetleriyle e-katılım yönelimleri arasında ilişki bulunmamaktadır.

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin yerel katılıma etkilerinin belirlenmesinde temel dayanak notasını web site incelemeleri oluşturmaktadır. E-devlet uygulamaları üzerine yapılan çalışmalar özellikle e-belediye hizmetlerinin sunulması ve verilen yerel hizmetlere vatandaş katılımı bağlamında oldukça geniş yer verilmesine karşın doğrudan karar alma süreçlerine katılım konusu yeteri kadar incelenmemiştir. Üstelik mevcut çalışmalar içinde katılım konusu temel hizmetler arasında yer almıştır. Bu bakımdan yapılan bu çalışma yerel hizmetlerin internet üzerinden verilmesi sürecinde yerel yönetsel ve siyasal karar alma mekanizmalarına katılım sürecini, katılımcı demokrasi uygulamaları bağlamında başlı başına bir unsur olarak ele almaktadır. Bu özelliği itibarıyla çalışma özgün bir niteliğe sahiptir. Ayrıca çalışılmamış konular içermesinden dolayı kamu yönetimi alanında bir boşluğu doldurmaktadır.

Tez iki temel sınırlılığa sahiptir. Birinci sınırlılık, bilgi ve iletişim teknolojilerinin yerel katılım üzerindeki etkileri araştırılmıştır. Fakat çalışmada tüm yerel yönetim birimleri değil, sadece belediyeler düzeyinde araştırma yapılmıştır. Belediye web sitesi incelemeleri üzerinden e-katılım boyutu ele alınmıştır. İkinci sınırlılık ise, dördüncü bölümde Bursa halkının e- katılım yönelimleri ölçülmüştür. Fakat bu ölçüm, Nilüfer, Osmangazi ve Yıldırım Belediyeleriyle sınırlandırılmıştır.

Tezin dört önemli amacı bulunmaktadır. Birinci amaç, bilgi ve iletişim teknolojilerindeki ilerlemenin yönetsel yapıyı etkilediğini ve kamu yönetimine getirdiği yenilikleri ortaya koymaktır. İkinci amaç, Türkiye'nin e-devlet uygulamalarında ne seviyeye ulaştığını diğer gelişmiş ülkelerle kıyaslayarak ortaya koymaktır. Üçüncü amaç, Türkiye'de ve dünya kentlerinde halka ne tür e-katılım yöntemleri sunulduğunu belirlemektir. Dördüncü ve son amaç ise, Bursa'da Nilüfer, Osmangazi ve Yıldırım Belediyelerinde yaşayan halkın e-katılım yönelimlerini ölçmektir.

Söz konusu çalışma da üç ayrı yöntem kullanılmıştır. Kullanılan ilk yöntem, konu ile alakalı yerli ve yabancı kaynak incelemesi yapılmıştır. Kullanılan ikinci yöntem belediye web sitesi incelemeleridir. Son olarak da, halkın e-katılıma bakış

açılarını belirlemek için anket uygulaması yapılmış ve anketler SPSS programı kullanılarak yorumlanmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM

POSTMODERN DÖNEM VE KAMU YÖNETİMİ

I- POSTMODERNİZM KAVRAMI

A- Postmodernizm Kavramının Değişik Anlam Ve Yansımaları

Postmodernizm genel hatlarıyla, modernizmin eleştirilmesi anlamını taşımaktadır. Postmodernite, modernitenin normal durumundan geçici olarak uzaklaşması değildir. Tekrar yapılanmayı ifade eden sosyal bir durum anlamına gelmektedir.¹ Burada eleştiri yoluyla modernizmi yeniden kurmak değil bütünüyle yadsımak söz konusudur. Bu nedenle postmodernizm kavramını tanımlamadan önce modernizmi tanımlayarak başlamak gerekmektedir.²

Sosyal bilimler alanında çalışma yapmak bazı zorlukları da beraberinde getirmektedir. Bu alanda çalışma yapanlar, kullanılan tanımlar üzerinde bir uzlaşmaya varabilmiş değillerdir. Modernite kavramında da benzer bir zorlukla karşılaşmaktadır. Modernizm henüz bütünüyle açıklanmış bir kavram değildir. Bundan dolayı, modernizm hakkında ortak bir yorum yapmak güç bir hale gelmektedir. Modernizmi pek çok düşünür, pek çok farklı şekilde tanımlamıştır. Bu nedenle modernizmin değişik anlamlarıyla karşılaşmaktadır. Pek çok farklı tanımlamalara rağmen “geleneksel tarımsal üretim ve küçük çaplı el sanatlarına dayalı durağan bir yapıdan sanayileşmiş, şehirleşmiş, okur-yazarlık oranının arttığı, kitle iletişim ve ulaşım araçlarının geliştiği, dinamik yapıya geçiş, modernleşme olgusunun ortak özellikleri olarak ele alınmaktadır. Hakim özellik ise tarıma dayalı toplumsal bir yapıdan sanayiye dayalı toplumsal bir yapıya geçiş olarak belirmektedir”.³

“Modern” kavramı düşünürler tarafından ortak bir düşünce çerçevesinde yorumlanamadığı gibi, değişik boyutları ifade eden “modernizm”, “modernite” ve “modernleşme” kavramları arasında da net sınırlar bulunmamaktadır. Bu kavramlar birçok yerde birbirinin yerine kullanılmaktadır. Kavramlar arasında çoğu zaman bir iç

¹ Bauman, Zygmunt, *Intimations Of Postmodernity*, Routledge Pres, NewYork, 1993, p.188

² Şaylan, Gencay, *Postmodernizm*, İmge Yayınları, Ankara, 2006, s.111

içe geçmişlik görünmektedir. “Modernite” terimi, 18. y.y.’da Aydınlanma ile birlikte Batı’da kullanılmaya başlayan bir terimdir. 19. y.y.’ın sonları ve 20. y.y.’ın başlarında ise terim, modern kapitalist-endüstriyel devletin gelişimine paralel olarak geleneksel düzenin zıddı; ilerlemenin, ekonomik ve idari rasyonelleşmenin ve sosyal dünyanın farklılaşmasının gerçekleştiği bir anlam kazanmıştır. Modernite terimiyle, modern dünyanın geleneksel toplum biçimlerinden önemli açılardan farklı olduğunu belirten bir dönem anlatılmaktadır.⁴

“Modernizm”, kökü 16. yüzyıla kadar uzanan, Aydınlanma Dönemi düşünürlerinin geliştirdiği düşüncelerden derin ölçüde etkilenen bir dünya görüşüdür. Modernizm daha çok kültür ve sanat hareketlerinde öne çıkan bir kavram olarak kullanılmaktadır. Featherstone’da bu doğrultuda modernizmi, sanat hareketleriyle ilintilendirmektedir.⁵

“Modernleşme” terimi ise, gelişme sosyolojisinde iktisadi gelişmelerin geleneksel toplumsal yapılar ve değerler üzerindeki etkilerine işaret etmek amacıyla kullanılmıştır. Modernleşme teorisi endüstrileşme, bilimin ve teknolojinin ilerlemesi, modern ulus-devlet, kapitalist dünya piyasası, kentleşme ve diğer altyapısal öğelere yaslanan toplumsal gelişme aşamalarından söz etmek amacıyla kullanılmaktadır.⁶ Modernleşme, modern dünyayı oluşturan bireyselleşme, sekülerleşme, endüstrileşme, kültürel farklılaşma, metalaşma, kentleşme, bürokratikleşme ve rasyonelleşme süreçlerini anlatan bir terimdir.⁷

Aslında “modern” terimi, Hans Robert Jauss tarafından araştırılan ve uzun bir tarihe sahip olan bir kavramdır. Modern sözcüğü, Latince “modernus” sözcüğünden, değişerek günümüze gelmiştir. Modernus, ilk kez, M.S. 5.yy. da Hıristiyan olan Romalılar tarafından, kendi durumlarını pagan geçmişlerinden ayırmak için kullanılmaktaydı. Bir başka deyişle; Hıristiyan olmak bir modernlik olarak kabul edilmekteydi. Alman felsefeci Habermas’a göre modern sözcüğü, bir terim olarak kendini; eskiden yeniye bir geçiş sonucu olarak kullanmıştır. Bu doğrultuda modernizm

³ Yılmaz, AYTEKİN, *Modernden Postmoderne Siyasal Arayışlar*, Vadi Yayınları, Ankara, 1996, s.19

⁴ Sarıbay, A. YAŞAR, *Postmodernite Sivil Toplum ve İslam*, Alfa Yayınları, İstanbul, 2001, s.5

⁵ Featherstone, MIKE, *Postmodernizm ve Tüketim Kültürü*, çev. Mehmet Küçük, Ayrıntı Yayınları, 1996, s.27

⁶ Featherstone, A.g.e, s.26

⁷ Best, STEVEN - KELLNER, DOUGLAS, *Postmodern Teori*, çev. Mehmet Küçük, Ayrıntı Yayınları, 1998, s.15

ya da modernlik, her şey den önce bir eski kavramını baz alarak, ona göre “yeni” olma durumunu ifade etmektedir ve bir karşılaştırma eylemini içinde barındırmaktadır.⁸

Aydınlanma düşüncesi, modernite döneminin felsefi ve düşünsel arka planını oluşturmaktadır. Geleneksel toplumlarda olayların nedenlerini açıklamada önemli yer tutan metafizik düşüncenin yerini, Aydınlanma düşüncesiyle birlikte rasyonalite almıştır. Modern toplum, rasyonel bir toplum anlamını taşımaktadır. Weber’in tabiriyle modern toplum, “yaşamın büyüünün bozulduğu, insanların akılcılığın demir kafesi içinde yaşadığı bir toplumdur”.⁹

Modernite sürecinde öne çıkan bir dizi olgu bulunmaktadır. Bunlardan bazılarını, “asketizm”, “sekülerizm”, aklın evrenselci iddialarının egemenliği altına girmesi ve hayat alanının çeşitli parçalara bölünmesi oluşturur. Weber’in rasyonelleşme adını verdiği bu süreçte doğa bilimlerinin otoritesine ilişkin iddialar öne çıkmış, parçalı bir karaktere sahip iktidar yapıları merkezileşmeye başlamış ve böylece ulus-devletler ilk olarak mutlakiyetçi rejimler olarak ortaya çıkmaya başlamış, siyasal iktidarın kaynağı halkta, halkın da ötesinde evrensel haklarla donatılmış siyasal insan olarak yurttaşta aranır olmuş, serbest piyasa ekonomisi toplumsal hayatta yer etmeye başlamış, insanlığın mükemmelleşeceğine olmasa bile ıslah edileceğine ilişkin bir inanç yaygınlık kazanmaya başlamıştır. Bu bağlamda, moderniteyi bir rasyonelleşme ve modernleşme süreci olarak görmek mümkündür.¹⁰

Giddens “modernlik” kavramını 17. yüzyılda Avrupa’da ortaya çıkan ve daha sonra bütün dünyayı etkisi altına alan toplumsal yaşam ve örgütlenme biçimlerine işaret eden bir kavram olarak tanımlamaktadır.¹¹

Modernlik tasarısı, Aydınlanma filozoflarının nesnel bir bilim, evrensel bir ahlak, evrensel bir yasa, özerk bir sanat geliştirme amacı güden çalışmalarıyla biçimlenmiştir. Aydınlanmanın entelektüel yapısında aklın düzeni bütün insanlar için apriori olarak iyi adledilen bütün öğeleri kapsamaktadır. Dolayısıyla her türlü felsefi ve toplumsal proje akla ve akılla somutlaşan ilkelere yaslanmak zorundadır. Bu nedenle

⁸ Habermas, Jürgen, “Modernlik Tamamlanmamış Bir Proje”, *Postmodernizm*, çev. Güleğül Naliş, Kıyı Yayınları, İstanbul, 1990, s.31

⁹ Weber, Max, *Sosyoloji Yazıları*, Çev. Taha Parla, Hürriyet Vakfı Yayınları, İstanbul, 1993, s.207

¹⁰ Küçük, Mehmet, “Postmodernin Modern Karakteri ya da dönemleştirmenin İronisi”, *Modernite Versus Postmodernite*, der. Mehmet Küçük, Vadi Yayınları, Ankara, 1994, s.205

¹¹ Giddens, Anthony, *Modernliğin Sonuçları*, çev. Ersin Kuşdil, Ayrıntı Yayınları, İstanbul, 2004, s.11

Aydınlanma aynı zamanda “Akıl Çağı” olarak adlandırılmaktadır. Doğanın matematiksel dilde yazılmış bir kitap olduğu, tüm evrenin istisna tanımayan genel yasalarla yönetildiği; gizemli, tuhaf ya da sıra dışı olan her şeyin yok olması ve mucizevi şeylerden tümünden yadsınması; sürekli, değişmez, akla uygun doğal yasaların varsayılması; bu yasaların deneyle kanıtlanabileceği savı: Bunlar 17. yüzyılın bilimsel ilerlemelerinden aydınlanma çağına miras bıraktığı şeyleri oluşturmaktadır. Aydınlanma düşüncesiyle birlikte, pozitif bilimlerde olduğu gibi toplumsal yapının işleyişinin keşfedilebileceğine ve önceden planlayarak toplumun bir makine gibi düzenlenebileceğine yönelik bir düşünce hâkim olmaya başlamıştır.¹²

Modernleşme, sanayileşme ve teknolojinin gelişmesi, ticaretin yayılması yoluyla geniş bir alanda ekonomik bütünleşmenin oluşması, kırdan kente geçiş ile zihinsel, kültürel ve yapısal değişikliği ifade etmek için kullanılmaktadır. Toplumsal açıdan, modernleşmenin hedefleri arasında, nüfusun kentlerde toplanması; iş bölümünün yaygınlaşması sonucu istihdamın yüksek düzeyde ve fırsat eşitliğine dayalı olması; toplumdaki okuma-yazma oranının yüksek düzeye varması; kadın-erkek, kadın-toplum ilişkilerinin eşitlik yolunda yeni boyutlar kazanması; makineleşme, kol emeğinin yerini aklın almaya başlaması; sağlık, konut ve diğer sosyal sorunların çözülmesi; haberleşmenin genişlemesi; toplumun çeşitli kademeleri arasında gelir farkının azalması gibi özellikler bulunmaktadır. Bu bağlamda, toplumsal modernleşme ekonomik ve siyasal gelişmenin bir uzantısı olarak ifade edilebilir. Örneğin ekonomik yönden modernleşme net ekonomik büyümenin varlığı ve kişi başına düşen milli gelirin yüksekliğine göre belirlenmektedir.¹³

Genel olarak modern dönemle birlikte ortaya çıkan değişimleri ise başlıca dört grupta toplamak mümkündür:

- Kapitalist ekonominin evrensel boyutlarda gelişmesi ve sanayi devrimi sonrası döneme özgü sınıflı toplumsal yapılanmanın giderek pekişmesi ve yerleşmesi.

- İnsanların günlük yaşamlarının her geçen gün giderek biraz daha rasyonelleşmesi,

¹² Zencirkıran, Mehmet, Postmodernite ve Örgütler, Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Yayımlanmamış Doktora Tezi), Bursa, 2003, s.5-7

¹³ Ateş, Hazma, “Postmodern Toplum, Devlet ve Kamu Yönetimi”, *Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar*, Seçkin Yayınları, Ankara, 2003, s.305

- Etkin ve gelişmiş, çapı ve faaliyet alanı büyük, sahip olduğu güç tekelini hiçbir kişi veya kurumla paylaşmayan bir devlet mekanizmasının ve böyle bir devlet anlayışının en mükemmel aygıtı olan bürokrasinin yapılanma ve yaygınlaşması.

- Bilimsel-teknik gelişmelerin sonuçlarının ve etkilerinin dünya ölçeğinde artması ve genişlemesi. Bu değişimleri yönetmek ve denetlemek için de devlet aygıtı ve bürokrasi mekanizması, modernleşme teorisyenlerinin kullandıkları iki aygıt durumundadır.¹⁴

Modernleşme düşüncesinin ortaya çıkışında felsefi ve fikri akımlar kadar sosyal ve kültürel altyapı da (örneğin coğrafi keşif ve seyahatler, kilisenin otoritesine karşı verilen siyasal ve sosyal mücadele, sosyal hareketler ve değişimlerin hızlılığı) önemli rol oynamıştır. Avrupa'da 17. yüzyılda meydana gelen teknolojik birikimin sebep olduğu ekonomik büyüme, insanları toplumlar adına modernleşme denilen toplumsal ve kültürel bir değişim sürecine sokarak, etkileri dünya çapında görülen yeni bir hayat tarzı ve sosyal örgütlenme biçimi yaratmıştır. Bu durum, mevcut tüm geleneksel ve sosyal düzenleri beklenmedik bir şekilde alt üst etmiş ve günlük hayatın samimi ve şahsi ilişkilerini derinden değiştirmiştir. Böylece modernleşme süreciyle beraber insanlık, modernite denilen yeni bir yaşantı biçimine ve modernizm diye gelişen bir dünya kültürünü kurmaya yönelmiştir. Modern, farklı yöntemlerle ele alınması gereken bir dünyada yaşamak anlamına gelmekteydi, böyle bir dünya, teknolojinin insan bilinci üzerinde yarattığı derin etki ile mühendislik mantalitesine göre inşa olunmuş bir dünya oluşturmaktaydı. Akıl, insan ilişkilerine ve kurumsal yapıya yön veren tek rehber haline gelmişti.¹⁵

Modernlik Habermas'a göre, geleneğin normalleştirici fonksiyonlarına karşı başkaldırıyı ifade etmektedir; modernlik, normatif olan her şeye karşı bir isyanı belirten bir kavramdır.¹⁶

Modernleşme kavramı, en geniş anlamıyla değişme olgusuna ilişkindir ve genellikle de kalkınma olgusuyla ele alındığı görülmektedir. Kavramın teknoloji ve sanayileşme gibi olgular çerçevesinde ele alınması genel kabul görmektedir. Ayrıca

¹⁴ Sarıbay, A. Yaşar, "Postmodernite ve Kültür Olarak İslam", *Türkiye Günlüğü Dergisi*, sy. 25, 1999, s.46

¹⁵ Sarıbay, A.g.m. s.46

¹⁶ Habermas, A.g.e., s.33

kırdan kente doğru bir geçiş süreci ile artan ticaret olgusu vurgulanmaktadır. Az veya çok her sistem değişmek durumundadır. Ancak bu sürece sonra giren ülkelerde modernleşme değişiminin hızlanması olup, sosyal ve kültürel yapının bütünü etkileyen, teknolojik, ekonomik ve çevresel değişimleri ifade eder. Modernleşme, toplum yapısının ve örgütlenme biçiminin yeni bir şekil alması demektir. Bu süreçte farklılaşma, uzmanlaşma ve kurumlaşma gibi olgular gündeme gelmektedir.¹⁷

Jeanniere'e göre modern, yeninin ya da yakın zamanın eş anlamlısıdır. Modern olan gündelik yaşamda moda uygun tutumları ifade edendir. En dikkate değer değişiklikler kaynaklarını teknik ilerlemede ve onun emek dünyası ile endüstriyel alanda yol açtığı alt-üst oluşlarda bulur. Endüstriyel teknik yapı, biçimleştirici bir sıra düzeni dayatır ve ekonomilerle devletler, ardından bunun bir sonucu olarak, bireyler arasında çözülemez karşılıklı bağımlılıklar yaratır. Jeannieres'e göre de modern olan tam da budur.¹⁸

David Harvey, "Postmodernliğin Durumu" kitabında moderniteyi, Aydınlanma düşünürlerinin nesnel bilimi, evrensel ahlak ile hukuku ve kendi ayakları üzerinde duran sanatı, kendi iç mantıkları temelinde geliştirme konusunda gösterdikleri olağanüstü bir düşünsel çabadan olarak tanımlamıştır. Harvey'e göre amaç, özgür ve yaratıcı biçimde çalışan çok sayıda bireyin katkıda bulunduğu bir bilgi birikimini, insanlığın özgürleşmesi ve günlük yaşamın zenginleşmesi yolunda kullanmaktır.¹⁹

Jeanneire, yazdığı makalede moderniteye geçişi belirleyen dört devrimin altını çizmiştir. Bunlar; bilimsel, siyasal, kültürel, teknik ve endüstriyel devrimlerdir. Bilimsel devrimi Newton başlatmıştır. Doğrudan tanrı ve melekleri tarafından yönetilen bir doğadan kendini düzenleyen bir doğaya geçişi ifade eder. Fiziksel evren, mekanik olarak düzenlenmiş, determinizme boyun eğen ve insanın yasalarını keşfetmek zorunda olduğu bir evren olarak görülür. Kısaca "Dünya Kitabı" insana çözmesi için verilmiştir²⁰ ve dünya ancak matematikselleştirilebildiği ölçüde çözülebilir. Siyasal devrimde önemli olan, iktidarın temelidir. Artık iktidarın kaynağı karizmatik değildi, ya

¹⁷ Yılmaz, A.g.e., s.23

¹⁸ Jeanniere, Abel, "Modernite Nedir?", *Modernite Versus Postmodernite*, Der. Mehmet Küçük, Vadi Yayınları, Ankara, 1994, s.15

¹⁹ Harvey, David, *Postmodernliğin Durumu*, çev. Sungur Savran, Metis Yayınları, İstanbul, 1996, s.25

²⁰ Jeanniere, A.g.e. s.17

da ancak ikincil olarak öyleydi. İktidarın kaynağı, örneğin tanrı gibi başka bir yerden gelmiyordu; halktan geliyordu. İktidar halka içkindir. İktidar vatana coşkulu bağlılıkta, gelenekte veya bir soy sop ilişkisiyle belirlenmez. Yalnızca “ulus” haline gelen bir halkın onayıyla meşruiyet kazanabilir. Meşruiyet halktan gelir, ancak kaynağını halktan alan iktidarın sadece meşru olması yetmez, akla uygun da olmalıdır. Artık siyasi teorilerin amacı, iktidarın demokratik biçimini akılda temellendirmek olacaktır. Kültürel devrim diğerleri gibi aniden ortaya çıkmamıştır. Kültürel devrim, yeni fiziksel dünya görüşünün içine çok güçlü bir şekilde kök salan bir düşünce hareketidir. Kültürel devrimde söz konusu olan, düşüncenin laikleşmesi ve her alanda tüm ölçütlerin rasyonelleşmesidir. Endüstriyel devrim ise emeğin soyutlanmasıyla karakterize edilir. Bu insanla doğa arasında aracı konumda bulunan teknik-yapının gittikçe daha büyük bir özerklik kazanması anlamına gelir. Artık emek süreci doğrudan insan değil makineye bağlıdır. Endüstri devriminin safhaları, doğayla bilimsel ve kültürel devrimlerin betimlediği yeni ilişki tipine hem eşlik eder, hem de onu yapılandırır. Bu dört devrim birbirine esnek bir tarzda bağlıdır. Her birey bunlardan farklı olarak etkilenebilir. Örneğin siyasette modern olunurken, aynı zamanda oldukça geleneksel bir üretim tarzına da bağlı kalınabilir.²¹

Yirminci yüzyılın sonlarında artık bir geçiş dönemi yaşanmaktadır. Bu geçiş dönemi insanları modern dönemin ötesine getirmektedir. Bu geçiş dönemini adlandırmak için çok çeşitli terimler ileri sürülmüştür. Bunlardan bazıları: Bilgi toplumu, tüketim toplumu, postmodernlik, postmodernizm, endüstri sonrası toplum, kapitalizm sonrası ve diğerleridir.²²

Klasik dönemden moderne doğru gidişte, bütünleşme, meşruluk, kimlik gibi krizler oluşurken, günümüz modern toplumunun moderne geçiş krizinden farklı boyutta bir toplumsal kimlik krizi oluşturduğu da ifade edilmektedir. Hatta modern dönemin yapısal ve kültürel temelini değiştirdiği, etkin insan anlayışı yerine kişiliğini ve özgürlüğünü yitiren bir insan tipinin ortaya çıktığı belirtilmekte ve modernden postmoderne veya sanayi toplumundan sanayi sonrası topluma geçiş sürecinden bahsedilmektedir. Bu yapısal kültürel ve zihinsel değişikliklerin yasal oluşum ve

²¹ Jeannire, A.e., s.18-20

²² Giddens, A.g.e. s.12

hareketlere de etkide bulunması beklenebilir görülmektedir. Artık modernden postmoderne geçişte gündeme geldiği ve ilk küreselleşme dönemi olan modern dönemden daha farklı bir küreselleşme dönemine geçildiği ve farklı yapı ve ortamlarda farklı olguların öne çıktığı gözlenmektedir.²³

Postmodern sözcüğünün etimolojisinde belirleyici rol, “post” sözcüğü tarafından oynanmaktadır. Post, İngilizce, Fransızca gibi dillerde “sonrası” anlamına gelmektedir. Postmodern sözcüğünün anlamı, buna göre “modern” sözcüğü ya da kavramı tarafından belirlenmekte; modern sözcüğü ile tanımlanan bir aşamadan sonra gelen yeni bir aşama ya da durumu ifade etmektedir.²⁴

“Postmodernizm” ilk olarak 1960’larda, postmodern edebiyatın ne olduğuna ilişkin oldukça farklı görüşleri olan edebiyat eleştirmenleri tarafından kullanılmıştır. Terimin önce mimariyi, sonra dans, tiyatro, resim, film ve müziği kapsayarak daha yaygın bir geçerlik kazanması 1970’lerin ilk yıllarında gerçekleşmiştir.²⁵

Sosyal bilimler alanında postmodernist yaklaşım çok tartışmalıdır, çünkü bir kavram olarak postmodernizmin tanımı üzerinde fikir birliği yoktur. Postmodernizm öncelikle modernlikle bir hesaplaşma demektir ve bu yönüyle modernizm karşıtlığı ya da modernizm öncesini de içinde barındırmaktadır.²⁶

Lyotard, postmodernizm kavramını kendi başına bir kavram olarak nitelendirmemektedir. Ona göre postmodernizm, modernizmin bir parçasını oluşturmaktadır.²⁷

Featherstone ise postmodernizmi modernizme bir tepki olarak ortaya çıkan bir akım olarak görmektedir. “In Pursuit of the Postmodern” makalesinde, postmodernizmin tamamen modernin reddedilmesiyle tabanlandığını ifade etmektedir.²⁸ Postmodernizm genel olarak modernizmin temel kavramlarından biri olan rasyonelliğin ve bilimsel temsil felsefesinin (epistemolojinin) yadsınması olarak düşünülebilmektedir.

²³Huyssen, Andreas, “Postmodernin Haritasını Yapmak”, *Modernite Versus Postmodernite*, çev. Mehmet Küçük, Kıyı Yayınları, İstanbul, 1994, s.108

²⁴Şaylan, A.g.e., s.55

²⁵Huyssen, A.g.e., s.108

²⁶Ateş, A.g.e., s.306

²⁷Lyotard, Jean François., “Postmodern Nedir Sorusuna Cevap”, *Postmodernizm*, çev. Dumrul Sabuncuoğlu, Kıyı Yayınları, İstanbul, 1990, s.53

²⁸Featherstone, Mike, “In Pursuit of the Postmodern:An Introduction” *Explorations in Critical Social Science*, 1998, vol. 5(2-3), p.197, pp.195-220

Bir başka deyişle postmodernizm, olumsuzlukla tanımlanabilmektedir. Bununla beraber, bu ortak çizginin dışında postmodern söylemin farklı, hatta karşıt çözümler içerdiğini söylemem mümkündür. Örneğin bazı düşünürler, postmodern kavramını bir özgürleştirme süreci, yeni toplumsal oluşumlar, yeni tür siyasi kimlikler yaklaşımı ile özdeş bir çerçevede yorumlamaktadır. Bunun tam tersi, umutsuzluğu ve toplumsal çaresizliği yansıtan bir yorumlama yaklaşımı olarak da kullanılabilir. Bu çerçeve içinde, postmodernizmi bir kuram ya da kuramlar bütünü olarak tanımlamak olanaksızdır. Postmodernizmi, içinde yaşanan, farklı eğilim ve yaklaşımların yer aldığı, sınırları belli olmayan bir alan olarak düşünmek gerekmektedir. Bu karmaşa ve belirsizlik, postmodern söylemin etkinliğini ve popüleritesini arttırmaktadır.²⁹

Bauman'a göre postmodernite; modernitenin normal durumundan geçici olarak uzaklaşması, modernitenin hastalıklı hali ya da düzeltilmesi gereken bir sorun değildir. Postmodernizm bir modernite krizi hali de değildir. Aslında bir kendi kendine tekrar yapılanma, pragmatik olarak kendi kendine tekrar güçlenebilme ve mantıksal olarak kendisinin sahip olduğu ayırt edici özellikler tarafından tanımlanan kendini tamamlayan sosyal bir durumdur. Bir postmodernite teorisi Bauman'a göre bundan dolayı değiştirilmiş modernite teorisi olmaz.³⁰

Postmodernizm yeni bir dönemi ifade etmektedir. Bu modernite olarak tanımlanan dönemin sona erdiği ve onu izleyen yeni bir dönemin ortaya çıktığı anlamını taşımaktadır. Postmodernizm, Batı akılcılığına ve Aydınlanma felsefesine dayanan bilgi ya da bilgilenme sistemini eleştirme hatta bundan da ileri olarak ona meydan okuma olduğu söylenebilmektedir.³¹

B- Postmodernizmin Doğuşu

Her yeni akım dünyada oluşan değişimlere yanıt olarak ortaya çıkmıştır. Bu nedenle postmodernizm, dünyada olagelen değişimler sonucunda ortaya çıkan yeni bir akımı ifade etmektedir. Bu açıdan postmodernizmi tarihsel bir dönem olarak anlamlandırmak gerekmektedir.³²

²⁹Şaylan, A.g.e, s.29

³⁰ Bauman, A.g.e., p.188

³¹ Şaylan, A.g.e, s.34

³² Ateş, A.g.e, s.308

Kapitalizm, 16. yüzyılda Kuzeybatı Avrupa'da kendini göstermeye başlamış ve oradan bütün dünyaya yayılmıştır. Bu yayılım beraberinde büyük bir dönüşümü de getirmektedir. Kapitalizm 19. yüzyılda sanayi devrimi ile beraber hem olgunlaşmış hem de yeni bir aşamaya girmiştir. Bu aşamayı belirleyen ana toplumsal olgular sanayileşme ve kentleşme olmuştur. Böylece 19. yüzyılın ikinci yarısından itibaren toplumsal düzen "sanayileşmiş kent toplumu" olarak adlandırılmıştır.³³

20. yüzyıla girildiğinde de değişim ve dönüşümler tüm hızıyla devam etmiştir. İlk kez kapitalist sisteme alternatif bir sistem ortaya çıkmıştır, iki büyük dünya savaşının olması, eski sömürgelerin bağımsızlık mücadeleleri ve birer ulusal toplum ve ulusal devlet olarak ortaya çıkmaları, soykırımlar, nükleer silah teknolojisi ve ilk kez insan türünün evrende yok olma tehdidi ile karşılaşması, bilim ve teknoloji alanında yaşanan baş döndürücü gelişmeler ve nihayet yüzyılın son on yılında rakip sistemin çöküşü ile kapitalizmin yeniden alternatifsiz hale gelmesi 20. yüzyıla damgasını vuran büyük dönüşümlerdir. 1848 yılından beri entelektüel gündemi belirleyen ve 17 Ekim Devrimi ile gerçeklik konumu kazanan sosyalizm ve bu yeni düzen alternatifinin kapitalizme meydan okuması 20. yüzyıl tarihini belirleyen temel süreç olmuştur. Bir başka deyişle, 1917 ile Sovyetler Birliğinin dağıldığı 1991 yılları arasında geçen yaklaşık 70 yıllık dönem içinde kapitalizme alternatif bir sosyoekonomik ve politik düzenin varlığı dünyanın gündemini belirlemiştir.³⁴

20. yüzyılda yaşanan büyük dönüşümlerde sosyalizmin bir dünya sistemi konumunda olmasının belirleyici olduğu kolaylıkla düşünülebilmektedir. Örneğin 1920'li yıllarda yaşanan kapitalizmin büyük ve evrensel krizinin bu çerçevede içinde faşist siyasi sistemlerin ortaya çıkmasına ve giderek ikinci dünya savaşı olarak bilinen kanlı hesaplaşmaya yok açtığı ileri sürülebilmektedir. 1920'li yıllara damgasını vuran kapitalizmin evrensel krizi sonucunda yeni bir yapılanma ortaya çıkmıştır. Kuramsal temelleri Keynes tarafından oluşturulan refah devleti ve demokratikleşme sözü edilen yeniden yapılanmanın ana öğeleri arasında sayılabilmektedir.³⁵

Kapitalizmin yeniden yapılanma sürecinde, özellikle 1950'li ve 1960'lı yıllarda dünya ölçeğinde parlak bir ekonomik performans ve büyüme gerçekleştirilmiştir. Bu

³³ Şaylan, A.g.e, s.17

³⁴ Şaylan, A.e, s.18

parlak ekonomik performans, özellikle gelişmiş, sanayileşmiş ileri ülkelerde liberal demokrasi ile tamamlanarak, 20. y.y. 'ın ileri ve gelişmiş toplum modelini ortaya çıkarmıştır. 1950'li ve 1960'lı yıllarda kapitalizmin bu büyük başarısına karşın sosyalist sistemde hem varlığını korumuş hemde yarışmayı sürdürerek alternatif olma özelliğini sürekli olarak yeniden üretmiştir. Buna karşılık 1970'li yıllara damgasını vuran kapitalizmin yeni ve evrensel krizi, hem kapitalizm içinde elde edilen ekonomik ve politik kazanımları tekrar marjinalleştirmiş; bir başka deyişle, krizden çıkış için yeniden yapılanma sözü edilen marjinalleştirmeyi gerçekleştirmiştir. Ama kapitalizmin içinde bunlar olurken 1980'li yıllar içinde de sosyalizm siyasal gerçeklik olma özelliğini yitirmiş ve kapitalizm tekrar, 19. yüzyılın ilk yarısında olduğu gibi alternatifsiz bir sistem konumuna gelmiştir.³⁶

1980'li ve 1990'lı yıllarda ortaya çıkan, gerçekten de dünyayı sarstığı söylenebilen değişimlerin temelinde yeni bir evrensel kriz olduğu ileri sürülebilmektedir. Bu kriz ile beraber gelen hızlı ve kapsamlı değişimler, yaşamın her alanını derinden etkilemiş, 70 yılı aşkın bir süreden beri dünyanın gündeminde olan gerçek sosyalizmin tasfiyesine de yol açmıştır. 1970'li yıllarda belirgin hale gelen kriz daha önceki krizlerde olduğu gibi kapsamlı ve köklü bir yeniden yapılanma ile aşılmaya çalışılmıştır. Krizi aşmak için yaşamın her alanını etkileyen radikal bir yeniden yapılanmanın gerçekleşeceği de yadsınamayacak bir olgudur. Bu radikal yeniden yapılanma süreci, birçok çevre tarafından yeni bir dünya düzeni olarak adlandırılmaktadır.³⁷

Yüz elli yıllık bir dönem içinde, yani 1750'den 1900'e kadar, kapitalizm ile teknoloji dünyayı keşfetmiş, bir dünya uygarlığı yaratmışlardır. Drucker'e göre, kapitalizmde teknik yeniliklerde aslında yeni bir şey değildir. Her ikisi de batıda da doğuda da yüzyıllardır hep tekrarlanan olgulardır. Asıl yeni olan bunların yayılış hızı, kültürleri, sınıfları, coğrafi uzaklıkları aşip dünyanın her yanına yayılabilmeleridir. İşte kapitalizmi "kapitalizme, yani bir sisteme çeviren de bu hız ve kapsam olmuştur."³⁸

³⁵ Şaylan, A.g.e, s.19

³⁶ Şaylan, A.e, s.20

³⁷ Şaylan, A.e, s.21

³⁸ Drucker, F. Peter, *Kapitalist Ötesi Toplum*, çev. Belkıs Çoraklı, İnkılap Yayınları, Ankara, 1993, s.33

Yadsınamayacak bir gerçeklik var ki o da şudur: Dünyada son yıllarda baş döndürücü bir değişim yaşamıştır. Bu değişim yöresel değil evrenselidir. Farklı yörelerde farklı içeriklerle ortaya çıksa bile yinede evrensel bir özellik taşımaktadır. Bu değişim, kapitalist dönüşüm ile beraber tarih sahnesine çıkan ulusal toplum ve ulusal devletin aşıldığı tartışmalarını yani küreselleşme kavramını gündeme getirmiş bulunmaktadır.³⁹

Küreselleşme, “içerisiyle dışarı, ulusal ile uluslar arası, Batı ile Doğu, Birinci Dünya ile Üçüncü Dünya, modern ile geleneksel, kimlik ile fark ve benlik ile öteki arasında çizilmiş zamansal ve mekansal ayrımların ortadan kalkmasını ve böylece dünyanın global bir topluma ve global bir kültüre sahip olma durumuna geldiğini nitelenebilmektedir.”⁴⁰

Ulus-devlet küreselleşme tartışmalarının odağında yer almaktadır. Küreselleşme ile birlikte ulus-devletin aşılması durumu söz konusu olmuş ve önemi ve gücü ulus-üstü ya da uluslar arası örgütlere geçmiştir.⁴¹

Ulusal toplum ve ulusal devletin aşılmakta olduğu tartışmaları ile eş zamanlı olarak gündeme gelen bir diğer konuda temsili demokrasinin giderek işlevsizliğidir. Temsili demokrasi, toplumdaki bütün yetişkin insanların seçim ve temsil ilkesinin işlerliği içinde siyasal iktidarın belirlenmesine katılmaları anlamına gelmektedir. Böylece toplumdaki her yetişkin insan, oy vererek bölüşümdeki konumunu daha iyiye getirmeye çalışmaktadır. Bununla beraber, özellikle son 15-20 yıl içinde, katılım efsanesi köklü bir biçimde eleştirilmeye başlanmış ve katılımın, sosyoekonomik yapının özellikleri tarafından iyice sınırlandırıldığı ortaya konulmuştur. Küreselleşme ya da bir başka deyişle dünyanın tek ve bütünleşmiş Pazar haline gelme süreci, ulusal devletin bölüşümündeki rolünün giderek marjinalleşmesini gündeme getirmiştir. Buna göre artık her toplumda bölüşüm giderek artan ölçekte küresel mekanizmalara bağımlı hale gelmekte; bu durumda ulusal devlet çapında temsili demokrasinin, en azından anlam ve işlevinin değiştiği ileri sürülebilmektedir. İşte bu, temsili demokrasinin giderek akutlaşma eğilimi gösteren bunalımı olarak nitelenebilmektedir. Özellikle gelişmiş toplumlarda seçimlere katılım oranının uzun dönemde sürekli düşme eğilimi göstermesi

³⁹ Şaylan, A.g.e., s.22

⁴⁰ Keyman, Fuat, *Türkiye ve Radikal Demokrasi*, Alfa/Aktüel Yayınları, İstanbul, 2000, s.1

sözü edilen paradoksun bir boyutudur. Buna ek olarak, oy vermenin dışında vatandaş-bireyin siyasete nasıl katılacağı belli değildir; birey vatandaşın işi, kültürel yaşamı ve eğlencesi dışında siyasal sürece katılmak için ne zamanı ne de gerekli kaynağı vardır. Ayrıca küreselleşme sürecinin dünya ölçeğinde katılımı zorlaştırdığı, katılım ve etkilenme yerine evrensel bir yönlendirmenin geçerli olmaya başladığı söylenebilmektedir. İşte bütün bunlar, 21. yüzyılın eşiğinde, temsili demokrasinin bir kriz ile karşı karşıya olduğu tartışmasını gündeme getirmiş gözükmektedir. Nitekim doğrudan demokrasinin uygulanabilirliği ile ilgili arayışlar, ileri demokratik kültür ve geleneği varsayımı üzerine inşa edilebilecek olan yönetim (governance) tartışmaları krizin kapsamı ve derinliği konusunda bir fikir verebilmektedir.⁴²

20. yüzyılın son on yılı içinde sosyalizmin çökmesi ve kapitalizmin tek, rakipsiz alternatif haline gelmesi bir takım yeni tartışmaları da gündeme getirmiş gözükmektedir. Soğuk savaşın son bulması ya da iki kutuplu dünyadan tek kutuplu dünyaya geçiş olarak tanımlanan bu oluşum uluslar arası ilişkilerden düşün dünyasına kadar uzanan çok geniş bir alanı ciddi bir biçimde etkilemiştir. Sözü edilen kapsamlı ve olağanüstü hızlı değişimin bir diğer boyutu da bilim ve özellikle teknoloji alanında ortaya çıkan devrim olarak tanımlanabilir. Bilişim ve iletişim alanlarında odaklaşan teknolojik devrim, toplumsal, siyasal ve kültürel yaşamı da giderek yoğunlaşan ölçüde etkisi altına almaktadır. Bilişim ve iletişim alanlarında ortaya bu baş döndürücü değişim, yeni bir toplum düzeni, yeni kültürel değer ve süreçler ve en azından eskisinden farklı bir siyasal düzen anlamına gelmektedir. Bu devrim bir taraftan bilgiyi ön plana çıkarırken, bilgiyi üretim sürecinin temel girdisi ve çıktısı haline getirirken, diğer taraftan da insanları şimdiye kadar görülmemiş ölçekte yönlendirebilme, biçimlendirebilme olanağını da gündeme getirmiştir. Birçok çağdaş önemli araştırmacı ya da akademisyen, artık bir tür yeni üretim moduna, “bilgisel üretim tarzına” (informational mode of production) geçildiğini ileri sürmektedirler.⁴³

⁴¹ Akel, Mehmet, *Küreselleşme ve Türk Kamu Yönetimi*, Asil Yayınları, Ankara, 2003, s.66

⁴² Şaylan, A.g.e, s.23

C- Postmodernizmin özellikleri

Postmodernizm temel olarak yerleşmiş düşünce kalıplarından kurtulmayı hedeflemektedir. Postmodernizmin en belirgin özelliği, “bilimsel metodlarla keşfedilmiş evrensel gerçekler” iddiasını reddetmesidir. Bu bağlamda postmodernizm, bilimsel bilgi üretimi ve gerçeği bulma çabalarını sorgulamakta ve “gerçek” olarak sunulanın dış çevre gerçeğinin açıklanması olduğu hususunu eleştirmektedir. Doğru veya gerçek olan, hâkim olan dış çevre unsurlarına bağlıdır. Böyle olunca, örneğin, yönetim alanında herkes kendine göre bir doğru tarif edebilir. Bu doğrular kabul görür ya da görmez önemli olan bu değildir, önemli olan kişilerin serbest olmaları, yaratıcı olmaları ve farklı olmalarıdır.⁴⁴

Postmodernizmin bir diğer özelliğe ise, postmodern söylemin yeni bir dönemi ifade ediyor olmasıdır. Bu durum, modernite olarak tanımlanan dönemin sona erdiği ve onu izleyen yeni bir dönemin ortaya çıktığı anlamını taşımaktadır.⁴⁵

İngiliz tarihçi Arnold Toynbee’e göre modern dönem Birinci Dünya Savaşı ile sona ermiştir, bundan sonraki dönemin postmodern dönem olduğunu ileri sürerek ilk kez postmodern terimini kullanmıştır. Toynbee’e göre Batının tarihinde dört önemli dönemden söz etmek mümkündür. Bunlar, Karanlık Çağlar (7. yüzyıldan 11. yüzyıla kadar), Orta Çağlar (11. yüzyıldan 15. yüzyıla kadar), Modern Çağlar (15. yüzyıldan 19. yüzyılın sonuna kadar) ve Postmodern Çağ olarak tanımlanmaktadır. Toynbee’e göre postmodern çağın belirgin özelliği büyük savaşlar, devrimler ve karmaşadır. Bu karmaşa aynı zamanda bir kültürel çöküşü de ifade eder. İngiliz tarihçi, postmodern çağda Aydınlanma etiğinin yıkıldığından söz etmekte ve insanlar için sorunlu bir döneme girildiğini öne sürmektedir. Bu nedenle postmodern kavramı, Toynbee tarafından bir olumsuzluğu, çöküntüyü ifade edecek şekilde kullanılmıştır. Toynbee gibi birçok düşünür postmodern kavramının, olumsuzluğu ifade eden bir özelliğe sahip olduğunu vurgulamaktadırlar.⁴⁶

Lyotard’a göre postmodern durum, devralınan her şeyden kuşkulandırılması gerektiğini ifade eden bir durumdur. Bu Lyotard’a göre postmodern durumun önemli bir

⁴³ Şaylan, A.g.e., s.24-27

⁴⁴ Ateş, Ag.e., s.309

⁴⁵ Şaylan, A.g.e., s.30

⁴⁶ Toynbee, Arnold, *Tarih Bilinci*, Bateş Yayınları, İstanbul, 1978, s.5

özelliğidir.⁴⁷ Lyotard bu durumu şöyle örneklendirmektedir: “Postmodern bir yazar ya da sanatçı, bir filozof konumundadır; yazdığı metin, ürettiği yapıt, prensip olarak önceden yerleşmiş kurallar tarafından yönetilmez ve belirli bir yargı aracılığıyla, bilinen kategorilerin bu metne, bu yapıta uygulanmasıyla yargılanamaz.”⁴⁸

Postmodernizmin modernizme karşı en temel tezi, modernizmin tekçi ve tek kültürcü anlayışına karşılık, çokçu ve çok kültürlülüğü temel alan anlayışıdır. Bauman da postmodernizmin çokçu ve çeşitlilikçi özelliğine vurgu yapmaktadır.⁴⁹

Postmodernizm her ne kadar derin anlamlara sahip felsefi özellikte bir kavram olsa da, postmodernizmin bilim ve teknolojiye ileriyelemeden kaynaklanan hızlı değişim toplumunu ifade eden özelliği bu tezin en büyük destek noktasını oluşturmaktadır.

Kısacası, postmodernizmin son özelliği; postmodernizm, bilgi ve iletişim teknolojilerindeki hızlı ilerlemeyle ortaya çıkan yeni bir toplum portresi çizmektedir.⁵⁰

II- POSTMODERN KAMU YÖNETİMİ

Yeni bir yüzyılın başında bulunduğumuz bu dönemde bütün ülkeler uluslararası rekabet, küreselleşme, bilgi ve iletişim teknolojilerindeki olağan üstü gelişmeler ve artan belirsizliğin baskısıyla ekonomik, siyasal, toplumsal, kültürel ve yönetsel yapılarında köklü değişim ve dönüşümler gerçekleştirmektedir. Çünkü içinde bulunduğumuz dönem böylesine bir değişimi zorunlu kılmaktadır. Sanayi devriminin beraberinde getirdiği ürünlerde (ulus-devlet, ulusçuluk, modernite, bürokrasi, fordist üretim tarzı) artık sorgulanmaktadır. Küresel düzeyde karşılıklı bağımlılık ve ilişkilerin egemen olduğu bir dünyada ulus-devletin yeri, rolü ve varlık nedeni tartışılmaktadır. Çünkü küreselleşme bütünleşen ama aynı zamanda parçalanan evrensel yerelin ironik bir şekilde birbirine geçtiği ve karıştığı bir dünya oluşumu olarak karşımıza çıkmaktadır. Küreselleşme ile birlikte dünyada ulus-devletin tek aktörlüğüne son veren

⁴⁷ Lyotard, A.g.e., s.53

⁴⁸ Lyotard, A.e., s.57

⁴⁹ Bauman, A.g.e., s.187

⁵⁰ Kellner, Douglas, “Toplumsal Teori Olarak Postmodernizm: Bazı Meydan Okumalar ve Sorunlar”, *Modernite Versus Postmodernite*, Çev. Mehmet Küçük, Kıyı Yayınları, İstanbul, 1994, s.238

uluslararası örgütlerin ve çok uluslu şirketlerin bağımsız bir birim olarak ortaya çıktığını görmekteyiz.⁵¹

Yöneten ve yönetilenler arasındaki iletişim olanaklarının yetersiz olması, genel ve yerel seçimler dışında vatandaşların katılımının sağlanamaması yönetime karşı bir yabancılaşma durumu ortaya çıkarmıştır. Bu durumda temsili demokrasi modeli yetersiz kalmıştır. Bu durumdan ötürü, demokrasi kavramının başına “elektronik”, “katılımcı”, “radikal” gibi sıfatlar getirilerek küreselleşme ile gelen karmaşık sorun alanlarına çözüm yolları bulunmaya çalışılmıştır. Küreselleşmenin beraberinde getirdiği değişimlerden kamu yönetimi de derinden etkilenmiştir. Sanayi devrimi ürünleri ile biçimlenmiş kamu yönetimi küresel bilgi toplumunun beraberinde getirdiği yenilikler karşısında işlevlerini yerine getiremez hale gelmiştir. Bu nedenle kamu yönetiminin içinde bulunduğu sorunlara çıkış yolu bulmak amacıyla yeni yönetim modelleri ortaya atılmıştır.⁵² Bu tezde değinilecek olan yönetim modeli ise “Postmodern Kamu Yönetimi”dir.

Lyotard, postmodern dönem, bilgi ve iletişim teknolojileri (B.İ.T.) ve yönetim konuları arasındaki bağlantıyı en açık şekilde ortaya koyan düşünürdür. Lyotard’a göre, postmodern toplum bilgi ve iletişim teknolojilerindeki ilerlemeden kaynaklanan hızlı bir değişme toplumdur. Postmodern kamu yönetimi ise küreselleşmenin beraberinde getirdiği bilgi toplumuna ayak uydurmak için klasikleşmiş yönetim modelinin değiştirdiği yeni yönetim tarzının ortaya çıktığı bir durumu ifade etmektedir.⁵³

Bilgi toplumu, küreselleşme, postfordist üretim tarzı, postmodern kültür, yönetişim gibi isimlerle tanımlanmaya çalışılan bu süreçler aslında daha geniş bir dönüşümün uzantılarını oluşturmaktır. Bu dönüşümde insan oğlunun tarım ve sanayi devriminden sonra yaşadığı üçüncü büyük global değişim olan “bilgi-iletişim” devrimidir. Her devrim teknolojik bir buluşla başlamış ve sonra aşamalı olarak ekonomik, toplumsal, siyasal, yönetsel ve kültürel yapıları değiştirmiştir. Nasıl buharlı

⁵¹ Bağce, H. Emre, “Küreselleşme, Devlet ve Demokrasi”, *Amme İdaresi Dergisi*, 32 (4), Aralık, 1999, s.9

⁵² Nohutçu Ahmet - Balcı, Asım “Kamu Yönetiminin Yeni Perspektif ve Dinamizmi: Kamunun Yönetilmesinden Kamunun Yönetmesi Anlayışına Doğru”, *Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar*, ed. Asım Balcı, Ahmet Nohutçu, Namık Kemal Öztürk, Bayram Coşkun, Seçkin Yayınları, Ankara, 2003, s.13

⁵³ Kellner, A.g.e., s.238

makinenin bulunup sanayi devriminin kıvılcıklarının ateşlendiği 1760'ların ardından 1789'da Fransız Devrimi ile liberal, modernist-pozitivist, rasyonel değerler ve temsili demokratik kurumlar filizlenip yeşermesinden tam 200 yıl sonra bilgisayarın etkin kullanıma başladığı, 1960'lerden sonra 1989 Berlin Duvarı'nın yıkılmasıyla bilgi toplumu, küresel ekonomi, yönetim ve "post" ön eki ile tanımlanıp anlatılmaya ve çözümlenmeye çalışılmıştır. Bürokrasinin, modernist ya da geleneksel kamu yönetimi anlayışının, fordist üretim tarzının, temsili mekanizmaların aşıldığı, yıprandığı ve yetersiz kaldığı açıktır. Bu yönetim sorunlarına çözüm olarak "Postmodern Yönetim" kavramı getirilmektedir.⁵⁴

A- Postmodern Kamu Yönetimi Ve Özellikleri

David Boje bir makalesinde, Hummel ve Dennard'ın, kamu yönetimi ve postmodernizm terimi arasındaki bağı ilk olarak kuran yazarlar olduğunu belirtmiştir. Dolayısıyla "Postmodern Kamu Yönetimi" kavramını ortaya ilk olarak atan kişilerde bu yazarlar olmuştur.⁵⁵

Charles J.Fox ve Hugh Miller ise postmodern kamu yönetimini teorileştirmişlerdir. Postmodern kamu yönetimi bu yazarlara göre; merkezicilikten merkezden uzaklaşmaya, bütünsellikten parçalanmaya ve orantılılıktan orantısızlığa yönelmek, belirsizlikten çok farklılık, hiper çoğulculuğun evrenselleşmesi, tek bir analiz şekli yerine parçalı ve farklı anlatımlar, Newton fiziğinden Heisenberg'in quantum fiziğine yöneliş ve kesin teoriden mikro uzayın önceden tahmin edilemeyen analizine geçiştir.⁵⁶

21. yüzyıla girerken teknoloji çok hızlı bir şekilde gelişmektedir ve bunun doğal sonucu olarak insanlar arası ilişkilerin ve iş birliğinin egemen olduğu bir toplumsal düzen oluşmuştur. Hukuk, ekonomi, siyaset gibi alanlar bu işbirliğinin değişik yönleriyle uğraşmaktadır. Bu işbirliğinin diğer görünümü de kamu yönetimidir.⁵⁷

⁵⁴ Nohutçu - Balcı, A.g.e., s.14

⁵⁵ Boje, M. David., "Carnavalesque Resistance to Global Spectacle: A Critical Postmodern Theory of Public Administration", *Administrative Theory&Praxis*, 2001, vol.23(3), p.433, pp.431-458

⁵⁶ Fox, Charles - Miller, Hugh, "Postmodern Public Administration: A Short Treatise on Self- Referential Epihenomena", *Administrative Theory and Praxis*, 1995, vol.15(2), p.58, pp. 52-70

⁵⁷ Ateş, A.g.e., s.320

Kamu yönetiminin kendisini kuşatan genel, siyasal ve toplumsal yapı ile olan bütünlüğü çerçevesinde düşünce ve kültür alanında, bilim ve teknolojiye, ekonomide, siyasette, iş örgütlenmesinde ve çalışma ilişkilerinde sanayi ötesi döneme geçiş sürecinin temel dinamikleriyle beslenen kavramlar, kurumlar, yapılar ve süreçler postmodern kamu yönetiminin oluşumunu şekillendirmiştir.⁵⁸

Turgay Ergun'a göre, "postmodernizmde evrensellik yoktur".⁵⁹ Postmodernizm evrenselliğe karşı olduğu için, evrenselliği savunan modern kamu yönetiminin postmodern ilkelere dönüştürülmesini öngörmektedir. Postmodernizm bürokrasi yerine görev örgütlenmelerini ya da geçici örgütlenmeleri yeğlemektedir. Modern devletin en önemli özelliği olan Weberyen Hiyerarşi artık vazgeçilmez olma özelliğini yitirmiştir. Postmodern Kamu yönetimi anlayışına göre, bir örgütsel strateji olarak artık bürokratik hiyerarşi etkin değildir.⁶⁰

Postmodern teoriyi yönetim sistemi ile ilişkilendirmek ya da postmodern kamu yönetimini anlatmak için önce modern örgüt teorisinin temel özelliklerini belirtmekte fayda vardır. Modern örgüt ve yönetim teorisi bir teşkilatta sistematik olmayı, disiplini, merkezîyetçiliği ve katı bürokrasiyi ön plana çıkarır. Bürokrasinin iki temel özelliği de hiyerarşi ve iş bölümüdür. Postmodern yönetim teorisi ise yerinden yönetim ve bunun gereklerinden olan yönetimde esneklik ve şeffaflık ilkelerine dayanır. Yerinden yönetim ve katı bürokratik mekanizmaların dışına çıkmış olan bir örgütte halkla ilişkilerde daha iyi düzeyde olabilir, kamu politikalarının belirlenmesinde toplum bireylerinin görüşü alınabilir, halkın katılımı sağlanabilir ve uzlaşma temeline dayalı meşru bir yönetim şekli geliştirilebilir. Aslında tüm bu postmodernizm ve postmodern yönetim arayışları, modern teorisinin günümüz toplumunun ihtiyaçlarına cevap verememesinin bir ifadesidir. Yaklaşık yüz elli yıldır hür teşebbüs, çoğulculuk, hukukun üstünlüğü gibi olgular modernliğin ölçüsü sayıldı, fakat dünyada bu gelişmelerin hepsinin bir araya geldiği bir yere yeryüzünde rastlanmamıştır. İşte postmodern görüş, modern toplumun mutlaka demokratik toplum olmadığını savunarak onu reddetmektedir. Postmodern teoriye göre,

⁵⁸ Saran, Ulvi, "Küresel Değişim Dinamiklerinin Kamu Yönetimi Alanındaki Etkileri", <http://www.canaktan.org/politika/kamuda-kalite/saran1.pdf>, 3 Temmuz 2007

⁵⁹ Ergun, Turgay "Postmodernizm ve Kamu Yönetimi", *Amme İdaresi Dergisi*, 30 (4), Aralık, 1999, s.4

⁶⁰ Fox, J. Charles., Miller, T. Hugh., *Postmodern Public Administration*, Sage Publication, London, 1995, p.45

batılı olmayan ülkeler kendi demokrasilerini ve demokrasilerinin teminatı olan örgüt ve yöntemlerini kendileri kurmalıdırlar. Postmodern Kamu yönetimi adı verilen olgu, aslında kamu yönetiminde bir paradigma değişikliğidir ve postmodernizmin temel ilkeleri ile paraleldir. Ancak bu paradigma değişikliğinde hiçbir zaman yönetimin arka plana itilmesi gibi bir tavır yoktur. Kapitalizm ve halkın isteklerine daha iyi yanıt verebilecek, daha esnek bir yönetim şekillenimi söz konusudur. Amaç katılıkları kırmak ve sürekli değişken dünyaya ayak uydurmaktır. Bunun temel yolunun ise yönetimin halka açılması olarak özetlemek yanlış olmaz.⁶¹ Postmodernizm, demokrasinin, vatandaşlığın ve Kamu yönetiminin geleneksellik fikrini tamamen reddeder. Bu nedenle Postmodern kamu yönetimi, bir bakıma temsili demokrasinin krizi ve radikal demokrasi anlayışının kamu yönetimindeki yansıması olarak sayılabilir.⁶²

O halde Postmodern Kamu Yönetiminin özelliklerini şu şekilde sıralayabiliriz:

- Şeffaflık
- Güven
- Katılım
- Farklılık
- Belirsizlik
- Esnek Yönetim
- Gelenekselliğin Reddi
- Bürokrasi Yerine Görev Örgütlenmesi ya da Geçici Örgütlenme
- Yerinden Yönetim (Yerellik)⁶³

Kamu Yönetiminin amacı, hükümetin ve onun yönettiği toplumla olan ilişkilerinin daha iyi anlaşılabilmesini sağlamak olduğu kadar, toplumsal gereksinimlere daha duyarlı kamusal siyasaların oluşturulmasını özendirme. Postmodernizm evrenselliğe karşı olduğu için, evrenselliği savunan modern kamu yönetiminin postmodern ilkelere göre dönüştürülmesini öngörmektedir. Burada önemli olan büyük toplum değil, bu toplumu oluşturan topluluklardır. Bu nedenlerden dolayı Postmodern Kamu Yönetimi denildiğinde yukarıda sıralanan özellikleri de içinde barındıran, katı

⁶¹ Ateş, A.g.e, s.321

⁶² Boje, A.g.e., p.433

⁶³ Quirk, Barry, "Accountable To Everyone: Postmodern Pressures On Public Managers", *Public Administration*, 1997, vol.75(4), p.575-580, pp.569-586

bürokratik mekanizmaların dışına çıkmış, halkla ilişkilere önem verilmiş, kamu politikalarının belirlenmesinde toplum bireylerinin görüşünün alındığı, halk katılımına önem veren ve uzlaşma temeline dayalı bir yönetim anlayışı kastedilmektedir.⁶⁴

2- Postmodern Kamu Yönetimi Perspektifinde Devlete Bakış

Postmodern devlet denildiğinde, modernliğin temelini oluşturan belirleyicilerin reddedilmesi akla gelir. Yani postmodern devlet akılcılığın, bürokrasinin, uzmanlaşmanın, merkeziyetçiliğin, hiyerarşinin ve dolayısıyla modern devlet yapısının reddedilmesidir. Postmodern devlette, devlet arka plana itilip birey ön plana çıkarılmaktadır. Bu durumda belirsizliği, parçalılığı kültürel etkileşim ve çoğulculuğu ortaya çıkarır. Postmodernizm anlayışı ulusallık kavramına karşı çıkmaktadır. Çünkü bu anlayışa göre ulus hayali bir şeydir ve toplumsal alan da heterojen ve bütünleştirilemez olduğu için modernizmin özellikle vurguladığı ulusallık kavramını postmodernizm reddeder. Postmodern anlayış daha çok etnik ve dinsel alt-kimliklere dayalı cemaatselliği öngörmektedir. Bu yaklaşımda ulus-devletin reddedilmesine işaret eder.⁶⁵

Postmodernizm ile birlikte yerel devletleşme, bölgesel devletleşme ve dünyasal devletleşme olgusu kendiliğinden gündeme gelmiştir. İşte postmodern anlayış bu süreçlerin tamamını içselleştirerek küresel devlet anlayışını savunmaktadır. Günümüzde devlet sistemlerinde meydana gelen bir takım gelişmelerde böyle bir süreci akla getirmektedir. Örneğin Dünya Ticaret Örgütü çatısı altında yeni bir uluslararası iktisadi yapılanmaya gidildiği, devletlerin iktisadi fonksiyonlarının bu oluşuma devredilmesinin planlandığı görülmektedir. Görüldüğü gibi postmodern devlet anlayışı tekçi (üniter) bir devlet anlayışı değil; ikili bir devlet yapılanmasını öngörmektedir. Dünya ekonomisi tek bir dünya devleti aracılığıyla yönlendirilirken dünya insanlarına da kentlere dolarak kendi kent devletlerinde egemen ancak diğerleriyle interaktif ilişki içinde bulunan bir yaşama imkânı sunulmak istenmektedir. Postmodern düşünce, bürokrasiyi kırtasiyecilikle eşit olarak görmekte ve azaltılmasını tavsiye etmektedir. Devlet yönetimi, prosedürlerin yavaşlığı ve araçların israfı olarak karakterize edilmekte ve bürokrasi bunun bir numaralı sorumlusu olarak ilan edilmektedir. Bürokratik devlet

⁶⁴ Ateş, A.g.e., s.321

⁶⁵ Ateş, A.e, s.324

yönetiminin diğer sapmaları da şöyle sıralanabilir: Yavaşlık, yüzeysellik veya bilgisizlik, bürokratların kendilerine kişisel avantajlar sağlaması, esnek olmama, değişikliklere duyarsız kalma, farklılaşmaya izin vermeme, genel çıkarları az gözetme. Dolayısıyla postmodern devlet anlayışı modernist paradigmanın en temel örgütsel biçimi olan bürokrasinin azalıp bir yönetim prensibi olarak kullanılmamasını öngörmektedir. Bunun sağlanması için kullanılacak araçlar da özelleştirme ve sivil toplum örgütlerinin güçlendirilip kamusal hizmet sunumunda etkin bir hale getirilmesi ve devleti pek çok alanda ikame etmesidir. Devlet-vatandaş ilişkileri konusunda ise, postmodern görüş yurttaşın yönetime aktif katılımını savunmakta ve yönetim siyaset ayrımını yanlış bulmaktadır. Buna göre yönetim-siyaset arasındaki ayrım kalkmalı ve yönetim, yurttaşların istemleri doğrultusunda, onların katılımıyla işlemelidir. Demokrasi postmodern devletin olmazsa olmaz bir niteliğidir. Hatta sadece, mevcut temsili demokrasi değil bilgi ve iletişim teknolojilerinin de yardımıyla doğrudan demokrasi yöntemlerinin de uygulamaya geçirilmesi savunulmaktadır. Özellikle “e-devlet” kavramı gündeme gelmiş ve postmodern yönetimle birebir örtüşen bir tablo sergilemiştir.⁶⁶ Bu nedenle, postmodern görüşün yönetimlerde e-devlet olgusunu işaret ettiğini söylemek mümkündür. Tezin ikinci bölümünde de postmodernizmin işaret ettiği e- devlet olgusu ele alınacaktır.

⁶⁶ Ateş, A.g.e., s.325

İKİNCİ BÖLÜM

BİLGİ VE İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİNİN DEVLET OLGUSUNA YANSIMALARI: E-DEVLET

I- BİLGİ TOPLUMU VE YÖNETİM

İnsanlık tarihi, üç önemli ve köklü değişime tanıklık etmiştir. Bu önemli ve köklü değişimlerden ilki tarım devrimi, ikincisi de sanayi devrimidir. 20. yüzyılın sonlarında ise üçüncü köklü değişim başlamıştır. Bu değişim ise “bilgi teknolojileri devrimi”dir. Toffler, M.Ö. 8000’li yıllardan başlayıp, M.S. 1750’li yıllara kadar geçen süreçte yaşanan tarım toplumunu birinci dalga, 1750’li yıllarda başlayıp 20. yüzyılın son çeyreğine uzanan sanayi devrimini ikinci dalga olarak nitelendirir. Bundan sonra ikinci dalganın ürünü olan sanayi uygarlığı bir süre dünyaya egemen olmuştur.¹ Daha sonra bu durumda gerilemeye başlamıştır. Sanayi devrimini tamamlamış toplumların artık üçüncü dalga içinde yer aldıklarını ve bilgi toplumu olarak adlandırıldıkları ileri sürülmektedir.² Toffler bu yeni dönemin geleneksel sanayi toplumuyla çelişki halinde olduğunu, çok daha teknolojik olduğunu belirtmiştir.³

Bilgi toplumuna geçişle birlikte akıllara durgunluk veren teknolojik yenilikler, benzeri görülmemiş ekonomik olanaklar, şaşırtıcı siyasal reformlar ve kültürel bir yeniden doğuş dönemi yaşanmaktadır. Bu nedenle Naisbitt ve Aburdene 2000’li yılları “büyük yönelimler” (megatrends) çağı olarak nitelendirmişlerdir. Bu büyük yönelimlerin temelinde de bilgi ve iletişim teknolojileri yatmaktadır.⁴

Bilgi toplumu, bilgisayar teknolojileri sayesinde enformatik değerlerin üretildiği, bilgi kaynaklı beşeri sermayenin kullanıldığı, üretildiği, üretim bilimleri veya toplumsal örgütlenmenin yaygın ve yatay ilişkilerle birbirini tamamlayan ünitelerden oluştuğu, teknolojik altyapının belirleyici olduğu, geleneksel üretim metotlarının terk edilerek yerini elektronik tabanlı faktörlere bıraktığı herkesin bilgi üretimine katkıda bulunduğu bireylerin hem üretici hem de tüketici olduğu, üretim, tüketim ve dağıtım kanallarının farklılık gösterdiği, bunlara bağlı olarak yeni yatırım ve üretim alanlarının ortaya çıktığı

¹ Toffler, Alvin, *Üçüncü Dalga*, çev. Ali Seden, Altın Kitaplar Yayınevi, İstanbul, 1981, s.27

² Naisbitt, John - Aburdence, Patricia, *Değişen Dünyada 1990’ların On Yeni Hedefi: Megatrends 2000*, Form Yayınları, İstanbul, 2000, s.33

³ Toffler, A.g.e., s.29

⁴ Naisbitt - Aburdence, A.g.e, s.11

ve günümüz insanını her yönüyle etkileyen bir süreçtir. Bilgi toplumu, bilişim teknolojileri sayesinde günümüz insanını her yönüyle etkileyen bir süreci ifade eder. Bu süreç içinde bilgi kaynaklı beşeri sermaye hem kullanılır hem de üretilir. Toplumsal örgütlenmeler yaygın ve yatay ilişkilerle birbirini tamamlayan üniteler oluşturur. Geleneksel üretim metotları terk edilerek yerine teknolojik altyapının belirleyici olduğu, üretim, tüketim ve dağıtım kanallarının farklılık gösterdiği, yeni yatırım ve üretim alanları ortaya çıkmaktadır.⁵

Sanayi toplumundan kopuşla beraber yönetim alanında da gelişmeler meydana gelmektedir. Temsili demokrasi artık yerini katılımcı demokrasiye bırakmaktadır. Katılımın gönüllü kuruluşlar düzeyinden çok farklı boyutlara taşınacağı, sanayi toplumundaki bazı örgütlenmelerin, örneğin sendikaların içerik ve fonksiyonunun değişeceğini öngörmektedir.⁶

Bilgi toplumunda devlet kuruluşlarında çalışanların sayısı azalacak, merkezi bürokrasi yükünün önemli bir kısmı yerel birimlere ve kuruluşlara aktarılırken diğer önemli bir kısmı da bilgi sistemi ve bilgi bankalarında doğrudan ulaşılabilir bir duruma getirilecektir. Bu durum merkezi bürokrasiyi küçültecektir.

Bilgi toplumunda yerel kuruluşların yanında uluslar arası kuruluşların sayı ve etkinlikleri artmıştır. Bu oranda merkezi yönetimin politik ve ekonomik gücü azalmaktadır. Artık yeni siyasi yapılanmada devlet küçülsün büyüsün tartışması değil daha devletin rolü tartışılacaktır.⁷

Bir dizi ekonomik, teknolojik ve sosyal dinamiklerin etkileşiminin ürünü olan bilgi toplumu, kamu ve özel örgütlerin aralarında etkileşim, işbirliği hatta ortaklıklar doğurarak klasik yönetim ve örgütlenme anlayışını kökten sarsmış, demokrasi ve bürokrasi çatışmasını yumuşatmış devletin etkin, verimli ve duyarlı yerinden yapılanmasına yönelik tartışma ve uygulamalarına yol açmıştır. Böylece bilgi toplumuna geçiş sürecinde de elektronik devlet ve yönetim kavramları çok yoğun tartışılır bir hal almıştır. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin devlet ve kamu yönetimine yansımalarını en genel hatları ve görünümüyle kurumsal ve biçimsel

⁵ Akel, A.g.e., s.42

⁶ Akel, A.g.e., s.47

⁷ Akel, A.e., s.48

düzeyde elektronik devlet, yönetsel süreçler ve ilişkiler düzeyindeyse yönetim olarak sınıflandırmak olanaklıdır.⁸

II- KAMU YÖNETİMİNDE BİLGİ VE İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİ UYGULAMALARI

Bilgi toplumunun altyapısı, yeni bilgi ve iletişim teknolojilerine dayanmaktadır. Yeni bilgi ve iletişim teknolojileri ile dijital bilgi ve iletişim sistemleri kastedilmektedir. Dijital sistemler günümüzde elektronik olarak gerçekleştirilen tüm iletişim yöntemlerinin evriminin son halkasını oluşturmaktadır.⁹

Hızlı teknolojik gelişmeler ve bunun bir sonucu olarak bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımının yaygınlaşması, kamu hizmetlerinin sunumunda da bazı değişikliklere neden olmaktadır. İşlemlerin, kâğıt dolaştırılması esasına dayanan bürokratik işlemlerden kurtarılarak daha hızlı yapılması, kaynak kullanımında verimlilik ve etkinliğin sağlanması, işlemlerin rasyonel duruma getirilmesi bunlara örnek olarak gösterilebilir. Bu anlayış, kamu yönetiminde merkezi yönetim, yerel yönetimler, denetim, koordinasyon, planlama, personel yönetimi vb. kavramların bilinen tanım ve anlamlarının ciddi bir şekilde yeniden sorgulanmasını gündeme getirmektedir. Bu bağlamda kamu kurumlarının değişim baskılarına yanıt verme ve değişimin getirdiği yeni şartlara kendilerini uyarlamaları bir zorunluluk durumuna gelmektedir.¹⁰

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişimi, bireylerin bilgi edinme ve iletişim yeteneklerini zenginleştirerek yönetsel süreçlere katılım açısından yepyeni imkânlar sunan bir süreci hızlandırmıştır. Söz konusu süreç, yönetim anlayışının bir parçası olarak, devletin yurttaşlara kaliteli hizmet veren bir kurumu olarak konumlanmasını gerçekleştirebilir hale gelmesini sağlamıştır. Bu bakımdan bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişimi, özellikle de Internet adı verilen küresel iletişim ağı, yönetim sürecini

⁸ <http://www.bilgi toplumu.htm/Teknoekonomik paradigma>, 4 Mart 2008

⁹ Baştan, Serhat – Ökmen, Mustafa, “Yerel Yönetimlerde Bilgi ve İletişim Alt Yapısı İle İlgili Temel Sorunlar”, *Kamu Yönetimi*, ed. Abdullah Yılmaz ve Mustafa Ökmen, Gazi Kitabevi, Ankara, 2004, ss. 183-216, s.190

¹⁰ Sevinç, İsmail, “Kamu Kurumlarında Bilgi Teknolojileri Kullanımı ve Bunların Çalışanların Fiziksel ve Psikolojik Durumlarına Etkileri”, *Journal of Knowledge Economy & Knowledge Management*, 2007, vol.2, p.22, <http://www.beykon.org/2007/I.Sevinc.doc>, 20 Ocak 2008

geliştirecek, kamu yönetimini etkili ve verimli kılacak, katılımcı demokrasiye yeni imkânlar sunacak bir modelin ortaya çıkmasına yol açmıştır.

Günümüz bilgi toplumunda yerel yönetimler kent insanının artan ihtiyaçlarını etkin bir biçimde karşılayabilmek ve hizmet sunabilmek için, kentin mevcut arazi kullanımı, mülkiyet bilgileri ve planlama gibi konularda doğru, güncel ve sağlıklı veriler kullanmak durumundadır. Dolayısıyla kentin ve yaşayanların hakkındaki fiziki, sosyal, ekonomik, idari ve diğer verilerin önemi artmaktadır. Bu verilerin temini çok güç ve pahalıdır. Bilgi teknolojilerinin kamu yönetimine getirdiği temel araçlardan biri olan “Kent Bilgi Sistemi” (KBS) ni kullanarak bu verilere hızlı, güvenli ve ekonomik olarak ulaşmak mümkün olmaktadır.¹¹

KBS; kentin tüm haritaları, mülkiyet bilgileri, imar planları, altyapı bilgileri, bina, işyeri, konut dökümleri, yerel vergi kayıtları gibi, yönetime destek olacak bütün bilgileri içinde tutar. Tüm belediyelerin işleyişinin bilgisayar ortamında yapılmasını temin edeceğinden, aynen bir bankacılık sistemi gibi, tüm birimler arasında güçlü bir koordinasyon sağlar. KBS, belediyelerin gelirlerini yıl bazında en az % 20 arttırır. Bu artışı, vergi kaçağını ortadan kaldırarak, hızlı imar planı yaparak, arsa üreterek, kamulaştırma maliyetlerini en aza düşürerek sağlar. Ayrıca vatandaşlar, belediyenin planladığı projelerle ilgili görüşlerini yönetimle paylaşabilecekler, anketlere katılabilecekler, öneri ve şikâyetlerini aracısız olarak doğrudan ilgili makamlara iletebileceklerdir. Kısaca, vatandaşlar etkin biçimde yönetime katılabileceklerdir. Sonuç olarak, bu olanaklar, vatandaşların yaşam kalitesini yükseltecek, belediye gelirlerini ve hizmet kalitesini arttıracaktır.¹²

Ülkemiz KBS uygulamalarına geç başlamış olmakla birlikte son zamanlarda özellikle bazı büyükşehir belediyeleri, il ve ilçelerde bazı uygulamalar başlatılmıştır. Bunlar arasında İstanbul, Bursa, Ankara ve Alanya ilkler olarak adlandırılabilir.¹³

¹¹ Yomralıoğlu Tahsin, - Çete, Mehmet, “Kent bilgi Sistemleri: Çağdaş Yerel Yönetim Aracı”, s.2, <http://www.jeodezi.ktu.edu.tr/tahsin/yayinlar/M12.pdf>, 15 Eylül 2007

¹²<http://www.mngbilgisayar.com.tr/dotnetnuke/%C3%9Cr%C3%BCnler/Kent%20Bilgi%20Sistemleri/tabid/128/Default.aspx>, 15 Eylül 2007

¹³ Yomralıoğlu - Çete, A.g.m., s.5

Örneğin Bursa Büyükşehir Belediyesi, çevrimiçi Bursa kent haritası hazırlamıştır. Bu haritayla Bursa Büyükşehir Belediyesi sınırları içindeki ilçeler, bu ilçeler içerisinde kalan mahalleler, caddeler ve sokaklar gösterilmiştir. Adres bulmayı kolaylaştırabilecek ilçe mahalle, cadde ve sokak bilgileri rehberde yer almaktadır. Rehberde ayrıca sağlık tesisleri, eczaneler, eğitim kurumları, resmi daireler, cami-türbe-anıt eserler, metro güzergahı ve istasyon yerleri işaretlenmiştir. Aynı siteden kent içi ulaşım ağı hakkında detaylı bilgiye ulaşmak mümkündür. Bursa zemin haritası ile, sergi, konser, tiyatro aktiviteleri hakkında tüm bilgilere ulaşılabilir. Ayrıca, Bursa zemin haritasıyla, binaların cinsi ve koordinatları belli olduğu için, bir yerde deprem olacağı zaman o binaların depreme karşı nasıl bir davranışta bulunacağı görülebilir ve ona göre önlem alınabilir.¹⁴

KBS'ye bütünleşmiş Bursa Emniyet Projesi ise ABD'deki 911 sisteminin ilk defa Türkiye'de uygulandığı bir projedir. Şehir merkezinde gezen, Geographic Position System (GPS) cihazları ve telsiz bağlantıları bulunan araçlar, herhangi bir acil durum olduğunda olayın olduğu yerin koordinatlarını belirlemektedir. Emniyet Müdürlüğü'nün merkezindeki büyük ekranın önünde bulunan operatör kayıt yapmaktadır. Tüm sokak haritaları ve binalar sayısal haritada bulunduğu için olay yeri çok kolay tespit edilebiliyor ve ekipler hemen gidebiliyor. Ayrıca araç bilgisayarından Emniyet Genel Müdürlüğü'ndeki ana bilgisayar sistemine bağlanıp kişilerin kimlik sorgulaması yapılabilmektedir.¹⁵

KBS, kamu yönetimi alanında önemli bir bilgi ve iletişim teknolojisi uygulamasıdır. Bir diğer önemli uygulama Coğrafi Bilgi Sistemi (Geographic Information System) dir. Tarım ve Köy İşleri Bakanlığı bünyesinde Coğrafi Bilgi Sistemi (CBS) ve Uzaktan Algılama (UA) Bölümünün kurulması için ilk girişim Aralık 1993 de yapılmış ancak resmi açılışı Haziran 1997 de gerçekleşmiştir. CBS, karmaşık planlama ve yönetim sorunlarının çözülmesi için tasarlanan; coğrafi konumu belirlenmiş verilerin toplanması, yönetimi, işlenmesi, analiz edilmesi, modellenmesi ve görsel olarak sunulması işlemlerini kapsayan donanım, yazılım, personel ve yöntemler sistemidir. UA ise, objelerin belli bir uzaklıktan mekanik veya elektronik cihaz

¹⁴ <http://www.bursa-bld.gov.tr>, 16 Eylül 2007

¹⁵ http://www.bthaber.com.tr/247/menu_haber_25.htm, 16. Eylül 2007

kullanılarak gözlenmesi olarak tanımlanır. Hava fotoğrafları, hava tarayıcıları ve uydu görüntüleri bu tekniğin temel veri kaynaklarıdır.¹⁶

Günümüzde CBS, son yüzyılın en önemli bilgi teknolojisi olarak kabul edilip özel ve kamu sektöründe kullanımı artık kaçınılmaz olmuştur. CBS, sürdürülebilir bir gelişme stratejisi içinde kent gelişiminin planlanması, yapılan planın uygulanması ve izlenmesinde kullanılan bir araç olarak günümüzde KBS olarak özelleşmiştir. CBS'lerin kurulması ve işletilmesi için temel hammadde “veriler” olup, sistemin toplam maliyetinin %60-80'ini verilerin elde edilmesi (ofis ve saha çalışmaları ile) disipline edilmesi ve depolanması oluşturmaktadır. CBS teknolojisi, haritalama sayesinde insanlık yararına sorgulama amaçlı veri tabanlarını ve istatistiksel analizi kullanarak, bilginin tasnifini sağlar, nesnelere ve olayları anlatmakta, sonuçları tahmin etmekte ve stratejik planlamada öne çıkmaktadır. Bu özellikleri sayesinde CBS, diğer enformasyon sistemlerinin önüne geçerek önemi, ihtiyacı ve değeri her geçen gün hissedilerek uygulamaları yaygınlaşmaktadır. CBS'nin günümüzde yaygın olarak kullanıldığı ilişkiyel uygulama sahaları şunlardır; KBS, Çevre Yönetimi, Güvenlik-Suç Takibi, Havza Yönetimi, Ulaşım Planlaması, Uygun Yer Seçimi, Çok Kriterli Karar Verme, Kazı-Dolgu Çalışmaları, Akıllı Harita Üretimi, Alan Planlaması, Envanter Çalışmaları, İzleme, Senaryo ve Trend Analizleri, ÇED Projeleri, Kirlilik Modellemesi, Üç Boyutlu Arazi Modelleme, Uzaktan Algılama, Araç Takibi, MIS ve SCADA Entegrasyonu, Deprem Hasar Analizleri, Vergi Takibi vb.¹⁷

Sakarya'da kurulan CBS Veritabanı Sistemi iyi bir uygulama olarak örnek teşkil etmektedir. Valilik bünyesinde kurulmuş olan CBS merkezinde Sakarya ile ilgili önce tüm sınırlar ve yollar CBS kanalıyla bilgisayara aktarılmış olup hazırlanan sayısal haritalar üzerine, önemli kamu binaları, okullar, sağlık merkezleri, camiler vb. nokta olarak yerleştirilmektedir. Her bir nokta seçildiğinde bilgisayar seçilen nokta ile ilgili tüm detayları verebilmektedir. Örneğin okul ile ilgili olarak, okulun adı, adresi, müdürün adı, telefon numarası, binanın büyüklüğü, binanın kat sayısı derslik sayısı, kız ve erkek öğrenci sayısı, öğretmen sayısı gibi bilgiler kullanıcıya verilir. Örneğin haftalık ve günlük olarak mahallelere elektrik ve su dağıtım miktarları ve tüketim miktarları

¹⁶ <http://www.tagem.gov.tr/gis>, 16 Eylül 2007

¹⁷ <http://www.docuart.com.tr/cbs.htm>, 16 Eylül 2007

harita üzerinde görülebilir ve faturalarını ödemeyenler de yine bu sistemle belirlenebilir. Görüldüğü üzere sadece yönetim değil, periyodik olarak elektrik hatlarının veya su pompalarının kontrolünü de yine CBS vasıtasıyla yapmak mümkündür.¹⁸ Bu nedenlerden dolayı, CBS kamu yönetimi alanında kullanılan önemli bir bilgi ve iletişim teknolojisi uygulamasıdır. Tabii ki kamu alanında kullanılan birçok yeni teknolojik gelişme mevcuttur. Bu teknolojik gelişmeler hem ulusal hem de küresel enformasyon altyapıları oluşturmaktadır. Bu gelişmelerden birini de fiber optik kablolar oluşturmaktadır. Son derece ince ve şeffaf cam elyaf veya plastik kablolardan lazer ışınları aracılığı ile bilginin taşınması 20. yüzyılın en önemli teknoloji atılımlarından biridir.¹⁹ Bu kablolar genelde uluslararası iletişimi sağlarlar ve ana santralleri birbirine bağlarlar yani haberleşme sisteminde iletim ortamı olarak görev yaparlar.²⁰ Fiber optik kablolar kısa mesafeli noktadan noktaya bağlantılar için avantajlara sahip bir teknolojidir. Yüksek veri taşıma oranı ve kalitesi için yersel iletişim ağlarının düşük maliyetler ile kurulmasına olanak vermektedir. Ancak kıtalararası ve kıta aşırı bağlantılar için uydu teknolojilerinin kullanılması daha uygundur. Yüksek performanslı uydu ağları, küresel iletişim düzeyinin oluşturulmasında temel bir gelişme oluşturmuştur. Günümüzde on bine yakın uydu, dünyayı çepeçevre sarmalamakta ve denizcilikten televizyon yayıncılığına, telekomünikasyondan endüstriyel amaçlara kadar çok geniş bir alanda haberleşme hizmetleri vermektedir.²¹

Integrated Services Digital Network (ISDN) , Hizmet Tümleştirmeli Dijital Ağ olarak çevrilmektedir. ISDN ağları, telefon da dahil olmak üzere veri ve görüntü paylaşımını sağlayan bir dijital telekomünikasyon hizmetidir. Hizmet tümleştirmeli ağlar geleneksel telefon ağlarının dijital bir yapıda evrimini temsil etmektedir. ISDN ile bilgisayar arasında veri alışverişi, profesyonel telebilişim, telefon ve multimedya hizmetleri sağlanmaktadır.

¹⁸ Tecim, Vahap – Kınca, Cem, “Coğrafi Bilgi Sistemleri: Bölgesel Planlamada Etkin Bir Bileşim Teknolojisi”, s.6, <http://cbs2004.fatih.edu.tr/download/file504.pdf> , 16 Eylül 2007

¹⁹ Baştan - Ökmen, a.g.e., s.193

²⁰http://elektroteknoloji.com/elektrik_elektronik/teknik_yazilar/fiber_optik_kablo_nedir_tipleri_tanimi_yapisi.html, 20 Ocak 2008

²¹ Baştan - Ökmen, a.g.e., s.193

Asynchronous Transfer Mode (ATM) teknolojisi de ISDN benzeri bir iletişim modelidir. ATM teknolojisi dijital veya analog bilgileri 48 bytelık küçük paketler halinde bir kaynaktan başka bir hedefe iletmektedir.

ISDN ve ATM teknikleri geleneksel telefon iletiminin dar bantlı Internet bağlantısı yerine daha geniş bantlardan veri aktarımı sağlamaktadır.²²

Uyduların, faks makinelerinin, taşınabilen TV kameralarının, bilgisayarların, cep telefonlarının ve küresel iletişim ağlarının artması ile güç değişiminin devletin elinden ferdin eline doğru kaydığı, yeni bilgi üzerindeki oligarşik yapının tekeli, bilgi toplumuyla birlikte kırılmaya yüz tuttuğu söylenebilir. Bu durum devletler açısından otoriter ve totaliter olmayı gittikçe zorlaştırmaktadır. Bu ise sonuçta daha az bürokratik, daha az merkezi çabuk cevap verebilen kamu yönetimi anlamına gelmektedir.²³

III- BİLGİ VE İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİ BAĞLAMINDA E- DEVLET: KAVRAMSAL VE OLGUSAL BİR İNCELEME

Günümüzde bilgi ve iletişim teknolojileri toplumun her türlü işleyişini etkileyen bir konumda bulunmaktadır. Bu gelişmeden devlet yönetimi ve kamu hizmetleri sunma yöntemleri de etkilenmektedir. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesi, hükümetlerin karar alma mekanizmalarındaki yapılanmayı önemli ölçüde etkilemeye başlamıştır.²⁴

Kamu Yönetiminde bilindiği gibi yöneten ve yönetilenler arasında doğal bir engel bulunmaktadır. Yönetilenler kendilerini yönetenlere doğrudan ulaşamamakta, isteklerini ve sorunlarını iletememektedir. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin aktif olarak kullanılmasıyla birlikte aradaki bu engel ortadan kalkacaktır. Bu engeli ortadan kaldıracak olan model ise “elektronik devlet modeli” (e-devlet) dir.²⁵ E-devlet, “dijital devlet”²⁶ olarak da isimlendirilmektedir.

²² Baştan - Ökmen, a.g.e., s.194

²³ Akel, Mehmet, *Küreselleşme ve Türk Kamu Yönetimi*, Asil Yayınevi, Ankara, 2003, s.48

²⁴ Pratchett, Lawrence, “New Technologies And The Modernization Of Local Government: An Analysis Of Biases And Constraints” *Public Administration*, 1999, vol.77(4), p. 731, pp. 731-750

²⁵ Kösecik, Muhammet – Karkın, Naci, “Elektronik Devlet: Amaçlar, Sorunlar ve Uygulamalar” *Kamu Yönetimi*, ed. Abdullah Yılmaz ve Mustafa Ökmen, Gazi Kitapevi, Ankara, 2004, ss.97-129, s.98

²⁶ La Vigne, Mark, “Electronic Government: A Vision of a Future That Already Here” *Syracuse Law Review*, 2002, vol.52(4), p.2, p.p.1243-1251

Bilgi ve iletişim teknolojileri çift taraflı bir iletişim kanalıdır. Bir taraftan seçilmiş görevliler seçmenlerine, kendilerini, çalışmalarını, düşüncelerini aktarabilmekte, diğer taraftan da seçmenler temsilcilerine isteklerini ve sorunlarını aktarabilmektedirler. Bu durum katılımcı demokrasinin gelişmiş bir aşaması olarak nitelendirilir ve yönetim (governance) kavramıyla da ifade edilir. Çünkü yönetim anlamsal olarak “karşılıklı yönetim”, “etkileşim içinde yönetim” tarzında konumlanmakta olup, bu açıdan sivil toplum ve öz yönetim kavramlarının gelişimiyle yakından ilişkilidir. Katılımcı politikalarla toplum içerisinde en kapsamlı uyumu sağlayacak topluluk merkezli bir yönetim anlayışını sağlamayı hedefleyen yönetim kavramı; özyönetim yaklaşımının “demokrasinin etkinleştirilmesi” idealini daha da ileriye taşımaktadır.²⁷ Yönetim kavramı kısaca, kamu yönetimindeki devlet aktörlerinin rolünün en aza indirilmesini ifade eden bir kavramdır. Devletin yönetme kapasitesini azaltmaktadır. Yönetim, topluma tutarlı bir yön vermeyi sağlamak için bazı mekanizmaların yönlendirilmesi ya da görevlendirilmesi gerektiğini ifade eder.²⁸ Hükümetler artık daha az mal ve hizmet üreten ve daha çok düzenleyici, aktörler arasındaki iletişimi sağlayan bir konumda olacaklardır.²⁹

Devletin konumunun değişmesine neden olan birçok gelişme vardır. Hızla artan nüfus, kentleşme ve göç olgusu, yönetsel yolsuzluklar, küreselleşmenin getirdiği rekabet ortamı ve teknolojik gelişmeler, ulus-üstü örgütsel yapılanmaların güçlerinin ve etkilerinin atışı kamu yönetimindeki değişimleri ve özellikleri de devletin rolünün tekrar gözden geçirilmesini kaçınılmaz kılmaktadır. Refah devleti anlayışıyla devlet aşırı şekilde büyümüş, “kırtasiyecilik”, “verimsizlik” ve “hantallık” devletin önemli sorunları haline gelmiştir. Merkeziyetçilik, katı hiyerarşi ve aşırı kurallara bağlılık ve ağır işleyen bürokrasi kamu yönetiminin hâkim özellikleri olmuştur. Küreselleşme süreciyle oluşan gelişmeler, ulus-devletin yapısını önemli bir şekilde değiştirmiş, küreselleşen ekonomik yapı ile ulus-üstü ve uluslararası iktidar yapılanmaları, kamu yönetimleri üzerinde

²⁷ Şahin, Ali – Temizel, Handan – Temizel, L. Metehan, “Türkiye’de Demokrasiden E-Demokrasiye Geçiş Süreci ve Karşılaşılan Sorunlar”, <http://iibf.ogu.edu.tr/kongre/bildiriler/06-02.pdf>, 01 Haziran 2007

²⁸ Peters, Guy, “Globalization, Institutions, and Governance”, *Governance in the Twenty-first Century: revitalizing the public service*, ed. Guy Peters- Donald Savoie, Canada, 2000, p. 31-32

²⁹ Frederickson, George, *The Spirit of Public Administration*, 1997, p.80

önemli etkiler bırakmıştır. Devletin rolü yeniden gözden geçirilmiştir. Devlete daha büyük bir rol değil, daha etkin bir rol verilmesi yaygın düşünceyi oluşturmuştur.³⁰

Ulus-devlet yetkilerinin bir kısmını ulus-üstü örgütlere, bir kısmını da yerel yönetimlere ve sivil topluma devretmek zorunda kalmıştır. Ulus-devletin üste devretmek zorunda kaldığı yetki küreselleşmenin, alta devretmek zorunda kaldığı yetki ise yerelleşmenin bir sonucu olarak kabul edilmiştir.³¹

Küreselleşme ile ülkeler arasındaki ekonomik, siyasi ve sosyokültürel entegrasyonun artması, ulus-devletin güç ve etkinliğini azaltmıştır.³² Toplumdaki yapısal değişiklikler, kapalı bir toplumdaki uluslararası rekabete açık bir pazar ekonomisine dönüşümü sağlamış, yeni toplumsal aktörler yaratmış, var olanları da güçlendirmiştir. Bu yeni aktörler verimliliği vurgulamakta, devletin büyüklüğünü ve rolünü sorgulamaktadır. Rollerini büyümüş özel sektör ve sivil toplum kuruluşları daha küçük ama daha verimli bir devlet ile yeni bir iş bölümü talep etmektedir. Dünyada genel olarak refah devleti uygulamaları gerilerken bunların yerini piyasa mekanizmasını ön plana çıkaran yeni sağ politikalar almıştır. Aynı sürecin bir başka boyutu, ulus-devleti aşındıran şekilde sermayenin küresel ölçekte hareketliliğini artırma arayışları olmuştur. Bu dönüşüm sürecinde devletin çekildiği alanlara devlet dışı mekanizmalar, özellikle 1980'li yıllardan sonra özelleştirme ve benzeri yollarla özel sektör, sokulmaya başlanmıştır. Bu yeni kombinasyonun üyeleri, devlet, sermaye ve sivil toplum kuruluşlarıdır. Var olan yönetim anlayışının böyle bir oluşumu kucaklayamaması nedeniyle ortaya atılan yeni yapılanmaya verilen isim ise "yönetişim" olmuştur. Devletin bu süreçteki işlevi daha çok düzenleyiciliktir. Ayrıca, aktörlerin birbirlerini bastırmadan iletişimde bulunmalarını sağlayıcı önlemleri de bu süreçte devlet alacaktır.³³

Kısaca yönetişim modeli ve bürokrasi modelinin özelliklerine bakacak olursak aradaki farkları daha iyi analiz edebileceğiz. Bu özellikler tablo 1'de verilmiştir.

³⁰ Akel, Mehmet, *Küreselleşme ve Türk Kamu Yönetimi*, Asil Yayınevi, Ankara, 2003, s.67

³¹ Eryılmaz, Bilal, *Yerel Yönetimlerin Yeniden Yapılandırılması*, Birleşik Yayıncılık, İstanbul, 1997 s.11

³² Akel, A.g.e., s.67

³³ Haktankaçmaz, İlker, "Türk Kamu Yönetiminde Yönetişimin Uygulanabilirliği" *Amme İdaresi Dergisi*, c.37, sy. 1, 2004, s.47

Tablo 1: Yönetişim ve Bürokrasinin Özellikleri

Yönetişim	Bürokrasi
Yönlendirme	Kargaşa
Yetki	Hizmet
Rekabet	Tekel
Kazanma	Harcama
Önleme	Tedavi Etme
Takım Çalışması/Katılım	Hiyerarşi
Piyasa	Kurum

Kaynak: George Frederickson, The Spirit of Public Administration, 1997, s.83

Yönetişim modeliyle birlikte, klasik kamu yönetiminde hâkim olan hiyerarşik düzen kalkıyor, takım çalışması ve katılım büyük önem kazanıyor. Vatandaşların yönetime daha çok katılmaları hedefleniyor. Katılımın sadece seçimle gerçekleşmesi önlenmeye çalışılıyor. Klasik kamu yönetimi anlayışında, bir sorun ortaya çıktıktan sonra sorun halledilmeye çalışılmaktadır. Oysa Yönetişim modeliyle birlikte yeni bir bakış açısı gelmektedir. Sorun gerçekleştikten sonra çözmek yerine, sorun çıkmadan önlem alma anlayışına vurgu yapılıyor.³⁴

Liberal ekonominin küreselleşmesi sürecinde, ulus-devlet krizi ile birlikte ortaya çıkan devletin küçülerek etkinleşmesine yönelik talepler, yönetim anlayışının gelişiminde önemli bir rol oynamıştır. Küreselleşme ile birlikte bilginin paylaşılar hale gelmesi ulus-devletlerin egemenlik alanlarını daraltmıştır. Çünkü bilginin paylaşımı artık iktidarın paylaşımı anlamına gelmiştir. Ulus devletlerin önünde, ellerindeki devasa bilgi kompleksini paylaşımına açmaktan başka çıkar yol bulunmamaktadır, çünkü bir yanda uluslararası ilişkiler ve küresel ekonomi, diğer yanda da toplumsal dinamikler giderek daha çok bilgi paylaşımı üzerinde temellenmekte, bu bağlamda bilgi paylaşımı yönetebilirliğin ölçütü haline gelmektedir. Bilginin, yani iktidarın paylaşımı, katılımcı

³⁴Frederickson, A.g.e., s.83

demokrasinin de temellerinden birini oluşturmaktadır. Yurttaşlara ve sivil toplum kuruluşlarına kamu bilgilerine erişim hakkı tanınmaksızın, ne demokratik katılımdan, ne de kamu yönetiminin şeffaflığından söz edilemez. Katılımcı demokrasi, devletin tüm aktiviteleri şeffaf, katılımcı ve hesap verebilir olmayı gerektirir. İletişim ve bilgi teknolojilerindeki gelişmeler, devlet, vatandaş ve özel sektör ilişkilerine yeni boyutlar ve olanaklar getirmiştir. İletişim ve bilgi teknolojilerinin getirdiği olanaklarla haberleşmenin iyileştirilmesi, devlet işlerinde mükerrerliklerin kaldırılması, işlemlerin otomatikleşmesini sağlayarak, bilgilerin derlenmesi, saklanması, erişilmesi kolaylaşacak; iş süreçleri yeniden düzenlenecek ve sonuç olarak verimlilik ve etkinlik düzeyi yükselecektir. İnterneti kullanarak hükümetin ya da devletin çalışmaları daha hızlı işler, daha şeffaf olur, sorumluluk artar. Bu durum e-demokrasi gibi yeni bir kavram olan “e-devlet” anlayışını ortaya çıkarmıştır. İnternetin getirdiği olanaklar, bilgilenme, tartışma, çözüm oluşturma, görüş bildirme boyutlarıyla, hızlı, zahmetsiz, ekonomik ve yaygın olarak hayata geçme şansına sahiptir.³⁵

E-devlet kavramı, daha çok özel sektör alanında kullanılan e-ticaret, e-firma, e-iş gibi kavramlardan sonra gündeme gelmiştir. Bilgi teknolojilerinin en yaygın örneği olan İnternetin birçok alanda kullanılabilmesi tezini savunmaktadır. E-devlet, “vatandaşın devletin sunduğu hizmetlere ve devletin sahip olduğu bilgilere ulaşmasını kolaylaştıran, vatandaşın devletin faaliyetlerine katılmasını ve bu faaliyetlerden memnuniyetini sağlayan yoğun bir biçimde İnternet odaklı faaliyetler bütünüdür. Devletin vatandaşla kamu sektörü arasındaki ilişkiyi iyileştirilmiş, verimli, mali açıdan etkin hizmet ve bilgi aracılığıyla iyileştirmeye yönelik kesintisiz bir taahhüdüdür.”³⁶

Birleşmiş Milletler ve ASPA (the American Society for Public Administration) e-devleti “devlet bilgi ve hizmetini vatandaşa bırakmak için internet ve www (world-wide-web)’i kullanmak” olarak tanımlamışlardır.³⁷

Bir başka tanıma göre e-devlet, devlet rolleri ve faaliyetlerinde bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılmasını ifade etmektedir. Bilgi tabanlı toplum ve bilgi tabanlı

³⁵ Şahin-Temizel, A.g.e.

³⁶ Moon, M. Jae., “The Evolution Of E-Government Among Municipalities:Rhetoric And Reality”, *Public Administration Review*, 2002, vol.62(4), p.425, pp.424-433

³⁷ Holliday, Ian, “Building E-Government In East and SoutheastAsia: Regional Rhetoric and National (in) Action, *Public Administration and Development*, 2002, vol. 22 , p. 324, pp..323-335

ekonomi anlayışı hâkimdir. Daha somut bir biçimde açıklanacak olursa e-devlet beraberinde iki elementi getirir. İlki, devlet ve toplum içinde bilgisayar, e-mail, wireless (kablosuz) ve diğer bilgi ve iletişim teknolojileri gibi elektronik teknolojilerinin kullanımının sağlanarak, bu durumun müşteri vatandaş birleşimi gibi yönetim modelleri ile birleştirilmesidir. İkincisi ise demokrasinin dinamiklerinin birbirine bağlanmasıdır. Daha somut bir biçimde açıklayacak olursak yönetim ve kamu yönetimi birlikteliğini ifade eder.³⁸

Duffy ise e-devleti, devlet hizmetlerini müşterilere 7 gün 24 saat bilgi teknolojileri yoluyla sunulması olarak tanımlamaktadır. Söz konusu müşteri bir vatandaş, bir özel şirket ve hatta diğer bir devlet kurumu da olabilir. E-devlet, vatandaşları (müşterileri) için ulaşılması kolay bir tarzda hizmet verir, aynı zamanda bu hizmetler daha az maliyetle yapılır.³⁹

E-devletten beklenen en önemli yarar, verimliliğin ve etkinliğin artırılması ve vatandaşın kamu hizmetlerine daha kolay ulaşmasının sağlanmasıdır. Devletin vatandaşlara karşı yerine getirmekle yükümlü olduğu görev ve hizmetler ile vatandaşların devlete karşı olan görev ve hizmetlerinin karşılıklı olarak elektronik iletişim ve işlem ortamında kesintisiz ve güvenli olarak yürütülmesi, devlet-vatandaş arası (Government-to Citizen: G2C), devlet-özel sektör arası (Government-to Business: G2B), devlet-çalışan arası (Government-to Employee: G2E), devlet birimleri arası (Government-to Government: G2G) ilişkilerde yepyeni açılımlar sağlamaktadır.⁴⁰

Bu tanımlardan anlaşılacağı gibi e-devlet olarak adlandırılan devlet ya da kamu yönetiminin işleyişinde ortaya çıkan bu yeni hizmet sunma modeli, devletin organizasyonel yapısında ve hizmet sunma yöntemlerinde teknolojik bir dönüşümü ifade etmektedir.

E-devlet kavramını tanımlarken aslında amaçlarından da bahsedilmiş olunmaktadır. Bu tanımları dikkate alarak e-devletin amaçlarını şöyle sıralayabiliriz:

³⁸ Brown, David "Electronic Government and Public Administration" , *International Review of Administrative Sciences*, 2005, vol.71(2), pp.241-254, p.61

³⁹ Duffy, Daintry, "Q&A:Balancing the Role of E-Government", Mike HERNON ile söyleşi, <http://archives.cnn.com/200/TECH/COMPUTING/11/13/qna.egov.idg>, 07 Temmuz 2007

⁴⁰ Lenk, Klaus- Traummüller, Roland, "Broadening the Concept of Electronic Government", *Designing E-Government*, Ed. J.E.J. Prints, pp.63-74, p.63

- Devletin şeffaflaşması: Şeffaflık, e-devlet uygulamalarının temel amaçlarından birini oluşturmaktadır. Yapılan iş ve hizmetlerde gizliliğin minimum düzeye çekilmesi amaçlanır. Böylece bilgi edinme hak ve özgürlüğünün önün açılması da kolaylaşacaktır. Bilgi yayılımı hızlanacak ve yöneten ile yönetilen arasındaki engeller ortadan kalkmış olacaktır.⁴¹

Klasik kamu yönetimi anlayışında hâkim olan gizlilik ve dışa kapalılık özellikleri şeffaf devlet anlayışıyla bertaraf edilmeye çalışılmaktadır. Gizlilik ve kapalılık kavramları kısaca şöyle açıklanmaktadır; gizlilik, yönetimdeki bilgi, belge ve diğer verilerin açıklanmamasını ifade etmektedir. Kapalılık ise, kamu kurum ve kuruluşlarının dış çevreden gelen tepkilere duyarsız kalmasını ve alınan kararların gerekçelerinin açıklanmaması anlamına gelmektedir. Kapalılık hizmet görülen halka karşı duyarsızlık iken, gizlilik hem dış çevreye hem de yönetimin kendi bünyesindeki kişi ve birimlere karşı izlenen bir politikadır.⁴² Statükoculuğun doğal bir sonucu olan gizlilik ve dışa kapalılık, yapılan yolsuzlukların örtülü kalmasına sebep olmaktadır. Ayrıca vatandaşları da bürokrasi karşısında güçsüz bırakırken rüşvet kurumlarının da yapısallaşmasında etkili olmaktadır.⁴³ E-devletin amaçladığı şeffaf devlet sayesinde yönetimde gizlilik ve dışa kapalılık uygulamaları kaldırılacak ve yöneten ile yönetilen arasındaki bağlar da güçlendirilecektir. Böylece yönetilenlerin de yönetenlere güveni artacaktır.

- Devletin hızlı ve etkin bir şekilde işleyişinin sağlanması: E-devlet uygulamalarıyla birlikte devletin hızlı ve etkin bir biçimde işleyişinin gerçekleştirilmesi amaçlanmaktadır. Çünkü bir hizmetin kaliteli olabilmesi, o hizmetin hızına ve etkinliğine bağlıdır. E-devlet uygulamalarıyla birlikte vatandaşlara sunulan kamu hizmetlerinin çok daha hızlı olması sağlanacaktır. Böylece vatandaşlar kısa sürede çok fazla sayıda hizmet alabileceklerdir.⁴⁴ E-devlet uygulamalarıyla birlikte vatandaş odaklı

⁴¹ Kösecik-Karkın, A.g.e., s.99

⁴² Sezer, Yasin –Naci, Kargın, “Kamu Yönetiminin Modernleşmesinde Şeffaflaşma Sorunu”, *Türk İdare Dergisi*, sy.436, yıl. 74, 2002, s.209

⁴³ Eryılmaz, Bilal, *Kamu Yönetimi*, Üniversite Kitapevi, İzmir, 1994, s.44

⁴⁴ Kösecik-Karkın, A.g.e., s.100

hizmet anlayışı gündeme gelecek böylece vatandaşlarda bu çevrimiçi hizmetlerden günün her saati yararlanma imkânı tanınacaktır.⁴⁵

- Hizmet üretim ve sürecinde vatandaşların istek ve eğilimlerinin daha etkin değerlendirilmesi ve katılımcı yurttaşlığın önünün açılması: Siyasette aktif rol almayan ancak bu konularda düşüncelerini açıklamak ve böylece katılımcı birey olmak isteyenler, düşüncelerini eleştirilerini, hızla karar mercilerine hatta milyonlarca insana aktarabilirler. E-devlet uygulamaları bu insanların, hem siyasette aktif kalmalarına hem de bilgilerinden ve uzmanlıklarından karar mercilerinin yararlanmasına olanak sağlanabilir.

İnternet ve iletişim teknolojileri demokrasi açısından, siyasal açıdan, saydamlık ve hesap verilebilirlik anlayışı yönünden birçok imkânı da beraberinde getirmektedir. Yerel ve diğer güç odakları, çıkar grupları, lobiler, karar mekanizmalarına, devlet görevlilerine, siyasi partilere, yerel yönetimlere doğrudan ulaşabilir. Demokrasinin en temel ilkesi olan katılımcılık, aracılar olmadan gerçekleştirilebilir.⁴⁶

- Kamusal hizmet birimlerinin daha verimli olmasının sağlanması: Klasik kamu hizmetlerinin en eleştirilen ve tartışılan hizmette kalitenin ve verimliliğin eksikliğidir. E-devletin de en beklenen amaçlarından birisi de hizmette kalitenin ve verimliliğin artırılmasıdır.

- Kamu kurumları arasında bilgi bütünlüğünün sağlanması: Klasik kamu hizmeti anlayışının en büyük eksiklerinden biri de kamusal hizmetlerde bütünlük anlayışıdır. Geleneksel anlamda kamu hizmetlerini sunan birimler hem işlevsel, hem örgütsel, hem de hiyerarşik anlamda birbirlerinden bağımsız ve farklı yapı ve ilkelere sahipken, e-devlet uygulamasıyla ortaya bütün birimlerin bir portalda yer alabileceği bir yapı çıkmaktadır. Bunun yanında, kamusal alanla ilgili olarak bireylerin ve vatandaşların, yani hizmetten faydalananların da bir araya gelerek bir bütünlük oluşturması mümkündür.⁴⁷

⁴⁵ Brown, A.g.m., p.64

⁴⁶ Kösecik-Karkın, A.g.e., s.100

⁴⁷ Kösecik-Karkın, A.e., s.100

- Bireylerin kamu hizmetlerinden 7x24 faydalanmasının sağlanması: E-devlet uygulamaları sonucunda ortaya çıkacak en önemli sonuç, kamusal hizmetlerin günün her saatinde veya yılın her anında, istenilen yer ve zamanda erişilebilecek bir yakınlıkta bulunmasıdır ki bu durum tam anlamıyla gerçekleştiğinde, siyasal ve yönetsel sistemle ilgili olarak ortaya çıkmış olan meşruiyet sorununa da çözebilecek bir içerik taşımaktadır. İnsanlar, yönetsel ve siyasal sisteme, ihtiyaçlarını gereken hızda ve erişebilirlikte çözebildiği sürece güvenmekte ve ona destek vermektedir. Kamusal anlamda hizmetleri ve bireysel ihtiyaçlarının kamusal alana değinen noktalarının gerektirdiği hız, bütünlük ve çabuklukta yapılmaması durumunda, vatandaş sisteme ihtiyacı olan meşruiyet temelini veremeyecektir.⁴⁸

- Kamusal hizmetlerin yaygın ve erişilebilir bir hale getirilmesi: Klasik kamu hizmetlerinin önemli ayırt edici unsurlarından biri de, hizmetin sürekli olarak bulunmasının kurumsal ve uygulama noktalarından sağlanamamasıdır. Dolayısıyla, ne anayasa ne de yasalar kamu hizmeti sağlayan birimlere sürekli olarak hazır olmaları emrini verebilmiştir ve zaten de klasik kamu hizmetleri sağlayıcılarının geleneksel bir ortamda bunu da gerçekleştirmeleri çok da beklenememektedir ve mümkün değildir. Ancak elektronik kamu hizmetlerinin en çarpıcı özelliği sistemde bir sürekliliği sağlamasıdır. Bu süreklilik vatandaşların kamusal hizmetlere kolayca erişimini sağlamaktadır.⁴⁹

- Devlet kurumlarının daha rasyonel ve verimli işlemesinin sağlanması: E-devlet uygulamasının son amacı da kamusal alanda ve kamu hizmetlerinin sunumunda gerekli rasyonelitenin sağlanabilmesidir. Devlet hizmetlerinin ileri teknoloji yardımıyla optimal hale gelmesi, devlet ve vatandaş ilişkileri de derinden etkilemektedir. Vatandaşlarının hizmetlerden yaygın ve zahmetsiz yararlanmasını sağlayan e-devlet, bunlara ek olarak daha katılımcı ve demokratik bir kamu-yurttaş ilişkisinin önünü açmaktadır.⁵⁰

Söz konusu amaçların gerçekleşmesi durumunda sağlanacak yararlar şunlardır;

⁴⁸ Kösecik-Karkın A.g.e., s.102

⁴⁹ Kösecik-Karkın, A.e., s.101

⁵⁰ Kösecik-Karkın A.e., s.103

- Zamansal kazanç sağlanacaktır.
- Maliyetler düşecek ve verimlilik artacaktır.
- Memnuniyet artacaktır.
- Ekonomik gelişim desteklenecektir.
- Hayat kalitesi artacaktır.
- Bireysel katılım artacaktır.
- Kağıt bağımlılığı ve kullanımını azalacaktır.
- Kamu ile işlemler için vatandaşların talep ettiği bilgilere bir noktadan ve doğru şekilde ulaşılabilecektir. Böylece insan yanlışları en aza indirilecektir.
- Bilgi ve iletişim teknolojileri ilk kurma maliyeti yüksek olmasına karşın zaman boyutunda toplam sahip olma maliyetinin düşmesi, verilecek olan hizmetin daha hızlı sunulması, işletme giderlerinin azalması, doğru bilgiye ulaşım vs. gibi olumluluklar hizmetin elektronik olarak sunumu için bir neden olacaktır.
- E-devlet aynı zamanda hem kamu hem de vatandaş için karar almada kolaylık ve hız sağlayacaktır.
- E-devlette vatandaşın talebi ön plana çıkarılacaktır.
- Vatandaş ile devlet arasındaki ilişki gelişecek, güven ortamı oluşarak kuvvetlenecektir.
- Vatandaşın kamu ile işlerinde kısa sürede doğru bilgiye ulaşımını karşısında kamuya güveni artacaktır.⁵¹

IV- E-DEVLETİN ETKİLEŞİMLERİ

Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki hızlı ilerleme, kamusal hizmetlerin ulaştırılmasında da bir dönüşümü ifade eden e-devlet; e-hizmet, e-demokrasi ve e-yönetim gibi kavramlarla etkileşim halinde bulunmaktadır.

⁵¹ <http://bilisimsurasi.org.tr/home.php?cg=e devlet> (e-devlet raporu), 10 Temmuz 2007

E-yönetim, kamu ve özel kuruluşların iş süreçlerini etkili ve verimli kılmak için bilgi ve iletişim teknolojilerinin sunduğu olanakların en yüksek düzeyde kullanımına imkân sağlayan yönetim yapısını ifade eden bir kavramdır.⁵² Kayıtların elektronik ortamda tutulması, farklı idari birimler arasındaki bilgi akışının sağlanması gibi hem kamu yönetimini hem de özel kuruluşlardaki yönetimi geliştirmek için bilgi teknolojilerinin kullanılması söz konusudur.⁵³

E-yönetim ile hizmetin vatandaş tercihinine göre düzenlenmesi; yönetimin daha ulaşılabilir olması; toplumun katılımının sağlanması ve bilgiyi daha iyi kullanma amaçlanmaktadır. Yetkililerin, sivil hizmetlerin (eğitim, sağlık v.b. gibi) çevrimiçi olarak verilmesi konusunda yeni bir kavram olan “yerel e-yönetim” (e-belediye) 2000 yılında literatüre girmiştir. E-yerel yönetim ya da e- belediye; sadece bilgisayar ya da Internet ortamının varlığı veya Internet aracılığı ile hizmet ya da yerel yetkili bulunması değildir; e-yerel yönetim toplum için yerel önderliğin, demokratik sorumluluğun ve toplumsal katılımın bir aracı olarak da algılanmalıdır. Bu yaklaşım çerçevesinde, e-yerel yönetim; içinde daha açık, sorumlu, kapsayıcı ve toplulukları yönlendirebilecek kadar iyi bir organizasyon vizyonunu bulundurmalıdır. E-yerel yönetim tarafından sunulan fırsatlar ise; vatandaş odaklılık hizmetleri ve modernize edilmiş yönetimi içermektedir.⁵⁴

Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki son yıllardaki gelişmeler siyasi yaşamda ve demokratik toplumların ve kurumların işleyişinde devrim niteliği taşıyan ilerlemeler sağlamaktadır. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesiyle birlikte hem yurttaşlar arasında, hem de seçilmiş görevlilerle yurttaşlar arasındaki iletişim büyük bir değişime uğramaktadır. Hükümetin yurttaşlara ve yerel yönetimlerin vatandaşlara erişiminde yeni yöntemler ortaya çıkmaktadır. Bilgi ve iletişim teknolojileri iki taraflı çalışan bir iletişim kanalı açmıştır. Bir taraftan seçilmiş görevliler seçmenlerine kendilerini,

⁵² Altınok, Ramazan – Bensghir, T. Kaya, “Türk Kamu Yönetiminde E-Dönüşümün Yerel Boyutu” *Yerel Yönetimler Üzerine Güncel Yazılar*, Nobel Yayınları, Ankara, 2005, s. 677

⁵³ Parlak, Bekir, Sobacı, M. Zahid, *Kuram ve Uygulamalarda Kamu Yönetimi*, Alfa Aktüel Yayınları, İstanbul, 2005, s.228

⁵⁴ Yıldırım, Uğur – Öner, Şerif , “Bilgi Toplumu Sürecinde Yerel Yönetimde Eğitim - Bilişim Teknolojisinden Yararlanma: Türkiye’de E-Belediye Uygulamaları”, <http://www.nvi.gov.tr/attached/NVI/makale/16.pdf>, 10 Temmuz 2007

çalışmalarını, düşüncelerini anlatabilmekte, diğer taraftan da seçmenler temsilcilerine isteklerini, sorunlarını, özlemlerini aktarabilmektedirler.⁵⁵

Kısaca, bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişim beraberinde demokrasinin de dönüşüme uğramasını sağlamıştır ve “e-demokrasi” kavramını gündeme getirmiştir. Zaten e-devlet ve e-demokrasi kavramları birbirlerinden ayrı düşünülemez kadar birbirlerine yakın ve birbirlerini tamamlayan kavramlardır.⁵⁶ E- demokrasi kavramına değinmeden önce demokrasi kavramını açıklamak gerekmektedir.

Demokrasi kavramının yaklaşık ikibin beşyüz yıllık bir geçmişi olmasına rağmen, demokrasinin tarihi oldukça inişli ve çıkışlı olmuştur. İlk çağda Eski Yunan döneminde ortaya çıkması ve Atina şehir devletinde kısmen uygulanmaya geçirilmesinden sonra, demokrasi kavramı ortaçağ boyunca etkisini yitirmiştir. Demokrasinin yeniden yaygın bir sosyal-siyasal ideal haline gelmesi için Yeni çağ ve Aydınlanma dönemi düşüncesinin yaygınlaşmasıyla birlikte olmuştur.⁵⁷

“Demokrasi” Yunanca bir sözcüktür. “Demos” ve “Kratos” sözcüklerinin birleşmesinden oluşmuştur. Demos çok basit bir tanımla “halk” anlamına gelirken, kratos ise “iktidar” ya da “yönetme” anlamına gelmektedir. Böylece demokrasi sözcüğü de en yalın biçimiyle “halkın iktidarı” ya da “halkın yönetimi” anlamına gelmektedir.⁵⁸ Fakat Atina’daki demokrasi günümüz demokrasisinden farklılıklar arz ediyordu. Atina demokrasisi temsili değil doğrudandı ve egemen Meclis’e katılım her yurttaşa açıktı. Birkaç katip ile kimi kayıtları, anlaşma ve yasaların kopyaları, borcunu zamanında ödemeyen vergi mükelleflerinin listeleri, vs. ile tutan, devletin sahip olduğu köleler dışında bir bürokrasi ya da memuriyet yoktu. Bu nedenle yönetim tam anlamıyla “halk tarafından”dı. Son karar yetkisine sahip olan meclis, on sekiz yaşın üzerinde binlerce yurttaştan oluşan kitlesel bir açık hava toplantısıydı ve karar da mevcut olanların basit çoğunluğunun oyuna göre alınıyordu.⁵⁹ Bu bağlamda, Atina demokrasisi günümüz

⁵⁵ Kesmez, Necdet, “E-Devlet Bağlamında E-Demokrasi”, <http://bilisimsurasi.org.tr/listeler/tbs-e-devlet>, 10 Temmuz 2007

⁵⁶ Clift, L Steven., “E-Government and Democracy”, <http://www.publicus.net/articles/cliftegovdemocracy.pdf>, 11 Temmuz 2007

⁵⁷ Şahin-Temizel, A.g.e.

⁵⁸ Finley, I. Moses, *Antik ve Modern Demokrasi*, Ayraç Yayınları, Ankara, 2003, s.22

⁵⁹ Finley, A.g.e., s.29

demokrasilerinden farklılık arz ediyordu. Günümüz modern toplumlarında halkın yönetime ve alınan kararlara doğrudan katılımı mümkün olmadığı için demokrasinin günümüzde yaygın olarak uygulanan modeli, “temsili demokrasi”dir.⁶⁰ Halkın doğrudan değil, temsilcileri aracılığı ile kamu yönetiminde söz sahibi olması anlamını taşımaktadır. Belli aralıklarla yapılan yerel veya ulusal seçimlerde, halk, kendi görüş ve isteklerine uygun bir siyasal anlayışa sahip olduğuna inandığı adayları temsilci olarak seçer, temsilciler de siyasal kararları verirken bu inanca sadık bir biçimde hareket ederler.

Ancak bugün, siyasi kadrolar ve mekanizmalar ile halk arasında kopukluk bulunduğunu gözlemlemekteyiz. Aynı görüşü paylaşan yurttaşların bir araya toplanmasında zorluklar yaşanmakta, siyasal partiler veya sivil toplum örgütleri gibi kurumlar aracılığı ile bu sorunun kısmen aşılabildiği hallerde de bu platformlarda oluşan görüş ve önerilerin temsilcilere doğru olarak ve vakitlice yansıtılması her zaman mümkün olamamaktadır. Diğer taraftan siyasi partilere üyelikler de hem azalmakta, hem de gittikçe daha çok kişisel yararları odaklanmakta olduğu görülmektedir.

Bu olumsuz durumun kökeninde toplumsal, ekonomik, kültürel pek çok etmen yatmakta olduğu muhakkaktır. Ancak iletişim eksikliğinin bütün bu etmenlerin hepsini kapsadığı ileri sürülmektedir. İletişim eksikliği, yurttaşlar arasında olduğu kadar, demokratik sistemin işleyişinde rol alan kamu kurum ve kuruluşları arasında da yaşanmaktadır. Bu bakımdan, bilişim ve iletişim teknolojilerinin bu olumsuzlukları gidermede büyük yararlar sağlaması beklenmektedir. Diğer bir deyişle Bilgi ve İletişim Teknolojileri (BİT) ve özellikle İnternet bu alandaki gelişmelerin umut kaynağı olmaktadır. Bu nedenle de e-demokrasi kavramı daha da önem kazanmaktadır.⁶¹

Son zamanlarda demokrasinin geleneksel kurumları meşruiyetini kaybetme tehlikesi içindedir. Çünkü bu kurumlar, bilgi akışının baskın olduğu küresel ağ mantığı ile çelişki içindedir. Küresel ağ ilişkileri, devletleri yurttaşlardan uzaklaştırmakta,

⁶⁰ Şahin-Temizel, A.g.e.

⁶¹ Kesmez, A.g.m.

siyasal sistem makamlara yön verme ve hesap sorma yolu ile kendi hakkını savunabilmekte, tepkisini gösterebilmektedir.⁶²

Sonuç olarak e-demokrasi, karar alma süreçlerine halkın daha fazla katılımını sağlamak amacıyla tüm elektronik iletişim araçlarının kullanılmasını ifade etmektedir. Böylece yurttaşlar pasif yurttaş olmaktan çıkıp daha katılımcı ve daha aktif bir konum alacaklardır.

E-devletin bir başka olan e- hizmet ise, kamu kurumlarının sahip olduğu bilgi, belge ve programlara ve sundukları hizmetlere elektronik ortamda ulaşabilmeyi ifade etmektedir.

E-devletin etkileşimlerini bir bütünlük içerisinde algılamak gerekmektedir. Bu etkileşimleri bütünlük içerisinde algılama, kamu yönetimindeki devlet vatandaş ilişkilerinin de değişimini beraberinde getirecektir. Böylece yurttaşlar, karar alma ve hizmet üretme süreçlerine daha kolay bir şekilde katılım imkanı bulacaklardır ayrıca yönetimin yanında ortak planlayıcı ve ortak üretici durumuna geleceklerdir.⁶³

V- DÜNYA ÜLKELERİ UYGULAMALARINDA E-DEVLET

Bu kısımda, e-devlet uygulamaları bağlamında dünya ülkelerine yer verilmiştir. Toplam beş kıtayı temsilen beş ülke seçilmiştir ve ülkelerin e-devlet konusunda yaptığı çalışmalar ve web sitelerinde sundukları hizmetler ele alınmıştır. Asya kıtasını temsilen Güney Kore, Amerika kıtasını temsilen ABD, Avrupa kıtasını temsilen İngiltere, Avustralya kıtasını temsilen Avustralya ve son olarak da Afrika kıtasını temsilen Ekvator Ginesi seçilmiştir. Bu ülkelerin seçilme nedenleri 2007 yılında West'in yaptığı çalışmaya göre, buldukları kıtaların en iyi e-devlet uygulayıcısı olmalarıdır.

⁶² Şahin-Temizel, A.g.e.

⁶³ Plamper, Harald, "E-Devlet Uygulamaları ve Sorunları" çev. Akif Çukurçayır, *Küresel Sistemde Siyaset Ekonomi Yönetim*, ed. Akif Çukurçayır, Çizgi Kitapevi, Konya, 2003, s. 142

A- Güney Kore

Güney Kore, West'in 2007 yılında 150 ülkeyi kapsayan çalışmasında %74,9'luk oranla en iyi e-devlet uygulamalarına sahip ülke olarak belirlenmiştir. Dolayısıyla, bulunduğu Asya kıtasının en iyi e-devlet uygulamasına sahip olan ülkesidir.⁶⁴

Güney Kore nüfusunun %68'i 2004 yılı rakamlarına göre Internet kullanıcısıdır. Güney Kore bilgi toplumu olmanın önemini 1980'li yıllarda fark etmiş ve bilgi toplumu olma yolunda telekomünikasyon alt yapısını geliştirme çalışmalarını sürdürmüştür. 1960 yılında %0.6 olan telefon kullanım yaygınlığı 2004 yılı itibarıyla %50'ye yaklaşmıştır. Ayrıca 1980 yılında başlayan Ulusal Temel Bilgi Sistemi Projesi ile e-devlet uygulamalarına hız vermiştir. Güney Kore'de e-devlet uygulamalarına tam olarak 2002 yılında geçilmiştir. Güney Kore hükümeti bir çok ülkede yapılanın aksine doğru bir strateji ile e-devlet uygulamalarını yukarıdan aşağıya doğru bir yapılanma ile geliştirmiştir. Bu şekilde ortaya çıkması muhtemel olan birçok ara yüz, uygulama ve database probleminin önüne geçilmiştir.⁶⁵

Güney Kore'deki "Bilgi Açıklama Sistemi" (Information Disclosure System) halkın bilgi taleplerine cevap verdiği için halkın ulusal katılıma teşvik edilmesini arttıran önemli bir uygulamadır. Kore'de bu sistem ilk olarak 1980 yılında kurulmuştur. Bu sistemin kurulmasıyla birlikte, kamu kurumları tarafından saklanan bilgiler halka açılmıştır. Açık yöntemin en önemli fonksiyonu tek duraklı (one-stop) hizmet verme anlayışıdır. Tek bir siteden, devletin verdiği tüm çevrimiçi hizmetlere direk bağlanabilme imkânı vardır. Güney Kore için bu tek duraklı siteye "www.egov.go.kr" adresinden ulaşılabilir.⁶⁶ Bu sitede sunulan e-devlet uygulamalarının üç önemli amacı olduğu belirtilmiştir. Bu amaçlar şunlardır:⁶⁷

- Şeffaf kamu yönetimi
- Etkin kamu yönetimi
- Katılımcı kamu yönetimi

⁶⁴West, Darrel, *Global E-Government 2007*, <http://www.insidepolitics.org/egovt07int.pdf>, 30 Eylül 2007

⁶⁵ <http://www.serki.com/index.php?bolumsec=terimler&id=8to0ra>, 12 Ağustos 2007

⁶⁶ http://www.korea.go.kr/eng/Webzine/webzine.jsp?vol=200703&paper=news_01&no=1191574019940, 13 Ağustos 2007

⁶⁷ <http://www.egov.go.kr>, 15 Ağustos 2007

Merkezi yönetimin organizasyon yapısı ve bu organizasyon içinde yer alan tüm komisyon, departman, kurum ve kuruluşlara doğrudan bağlanma hizmeti verilmektedir. Ayrıca bağlanılan departmanla iletişime geçme imkânı sunulmaktadır. Yine bu adresten tüm kentlerin web sitelerine doğrudan bağlanma imkânı sunulmaktadır.

Söz konusu siteden, vatandaşlara direk katılım olanakları sunulan www.epeople.go.kr adresine bağlanılabilir. Bu sayfa, vatandaşların istek ve şikayetlerini bildirmeleri ve çevrimiçi dilekçe yazımına imkan veren e-katılım olanakları sunan sayfadır.

Ayrıca, söz konusu sitede A'dan Z'ye tüm kentlerin seyahat rehberleri sunulmaktadır. İnsan Kore'de gitmeyi düşündükleri kentlerle ilgili en kapsamlı bilgiye yine bu siteden ulaşma imkânına sahiplerdir.

Sitedeki "ekonomi ve finans" bölümünden, ulusal ve uluslar arası fuar bilgilerine, yatırım teşviklerine vergi bilgileri ve ödeme imkânlarına ulaşabilirler. Ayrıca yüksek mahkeme kütüphanesi dâhil ülkede bulunan tüm kütüphanelere ve müzelere çevrimiçi bağlanma imkânı verilmiştir. Ayrıca vatandaşlar irtibata geçmek istedikleri departmanı siteden seçerek e-pota yoluyla irtibata geçme imkânına sahiptirler.

Yukarıda sözü edilen tüm hizmetlere ulaşım, Güney Kore'de tek bir Internet sayfası üzerinden yapılmaktadır. Bu nedenle Güney Kore tek duraklı hizmet verme anlayışını en iyi gerçekleştiren ülkelerin başında gelmektedir.

B- Amerika Birleşik Devletleri

Amerika Birleşik Devletleri (ABD), West'in 2007 yılında 150 ülkeyi kapsayan çalışmasında %49,4'luk oranla e-devlet uygulamalarını gerçekleştirme açısından dördüncü sırada yer almaktadır. İlk dört ülke arasında Amerika kıtasından sadece ABD bulunduğu için Amerika kıtasının en iyi e-devlet uygulamasına sahip olan ülkesi olarak belirlenmiştir.⁶⁸

⁶⁸West, Darrel, A.g.m., s.12

Federal yönetim düzeyinde, departmanlarda sunulan hizmetlerin daha etkin olması için, bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı güdüleyici bir faktör olmuştur.⁶⁹ Elektronik dosyalama, ruhsat ve lisanslar için çevrimiçi başvuru, yönetim hizmetlerinin kâğıtsız çevrimiçi sunumuna vatandaşları adapte etmek ABD'deki e-devlet çalışmalarının temel hedefini oluşturmaktadır.⁷⁰ Ayrıca e-devlet uygulamaları, zamanın gereksiz kullanımını ortadan kaldıran bir faktör olduğu için, hem vatandaşlar hem de yöneticiler açısından büyük önem arz etmektedir. Ayrıca hızlı ve etkin iletişim kurulmasını sağlayarak daha büyük bir halk bağlılığına sebep olmaktadır. Bu sayede yönetimin şeffaflığı ve yöneticilerin güvenilirliği artmış olmaktadır.⁷¹

ABD, e-devlet çalışmalarını en erken geliştiren ülkedir. Bu durumun en büyük sebebi, bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişimde diğer ülkelerin önünde yer almasıdır. ABD'de e-devlet uygulamaları ilk olarak federal ya da eyalet düzeyinde farklı kamu yönetimi birimlerinin insiyatifiyle başlamıştır. İlk olarak IRS (Internal Revenue Services), yani Federal Gelirler İdaresi, e-devlet çalışmalarına öncülük etmiştir. Vergi doldurma ve beyanname işlemleri çevrimiçi olarak gerçekleştirilmeye başlanmıştır. 1985 yılında ABD Vergi İdareleri Federasyonu (FTA) ve IRS “elektronik vergi değişimi” teknolojisi ve elektronik fon transferi yöntemiyle tahsilât ve beyanname doldurma işlemlerini kurumsal kullanıcıların hizmetine sunmuştur.⁷² Bilişim teknolojilerindeki hızlı gelişim bu tarz hizmetlerin internet ortamına taşınmasını sağlamıştır. ABD'de www.irs.gov. portalıyla federal ya da eyalet düzeyinde, vergi ödeme seçenekleri, mükellef kaydı, beyanname doldurma, hesap denetimi, faturalandırma, kayıt tutma işlemleri çevrimiçi olarak yapılmaktadır. Bunların yanı sıra vatandaşlar için kariyer fırsatları, sözleşme fırsatları, kişilerin vergi durumları, emeklilik planları, vergiden muhaf tutulan kesim hakkında bilgiler ve hatta “mükellef avukatlığı” sistemiyle mükelleflere kapsamlı müşteri hizmetleri sunulmaktadır.⁷³

⁶⁹ Prins, J.E.J, *E-Government and Its Implications for Administrative Law*, Asser Pres, Netherlands, 2002, p.85

⁷⁰ Prins, A.g.e, p. 86

⁷¹ Brown, M. Maureen – Schelin, Shannon, *American Local Government: Confronting the E-Government Challenge*, Local Electronic Government, Ed. Helmut Drüke, Routledge Pres, London, pp.229-268, p.267

⁷² Uçkan, Özgür, *E-Devlet, E-Demokrasi ve Türkiye*, Literatür Yayınları, 2003, s.74

⁷³ <http://www.irs.gov>, 28 Mayıs 2007

ABD’de 1993 yılında “Access America” isimli e-devlet programı oluşturulmuştur. Bu programın amacı tüm kamu hizmetlerinin tek duraklı olarak çevrimiçi sunulmasıdır. Program kapsamında “firstgov” adlı bir internet portalı tasarlanmış ve 2001 yılında hizmete girmiştir. Portal, tematik bir yapıda tasarlanmıştır. Bu portalda, tarım, gıda, kültür-sanat, tüketici hizmetleri, çevre ve enerji, federal yardım, sigortalar, sağlık, öğrenim, iş imkânları, kütüphane ve referanslar, para ve vergi, dinlenme ve seyahat, savunma gibi konular ayrı başlıklar halinde ele alınmıştır. “Access America” programının kapsamı şu maddelerle özetlenebilir:

- Bireylere hizmet: Yurttaşlar için tek duraklı ve kolay erişilebilir, yüksek kalitede hükümet hizmetlerini yaygınlaştırmak.
- İş dünyasına hizmet: İnternet protokollerini kullanarak ve gereksiz bollukta form, bildirim v.b. zorunlulukları uygun bir biçimde birleştirip azaltarak iş dünyası üzerindeki aşırı yükü hafifletmek.
- Federal ve eyaletler arası işler: Eyaletler ve farklı kamu yönetimi birimleri için, bildirim gerekleri konusunda uyum sağlamak, başta ödenekler olmak üzere performans ölçümü ve sonuçları iyileştirmek.
- Hükümet içi etkililik ve verimlilik: Stok yönetimi, finansal yönetim ve bilgi yönetimi gibi alanlarda e-işin en iyi uygulamalarını kullanarak federal kamu yönetiminin performansını iyileştirmek ve maliyetlerini azaltmak.⁷⁴

E-devlet portalı olarak hazırlanan site (www.firstgov.gov) konulara göre düzenlenmiştir. Kullanıcılar aradığı konu ile ilgili olarak portal tarafından yönlendirilebilmektedir. Portalda kullanıcılara 100’ü aşkın hizmet sunulmaktadır. Bu hizmetlerden bir kaç; vergi borcu sorgulama ve ödeme imkanı, sosyal güvenlik hizmetleri, federal öğrenci yardım fonu başvurusu, iş ve işçi aramak için Amerikan İş Bankası’na müracaat, pasaport başvurusu, marka, patent başvurusu, askerlik başvurusu, kamplar ve milli parklar için rezervasyon, Eyalet Çocuk Sağlık Sigortası Programına başvuru, bilimsel araştırma fonlarına başvuru, çevrimiçi adres değişikliği, görüşmek istenen departman ile e-posta iletişimi ya da online sohbet imkanı, seçmen kaydı, seçim

⁷⁴ Uçkan, A.g.e., s.75

yeri ve oy pusulası gösterimi ve soru cevap sayfalarıyla bilgi edinmedir. ABD Federal e-devlet portalı özet olarak; tek duraklı olması, tematik yaklaşımı, içerik zenginliği, karşılıklı iletişim olanağı, çevrimiçi uygulamalara yönelik olması, her türlü bilgiye kolaylıkla erişilebilmesi gibi özellikleri ile ideal e-devlet uygulaması olarak özetlenebilir. Bu portal ile ilgili olarak bilinmesi gereken bir husus da kullanıcılara farklı dillerde hizmet verebilmesidir.⁷⁵

ABD’de çevrimiçi olarak kamu hizmeti başta Beyaz Saray olmak üzere, merkezi eyaletsel ve yerel düzeydeki birçok kamu kurum ve kuruluşlarında yaygınlaştırılmıştır. Bu hizmet yönetsel bilgilere ulaşmak için tasarlanmıştır. İnternet üzerinde hizmet veren yerel yönetimleri bulmak ve incelemek için USA City Link (<http://usacitylink.com>), Munisource (<http://munisource.org>) ve City Net (www.city.net) gibi tarama araçları vardır.⁷⁶ Örneğin Munisource tarama aracı ile 238 ülkenin yerel yönetim web sayfalarına doğrudan bağlanmak mümkündür. Bu ülkeler arasında Türkiye’de bulunmaktadır. Bu siteden Ankara, İstanbul, Denizli, İzmit, Malatya Büyükşehir Belediye web sitelerine ayrıca, İstanbul’un Ümraniye ilçesi, Sivas’ın Zara ilçe belediye web sitesine doğrudan bağlanmak mümkündür.⁷⁷ Ayrıca City Link portalı ile 1994 yılından beri ABD’deki eyaletlere ulaşılabilir ve seyahat, turizm ve yerleşim konularında ayrıntılı bilgi alınabilmektedir.⁷⁸

ABD uygulamalarına da bakıldığında, bilgi ve iletişim teknolojilerinin kurumsal tanıtımlarda bir araç olarak kullanılmasının yanı sıra, etkin bir karşılıklı iletişim, katılım ve kamu hizmetlerinin sunumunda yararlanılan bir araç olarak kullanıldığı söylenebilir.⁷⁹ (Cook, 2000, s.4)

C- İngiltere

İngiltere, West’in 2007 yılında 150 ülkeyi kapsayan çalışmasında %44.3’lük oranla e-devlet uygulamalarını gerçekleştirme açısından beşinci sırada yer almaktadır.

⁷⁵ <http://www.firstgov.gov>, 20 Mayıs 2007

⁷⁶ Yıldız, Mete, “Yerel Yönetimlerde Yeni Bir Katılım Kanalı İnternet” , <http://bilisimsurasi.org.tr/cg/egitim/kutuphane/YerelYonetim.pdf>, 28 Mayıs 2007

⁷⁷ <http://www.munisource.org> 28 Mayıs 2007

⁷⁸ <http://www.usacitylink.com/> 28 Mayıs 2007

⁷⁹ Cook, Meghan, *What Citizens Want From E-Government*, Center For Technology in Government University at Albany, 2000, p.4

İlk beş ülke arasında Avrupa kıtasını temsilen sadece İngiltere bulunduğu için, Avrupa kıtasının en iyi e-devlet uygulamasına sahip ülkesi olarak belirlenmiştir.⁸⁰

Avrupa ülkeleri içinde İngiltere'nin özel bir yeri vardır. E-dönüşüm konusunda en kapsamlı politika ve uygulamaları İngiltere'nin geliştirdiği görülmektedir. Nitekim Aralık 2004 itibariyle İngiltere'de merkezi kurumların internet üzerinden hizmet sunma oranları %99'a ulaşmıştır.⁸¹

1996 yılının Kasım ayında hazırlanan Government Direct Gren Paper (Doğrudan Kamu Hizmeti: kamu hizmetlerinin elektronik ortamda sunulması) isimli raporda ilk olarak, devletin vatandaşlar ile iş dünyasına kamu hizmeti sunarken bilgi ve iletişim teknolojilerinin sunduğu fırsatlardan nasıl faydalanacağı konusu üzerinde durulmuştur. Daha sonra Şubat 1998'de Electronic Government: Information Technologies and the Citizen isimli raporla bilgi teknolojilerinin kamunun iç işleyişinde ve kamu hizmetlerinin halka sunumunda nasıl kullanılabileceği, kamunun şeffaf hizmet sunumuna katkısı ve demokrasinin bütün yönetim kademelerinde daha etkin olarak nasıl hayata geçirileceği konusu ele alınmıştır.⁸²

Mart 1999'da Modernizing Government White Paper'ın yayımlanması ile hükümet, kamu hizmetlerinin modernleştirilmesi ve yeni teknolojilerin hizmet sunumunda kullanılması konusunda bir taahhütte bulunmuştur. Bu taahhülle hükümet bir bilgi toplumu stratejisi hazırlanacağını, bakanlıklar arası birlikte çalışabilirlik esaslarını belirleyeceğini, bu hedefe ulaşmak için gerekli altyapının oluşturulacağını ve 2008 yılı itibariyle bütün kamu hizmetlerinin elektronik ortamda sunulacağını tüm kamuoyuna ilan etmiştir.⁸³

E-devlet örgütlenme aşamasına Eylül 1999'da geçilmiş ve Ofisine bağlı olarak Elektronik Elçi Dairesi (Office of the e-envoy), hükümetin e-ticaret ve e-devlet konularındaki hedeflerini gerçekleştirmek ve siyasal liderlik yapmak üzere

⁸⁰West, A.g.m., p.12

⁸¹Altınok - Bensghir, A.g.e., s.681

⁸²Altınok-Bensghir, A.e., s.681

⁸³Altınok-Bensghir, A.e., s.682

kurulmuştur.⁸⁴ Ayrıca İngiltere’de 2002 yılında alınan kararlarla merkezi ve yerel yönetimlerin sunduğu tüm hizmetlerin 2005 yılına kadar elektronik ortamda ulaşılabilir olması hedeflenmiştir. İngiliz yönetimi, vatandaşlarının sunulan hizmetlere evlerinden ya da işyerlerinden rahatça ulaşabilmelerini hedeflemiştir.⁸⁵

İngiltere’de de yukarıdaki ülkelerde olduğu gibi tek duraklı hizmet sayfası bulunmaktadır. Bu sayfaya www.direct.gov.uk adresinden ulaşılabilir. Bu portal sayesinde hizmet alınacak departmanlara doğrudan bağlanılabilir. Bu sitede vatandaşlara onlarca hizmet sunulmaktadır. Yakın çevredeki polis timi ya da yetkilileriyle çevrimiçi olarak temasa geçilebilir. Polis güçlerine katılmak isteyenler online başvuru yapabilirler. İş bulma, vergi borcu sorgulama, vergi ödeme ve sigorta ödeme yapılabilir. Şehirlere göre kamu atamaları takip edilebilir. Okullara kayıt yaptırılabilir. Emeklilik bilgileri alınabilir. Seçmen kaydı yapılabilir. Ayrıca İngiltere’de oy kullanma konusunda iki alternatif bulunmaktadır. Vatandaşlar dilerse posta ya da vekil ile oy kullanabilir. Vatandaşlar buldukları bölgelerdeki sağlık hizmetlerine ve kütüphaneler çevrimiçi ulaşabilir. Doğum, ölüm ve evlilik kayıtları yine çevrimiçi sunulan hizmetler arasındadır. Ayrıca vatandaşların sahip oldukları haklar ve sorumlulukları hakkında bilgilere yine bu siteden ulaşmak mümkündür.⁸⁶

D- Avustralya

Avustralya, West’in 2007 yılında 150 ülkeyi kapsayan çalışmasında %43,5’luk oranla e-devlet uygulamalarını gerçekleştirme açısından sekizinci sırada yer almaktadır ve Avustralya kıtasını temsil eden tek ülkedir.⁸⁷

Avustralya, e-devlet hizmetlerinin gelişimine öncelik eden ve yıllardır bu konuda diğer ülkelerce örnek alınan bir ülkedir. Federal hükümet 2001 yılında tüm hizmetleri çevrimiçi sunma hedefine ulaşmak için kapsamlı e-devlet politikaları oluşturmuştur. İnternet kullanımının nispeten düşük maliyeti ve etkin pazarlamanın bir sonucu olarak e-devlet hizmetleri kamusal alanda hızla artmaktadır. Ülke, vergi

⁸⁴ Raab, D. Charles, “Electronic Service Delivery in the UK. Proaction and Privacy Protection”, *Designing E-Government*, ed. J.E.J. Prins - Kluwer Law International, Netherlands, pp.41-62, p.44

⁸⁵ Ferguson, Martin, “Local E-Government in the United Kingdom”, *Local Electronic Government*, ed. Helmut Drüke, Routledge Pres, London, pp.156-196, p.158

⁸⁶ <http://www.direct.gov.uk>, 10 Ocak 2008

⁸⁷ West, A.g.m., s.12

istihdam ve işletmelere hizmet sunma konularında en iyi örneklerden biridir. Ayrıca çoğu eyalet ve bölge yönetimi de birçok çevrimiçi hizmet sunmaktadır. Örneğin Viktorya eyaleti elektronik ihale yöntemini uygulayarak 1998 yılından beri 1,3 milyar Avustralya doları tasarruf sağlamıştır. E-devlet vizyonu Kasım 2002’de İletişim, Bilgi Teknolojisi ve Sanat Bakanlığı tarafından başlatılmıştır. Bu vizyon bilgi teknolojilerinin nimetlerinden faydalanarak kamusal alandaki hizmet sunumunda ve kamusal bilgilere erişimde kapsamlı ve bütünlük bir yapı kurmayı hedeflemektedir.⁸⁸

E-devlet projelerinin süreç ve uygulama bakımından daha ileri safhalarında bulunan kimi ülkelerde, ağırlıklı olarak dikkat çekmeye başlayan husus çalışmaların vatandaş merkezli olması ve web sitelerinin devlet-vatandaş etkileşiminde bir ara yüz görevini üstlenmesidir. Uygulamalı olarak tasarım sürecinde kullanıcıların görüşlerini içerme odaklı olması konusunda Avustralya iyi bir örnek teşkil etmektedir.⁸⁹

Avustralya’da tek duraklı hizmet mantığı ile kurulan siteden vatandaşlara çok çeşitli hizmetler verilmektedir. Bu siteye www.australia.gov.au adresinden ulaşılabilir. Sayfanın bilgi alma linkinden Avustralya seyahat bilgilerine, çalışma bilgilerine, topluluklar, aileler, yerli halk, iş arayanlar, göçmenler, kadınlar, gençler, öğrenciler, turistler ve yaşlılar ile ilgili öğrenilmek istenilen her türlü bilgiye ulaşılır. Ayrıca, bu konularla alakalı kurulan sitelere direk bağlantı yapılabilir.

Söz konusu siteden seçim kayıtları ve kayıt kontrolleri yapılmaktadır. Ayrıca, vergi borcu sorgulama, vergi ödeme, pasaport, vize ve vatandaşlık başvurusu yapılmaktadır. Siteden ülke ve yönetim hakkında ayrıntılı bilgilere ulaşmak mümkündür. Örneğin, kıta hakkında bilgiler, doğal çevre hakkında bilgiler, ulusal semboller, kamu tatilleri, okul dönemleri, saat dilimi, telefon kodları gibi bilgilere ulaşmak mümkündür. Ayrıca federasyon, eyalet ve özel bölge yönetimleri hakkında kapsamlı bilgilere ulaşılabilir ve tüm yerel yönetimlerin web sitelerine doğrudan bağlantı yapılabilir. Vatandaşlar için hazırlanan soru cevap sayfalarıyla da yönetim

⁸⁸ Demirel, Demokaan, “E-devlet ve Dünya Örnekleri”, <http://www.sayistay.gov.tr/yayin/dergi/icerik/der61m6.pdf>, 19 Nisan 2008

⁸⁹ Akıncı, Defne- Çağiltay Kürşat, “E-Devlet Web Sitelerini Kullanmak ya da Kullanmamak: Vatandaş Açısından Kullanılabilirlik Sorunları ve Öneriler”, <http://www.metu.edu.tr/~kursat/TBD04-edevlet-websiteseleri.doc>, 19 Nisan 2008

hakkında sorulan sorulara cevap alınabilir ve tüm yöneticilerle e-posta ile iletişime geçme sağlanabilir. Yine bu siteden kamu kütüphanelerine çevrimiçi bağlanılabilir.

Sitede yer alan “sizin sözünüz” kısmında, çevrimiçi halk danışma sayfası oluşturulmuştur. Vatandaşlar danışmak istedikleri konuları bu sayfaya yazabilirler. Ayrıca yine bu sayfada sitenin işlevselliği ile ilgili anket bulunmaktadır. Bu anket sadece Avustralya vatandaşlarına değil siteyi ziyaret eden tüm insanların katılımına açıktır.⁹⁰ Avustralya’daki web siteleri interaktif olmakla beraber, şeffaf olma özelliğine daha çok sahiptir.⁹¹

E- Ekvator Ginesi

Ekvator Ginesi, West’in 2007 yılında 150 ülkeyi kapsayan çalışmasında %40.0’lık oranla e-devlet uygulamalarını gerçekleştirme açısından on yedinci sırada yer almaktadır. İlk on yedi arasında ülke arasında Afrika kıtasını temsilen sadece Ekvator Ginesi bulunduğu için, Afrika kıtasının en iyi e-devlet uygulamasına sahip ülkesi olarak belirlenmiştir.⁹²

Ekvator Ginesi Cumhuriyeti web sitesine <http://www.ceiba-guinea-equatorial.org> adresinden ulaşılabilir. Site genel olarak bilgi sunma şeklinde tasarlanmıştır. Tarih, kurumlar, yönetim, demokrasi, cumhurbaşkanlığı, imkanlar, yerel yönetimler, yatırım ve iletişime geçme linkleri ile vatandaşlara bilgi sunulmaktadır.

“Tarih” linki içinde, Ekvator Ginesi’nin bulunduğu bölgede tarih öncesi dönemde neler yaşandığı anlatılmaktadır. Daha sonra uygarlığın yeşerişi ve demir çağı hakkında bilgilere ulaşılabilir, Ekvator Ginesi’nde yapılan ilk seçim bilgileri, 1200 yılından 1999 yılına kadar önemli tarihsel günler sıralanmıştır. Yine bu linkten arkeolojik bilgilere ve ulusal para bilgilerine ulaşılabilir. “Kurumsal” linki içinde ulusal meclis, anayasa mahkemesi ve yüksek adalet mahkemeleri hakkında kapsamlı bilgilere ulaşmak mümkündür. “Yönetim” linkinde, başbakanın özgeçmişine yer verilmiştir. Ülkenin yönetim yapısı, yönetimin özellikleri, bakanlıklar hakkında bilgilere ulaşılabilir ayrıca yönetimin genel politikası hakkında bilgi edinilebilir. “Demokrasi” linki içinde,

⁹⁰ <http://www.australia.gov.au>, 20 Nisan 2008

⁹¹ http://www.habercisin.com/print.php?art_id=382 20 Nisan 2008

⁹² West, A.g.m., s.12

demokrasinin geliştirilmesi ile ilgili düşüncelere yer verilmiştir. Yine bu linkten politik partiler hakkında detaylı bilgilere ulaşmak mümkündür. “Cumhurbaşkanlığı” linkinden, cumhurbaşkanı ile ilgili bilgilere, cumhurbaşkanının konuşmalarına, röportajlarına, faaliyetlerine ve eşi hakkında bilgilere yer verilmiştir. “İmkânlar” linkinde, ekonomi ile ilgili bilgilere, doğal kaynak bilgilere, kültür, önemli proje ve önemli dosyalar hakkında bilgiler mevcuttur. “Yatırım” linki ile bankalar, yatırım kodları ve yatırım fırsatları hakkında bilgilere ulaşmak mümkündür. “Taşra” linki ile ülkedeki mevcut belediyeler hakkında bilgilere ulaşmak mümkündür. Ancak buradan belediyelerin web sitelerine doğrudan bağlanabilme olanağı yoktur. Son olarak “İletişim” linki ile, site sorumlusu, başbakan ve diğer yöneticilerle e-posta yoluyla irtibata geçme olanağı bulunmaktadır.⁹³

Ekvator Ginesi, sitesinde sunduğu hizmetler açısından değerlendirildiğinde, incelenen diğer ülkelere göre çok zayıf kalmaktadır. Site tamamen bilgi amaçlı kurulmuştur. Vatandaşlara çevrimiçi hizmet sunma anlayışı bu ülkede tam olarak yerleşmemiştir.

V- TÜRKİYE’DE E-DEVLET UYGULAMALARI: GÜNCEL VE ANALİTİK BİR ÇERÇEVE

Ülkemizde kamu kesiminin bilgisayarla tanışması ilk olarak maaş bordroları ile gerçekleşmiş, daha sonra bu uygulamayı personel bilgi sistemi izlemiştir. Ülkemiz İnternetle 1993 yılında tanışmasına rağmen kronolojik olarak incelendiğinde e-devlet ile ilgili çalışmaların 1998 yılında başladığı belirtilebilir.⁹⁴

E-devlet çalışmaları Türkiye’de uzun bir süre kamu kurumlarının kendi inisiyatifleri düzeyinde devam etmiştir. Daha sonra 15-16 Haziran 2001’de Göteborg’da yapılan AB liderler zirvesinde Türkiye’de “e-Avrupa+” projesine imza atmış ve ardından Başbakanlık koordinasyonunda e-Türkiye Çalışmaları başlatılmıştır. Bu

⁹³ <http://www.ceiba-guinea-ecuatorial.org>, 21 Nisan 2008

⁹⁴ Nohutçu, Ahmet – Demirel, Demokan, “Türkiye’deki E-devlet Uygulamaları”, *Türk İdare Dergisi*, sy.447, Yıl. 77, Haziran, s.35

çalışmaların amacı Türkiye’de bilgi toplumunun temel alt yapısını oluşturma çabasıdır.⁹⁵

58. Hükümet tarafından hazırlanan Acil Eylem Planı'nda e-Dönüşüm Türkiye Projesi'ne yer verilmiş, söz konusu projenin koordinasyonu, izlenmesi, değerlendirilmesi ve yönlendirilmesi ile ilgili olarak DPT Müsteşarlığı görevlendirilmiştir. Bu görevin yerine getirilmesi amacıyla DPT bünyesinde Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı kurulmuştur. Ayrıca, 27 Şubat 2003 tarihinde yayımlanan 2003/12 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile e-Dönüşüm Türkiye Projesi'nin amaçları, kurumsal yapısı ve uygulama esasları belirlenmiştir. 2003/12 Sayılı Başbakanlık Genelgesi'nde belirtildiği üzere, e-Dönüşüm Türkiye Projesi'nin başlıca hedefi; vatandaşlarımıza daha kaliteli ve hızlı kamu hizmeti sunabilmek amacıyla; katılımcı, şeffaf, etkin ve basit iş süreçlerine sahip olmayı ilke edinmiş bir devlet yapısı oluşturacak koşulların hazırlanmasıdır. BİT sektörü 2001 yılı krizi sonrasındaki istikrarlı büyümesini devam ettirmektedir. 2006 yılı sonu itibariyle telekomünikasyon sektörünün 12,5 milyar ABD doları, bilgi teknolojileri sektörünün ise 4.3 milyar ABD doları Pazar büyüklüğüne ulaştığı tahmin edilmektedir. 2005 yılındaki BİT pazarının, yaklaşık 11,5 milyar dolarlık kısmını telekomünikasyon sektörü, geri kalan 3,6 milyar dolarlık bölümünü ise bilgi teknolojileri oluşturmaktadır. 2005 yılında kamunun BİT yatırımlarına tahsis etmiş olduğu ödenek 459 milyon dolardır. Bu rakam, 2006 yılında yaklaşık 588 milyona, 2007 yılında ise 555 milyona ulaşmıştır. Sabit telefon sayısı doyuma ulaşmış olmasına karşın mobil telefon abone sayısında artış sürmektedir. Geniş bant abone sayısında oldukça hızlı bir büyüme yaşanmakta, ancak ulaşılan abone yoğunluk oranı AB ve OECD ortalamalarının oldukça altında kalmaktadır. Kişisel bilgisayar kullanımı son yıllarda hızla artmasına rağmen 2006 yılında 100 kişiye düşen 8 bilgisayar ile Türkiye, AB'ye üye ülkelere kıyasla oldukça geride kalmaktadır. Son yıllarda hızla gelişen geniş bant altyapısı ve eğitim, e-Devlet ve e-Ticaret gibi alanlarda yaygınlaşan uygulamalar, İnternet kullanımına olan talebi artırmaktadır. İşyeri, İnternet kafe ve okul gibi İnternetin yaygın kullanıldığı mekânlarının yanı sıra düşen kişisel

⁹⁵ Balcı Asım, “E-Devlet: Kamu Yönetiminde Yeni Perspektifler, Fırsatlar ve Zorluklar”, *Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar*, ed. Asım Balcı, Ahmet Nohutçu, Namık Kemal Öztürk, Bayram Coşkun, Seçkin Yayınları, Ankara 2003, s. 272

bilgisayar fiyatları ve düzenlenen ADSL kampanyalar ile özellikle evlerde internet kullanımının yaygınlaştığı görülmektedir.⁹⁶

“Türkiye Yatırım Danışma Konseyi 2007 İlerleme Raporu”nda 2007 yılında geniş bant abone sayısının 3.5 milyona, internet kullanıcı sayısının da 17 milyona ulaşacağı tahmin ediliyor. Raporu göre 2006 yılında, Türkiye’de internet kullanıcı sayısı 16 milyona, internet bağlantılı bilgisayar sayısı da 800 bine ulaştı. İnternete hızlı erişim imkanı sağlayan ADSL bağlantısı için 1.8 milyon adet port satın alındı. ADSL kullanıcılarının 300 binini kurumsal aboneler oluşturuyor. Ayrıca, 500 bin civarında dial-up bağlantıya sahip kullanıcı olduğu tahmin ediliyor. ADSL bağlantısına sahip okulların sayısı da 23 bine yaklaştı.⁹⁷

E-dönüşümün sağlıklı bir şekilde sağlanması için kamu kurumlarının izlemesi gereken adımlar ve bunların sıraları oldukça önemlidir. E-dönüşüm adımlarının ve sıralamasının aşağıdaki şekilde oluşturulması doğru olacaktır. Bu adımların paralel süreçler halinde yürütülebileceği unutulmamalıdır.

- Vizyon ve strateji belirleme
- Projelendirme
- İnsan kaynakları planlama ve geliştirme
- Bilgi envanteri-modeli oluşturma
- Bilgi teknolojileri teminini ve yetkinliğine geliştirme
- Bilgi sistemi olanaklarını ve kullanımını iyileştirme
- Bilgi üretim ve yönetim sistemi tasarımı
- Hizmet sunumu, paylaşımı ve sürekliliğine sağlama

İlk aşamada, kamu kurumlarının, en üst düzey yöneticiden, en alt kademedeki çalışana kadar geleceğe dönük olarak bir vizyon oluşturulmasını, açık ve anlaşılır mesajlar üretilmesini vurgular. Devlet kurumları arasındaki bilgi paylaşımının nasıl

⁹⁶ <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/edtr.asp>, 24 Haziran 2007

⁹⁷ <http://www.teknoport.com.tr/servlets/sfs?s=Hw0KFWYhJ3i2pvcu&&t=/Default/gateway&i=1140794010309&b=1140794010309&application=story&l=4&active=no&ParentID=1154177735275&StoryID=1182036231196&ref=google>, 10 Temmuz 2007

sağlanacağı ve bunun vatandaşa nasıl kolaylık getireceği iyi planlanmalı ve anlatılmalıdır.

İkinci aşamada, kurumların bütünü kapsayacak ortak standartlar belirlenmelidir. Ayrıntılı proje yönetimi yapılmalı ve kurumlar arası koordinasyon mutlaka sağlanarak entegre bir yapı oluşturulmalıdır. Projelendirme sürecinde kamuoyundan geri besleme alınmalıdır.

Üçüncü aşamada, nitelikli insan kaynakları uzman oldukları alanlara yönlendirilmelidir. BT konusunda yeterli düzeyde bilgi, beceri ve deneyime sahip iş gücü yetiştirilmeli, sürekli meslek içi eğitim kapsamında mesleki becerileri geliştirilmelidir.

Dördüncü aşamada, vatandaşların bilgilere kolayca erişebilmesi için tüm kurumların uzlaştığı veri form (metadata) standartları belirlenmeli, bu standartlara göre kurumlar arası entegre bir yapı oluşturulmalıdır.

Beşinci aşamada, BT'ye ulaşmada eşitsizliğin en az düzeye indirilmesi için gerekli düzenleyici mekanizmalar oluşturulmalı, iki aşamada tüm kamu kurum ve kuruluşlarında, postanelerde, kütüphanelerde, v.b. vatandaşın İnternet erişiminin sağlanması için kamusal erişim noktaları (İşlem Merkezleri) oluşturulmalı, ikinci aşamada BT'nin altyapısı kuvvetlendirilerek bilgiye erişim için gerekli ekipmanların maliyetinin düşürülmesi teşvik edilmeli ve İnternet kullanım ücretleri ucuzlatılmalıdır.

Altıncı aşamada, sistemlerin kolay erişim ve kullanımına olanak sağlayacak yöntemler ve araçlar geliştirilmelidir. Ayrıca eğitime önem verilmeli, bilgisayar okur-yazarlığı süreci hızlandırılmalı ve yaygınlaştırılmalıdır.

Yedinci aşamada, bilgi üretim ve kullanımı konusunda yaşanan aksaklıklar göz önünde bulundurularak, kurumlardaki bütün birimler incelenip, yapılan işler belirlenmeli ve iş akış yapıları tespit edilmelidir.

Sekizinci ve son aşamada ise, bilginin kaynağından kullanımı sağlanmalıdır. Kurumların hizmet sunumu ortak standartlara dayalı, kendi sorumluluk alanları içinde olmalıdır. Hizmet paylaşımı tamamen tekrarı önlemeye ve gereksinimleri karşılamaya yönelik olmalıdır. Ayrıca İnternet üzerinden sunulan hizmetlerin vatandaşlar tarafından

kolayca kullanılıp kullanılmayacağını araştıran (kullanılabilirlik) değerlendirmeler periyodik olarak yapılmalıdır.

Bütün bu adımların gerçekleşmesi için ihtiyaç duyulan temel gereksinimlerden ilki e-Dönüşüm finansal olanaklarının yaratılması, ikincisi ise hukuki ve yasal düzenlemelerin oluşturulmasıdır.⁹⁸

İnsan kendi geliştirdiği teknoloji ve iletişim araçlarının katkılarıyla hep en iyiyi arar durumda olmuştur. Vatandaşa yönelik temel hizmetlerin sağlandığı ve nokta olan kamu hizmetleri, bu değişime öncülük etmek zorundadır. Bu amaçla organize edilmiş kamu hizmetlerinin, BT'ye dayalı olarak biçimlenmesi, hızlı etkin ve doğru paylaşılması ve bu kapsamda bireylerin yaşamsal anlayışının ve kültürünün değişmesi olarak tanımlanabilecek e-Devlet dönüşümü kaçınılmaz bir olgu halini almıştır. Bu olgu kamu kurum ve kuruluşlarımızın hem vatandaş hem de çalışan memnuniyetine odaklanmış, verimliliği esas almış, tutarlı ve şeffaf hale gelmesini vazgeçilmez hedef haline getirmiştir. Türkiye'de de bu dönüşümü gerçekleştirmek adına yapılan dikkate değer çalışmalar ve uygulamalar vardır. Bu çalışma ve uygulamaları hem merkezi yönetim hem de yerel yönetimler olarak iki başlık halinde incelemek gerekmektedir.⁹⁹

A- Merkezi Yönetimde E-devlet

Ülkemizde merkezi yönetim bünyesinde biçimlenen e-devlet uygulamaları, genel olarak merkezi teşkilat içinde yer alan çeşitli hizmet birimlerinin bağımsız çalışmaları sonucu ortaya çıkmıştır. "E-Kurum" olarak da adlandırılan bu çalışmaların öncelikli amacı kurum bünyesinde bilgi teknolojilerinin etkin kullanımını sağlamaktır. Ülkenin e-devlet stratejisi oluştururken, devlet kurumları bünyesinde yürütülecek çalışmaların ilkeleri, nihai hedef olan tüm kurumların ve bireylerin katılımının sağlanacağı bir ortamın yaratılması amacına uygun olarak belirlenmelidir. Genel yönetsel uygulamalar bakımından ülkemizin en büyük zaaflarından biri bu öngörü eksikliğidir.¹⁰⁰

⁹⁸ Türkiye 2. Bilişim Şurası, "Bilgi Toplumuna Doğru", Ankara, 2004, s.115-117

⁹⁹ Türkiye 2. Bilişim Şurası, "Bilgi Toplumuna Doğru", Ankara, 2004, s.113

¹⁰⁰ Uçkan, A.g.e., s.289

1998 yılında Başbakanlık genelgesiyle e-devlet geçiş vizyonu oluşturmak amacıyla “Kamu Net Teknik Kurulu” oluşturulmuştur. Bu kurul 28 Şubat 2002’de yeni bir örgüt yapısıyla göreve başlamıştır. Kurulun önemli görevi BİT olanaklarından yararlanarak devletin etkin, şeffaf, güvenli, hızlı ve kesintisiz hizmet sunacak kurumların sanal ortama taşınmasını sağlamak ve devlet-vatandaş ilişkilerini elektronik ortamda yürütmek için elektronik bir devlet portalını oluşturmaktadır.¹⁰¹

E-Türkiye çalışmaları başbakanlığın 9 Eylül 2001 tarih ve 352 sayılı genelgesi ile başlatılmıştır. E-Avrupa+ projesi hedeflerine uyum sağlaması için Başbakanlık müsteşarlığının koordinasyonunda e-Türkiye çalışmalarına başlanmış ve bu amaçla 13 adet çalışma grubu oluşturulmuştur. Bu gruplar;

- Eğitim ve İnsan Kaynakları
- Altyapı
- Hukuki Altyapı
- Standartlar
- Güvenlik
- E-ticaret
- Yatırımlar ve Planlama
- Arşiv ve Dijital Depolama
- Uluslararası izleme ve E-Avrupa
- Özel Projeler
- Mevcut Durumun Tespiti
- Uluslar arası Bazda Takip
- Koordinasyon ve izleme, çevre ve sağlık alanlarında oluşturulmuştur.

Mayıs 2002 tarihinde ise, Başbakanlık tarafından E-Türkiye Girişimi Birinci Ara Raporu kamuoyuna açıklanmıştır. Raporda e-Avrupa girişiminin amaçları

¹⁰¹ Balcı, A.g.e., s.272

kapsamında Türkiye'nin mevcut durumu ve planlanan çalışmalar aktarılmaktadır. Öne çıkan noktalar şunlardır; İnternet servis sağlayıcılarına tekel olarak alt yapı hizmetlerini sunmakta olan Türk Telekom'un özelleştirilmesi işleminden sonra oluşan rekabetçi ortamda internet erişimi daha ucuz ve daha hızlı hale gelmiştir.¹⁰²

Ülkemizde merkezi yönetim kapsamındaki e-devlet uygulamaları aşağıda ayrıntılı olarak verilmiştir.

1- Merkezi Nüfus İdare Sistemi (MERNİS)

Ülkemizde merkezi yönetim kapsamındaki e-devlet uygulamalarının en başında söz edilmesi gereken proje “Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi”¹⁰³ (MERNİS) dir. Mernis Projesi tüm vatandaşların bilgilerini elektronik ortama aktaran ve vatandaş bilgilerinde meydana gelen her tür değişikliğin ülkenin her tarafına dağılmış 923 merkezden anlık güncellenmesini ve bir ağ üzerinden güvenle paylaşımını sağlayan bir projedir. Proje dünyada ilk e-devlet projelerinden olup ülkemizdeki ve Avrupa'daki tüm projelere de ilham olmuştur. Proje ile bilgilerin güvenli paylaşımı, bilgilerin hızlı güncellenmesi ve vatandaşa verilen hizmetteki hızın ve verimin de artması amaçlanmıştır. Proje kapsamında ülkemizde kurumların vatandaşlarımız için kullandığı farklı numaralar da tekleştirilmiş ve vatandaşlarımızın her kurumda kullandıkları farklı numara ve işaretler de sona erdirilmiştir. Proje güvenilir bilgi desteği ile devletin iş ve işlemlerinde hızın artmasını sağladığı gibi uyguladıkları elektronik devlet projelerinin de giriş anahtarı olmuştur. Bu kapsamda projenin devamı niteliğinde olan Kimlik Paylaşım Sistemi Projesi ile birlikte de bilgileri kurumların kullanımına açarak güvenilir, hızlı, verimli bir hizmetin yanı sıra kırtasiyeciliğin önlenmesi de sağlanmıştır. Bu kapsamda Mernis Projesinin genel anlamıyla sağladığı hizmetler şunlardır;¹⁰⁴

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

¹⁰² Kösecik- Karkın, A.g.m., s.116

¹⁰³ http://www.nvi.gov.tr/Hakkimizda/Projeler,Mernis_Genel.html, 30 Mart 2008

¹⁰⁴ http://www.nvi.gov.tr/Hakkimizda/Projeler,Mernis_Genel.html , 30 Mart 2008

- Nüfus hizmetlerinin ilçelerde bilişim teknolojileri kullanılarak verilmesini; ilçe nüfus veri tabanlarını Merkezde bütünleştirilerek Merkezi Nüfus Veri Tabanını kurulmasını gerçekleştirmek.

- Türkiye Cumhuriyeti vatandaşlarına birer kimlik numarası verilmesini sağlamak.

- Kimlik numaraları aracılığıyla, kamu ve özel kesim bilişim projeleri arası kişi bilgileri alışverişinin, kişilerin biricik tanımlandığı bir alt yapı üzerinde çevrim-içi (online) yürütülmesini sağlamak.

- Nüfus istatistiklerinin bilişim teknolojileri ile daha sağlıklı elde edilmesini sağlamak.

- Kimlik bilgilerini kamu kurum ve kuruluşları ile kamu hizmeti veren kurumlarla paylaşarak hizmet akışını hızlandırmak, güvenilir hale getirmek ve vatandaşlarımızın hizmetlerini kolay, hızlı ve güvenilir olarak almasını sağlamak,

- Bürokrasiyi azaltıcı, devletle vatandaşı yakınlaştıracı bir hizmet güvenliği sağlamak.

Mernis projesinin fikri 5 Mayıs 1972 tarihinde ve 1587 sayılı Nüfus Kanunu ile doğmuştur. 1976 yılında Devlet Planlama Teşkilatı (DPT) tarafından projelendirilmiştir. 1982-1996 yılları arasında proje çalışmalarına devam edilmiştir. 1996 yılında Dünya Bankası MERNİS projesini özelleştirme ve Sosyal Güvenlik Ağı (PIAL) kapsamına aldı ve proje fizibilite çalışması yapıldı. 1997 yılında yürürlüğe giren 4300 sayılı kanunla sağlanan ödeneğin kullanılması ile MERNİS projesi hız kazandı. 1997 yılında Dünya bankası MERNİS projesine kaynak aktardı. 1997-1999 yılları arasında Genel Müdürlük ve 923 ilçe nüfus müdürlüğünün altyapısı tamamlanarak bilgisayar sistemleri kuruldu. Genel Müdürlük ile İlçe Nüfus Müdürlüklerinde bulunan Sunucu ve Kişisel Bilgisayarlara İşletim Sistemleri ve Veri Tabanı Yönetim Sistemleri kuruldu. 1997-1999 yılları arasında nüfus kayıtları bilgisayar ortamına aktarıldı. 1997-2002 tarihleri arasında 6500 personele bilgisayar teknolojileri konusunda eğitim verildi. 28 Ekim 2000 tarihinde Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Numarası tüm nüfus kayıtlarına verildi. Eylül 2000 tarihinde merkezi sunucu sistemi, depolama sistemi ve yedekleme sistemleri satın

alınarak 16 Kasım 2000 tarihinde hizmete açıldı. Kamu kurum ve kuruluşlarına ve vatandaşlara T.C. Kimlik Numarasını yaygınlaştırmak amacıyla Nüfus Bilgi Bankası kuruldu. Kasım 2002 sonu itibariyle MERNİS veri tabanı kurulmuş ve MERNİS sistemin çevrimiçi olarak çalışması sağlanmıştır.¹⁰⁵

MERNİS projesi ile toplumsal dönüşüme birçok katkıda bulunulmuştur. Bu dönüşüm üç yönden gerçekleşmiştir. Bu dönüşümler şöyle ifade edilir:¹⁰⁶

Nüfus İdareleri Yönünden; çevrimiçi sistemin devreye girmesiyle nüfus olayları kişinin kayıtlı olduğu ilçe müdürlüğü yerine kişinin ikamet ettiği ilçe müdürlüğünden yapılabilmektedir. Böylece posta ve kırtasiye işlemleri tamamen ortadan kalkmış durumdadır. Merkezi Veri Tabanı'nın kurulmasıyla beraber nüfus ve hayat istatistiklerinin alınması en son güncellenmiş haliyle birlikte anında alınabilmekte ve ilgili kurumlara gönderilmektedir. Ayrıca nüfus işlemlerinde yapılması gereken hukuki denetimler bilgisayar ortamında otomatik olarak yapılmakta ve bilgi tutarsızlıkları önlenmektedir. Ayrıca yapılan tüm işlemler anında merkezden izlenebilmekte ve hatalı işlemler konusunda ilçelere uyarı yapılmaktadır.

Vatandaş Yönünden; tüm nüfus işlemlerinin elektronik ortamda gerçekleştirilmesinden dolayı zaman kaybı minimize edilmiş olup, üretilen dokümanlardaki bilgi hatası sıfırlanmıştır. Vatandaş nüfus kayıt örnekleri ve nüfus cüzdanlarını anında ikamet ettiği nüfus idaresinden alabilmektedir. Daha önce elle yazılan nüfus cüzdanları bilgisayardan yazdırılmakta ve elle yapılan hatalar önlenmiş bulunmaktadır. Kimlik paylaşım sistemlerinin devreye girmesi ile birlikte vatandaşın kamu kuruluşlarındaki işlemleri ayrıca belge istenmeden otomatik olarak gerçekleşecektir.

Kamu Kuruluşları Yönünden; Vergi tahsilâtı ve denetimi kolaylaşacak, kayıt dışı ekonomi kontrol altına alınacaktır. Noter, tapu ve bankacılık işlemlerinde sahtecilik kalkacaktır. Banka ve noterler, MERNİS veri tabanına erişerek kişilerin kayıtlarının doğruluğunu tespit edebileceklerdir. Böylece dolandırma ve sahtecilik olaylarına son verilebilecektir. Yatırımcı her kuruluş gelecek için yapacağı yatırım ve planlarda

¹⁰⁵ http://www.nvi.gov.tr/Hakkimizda/Projeler,Mernis_Dundenbugune.html, 10 Nisan 2008

¹⁰⁶ http://www.nvi.gov.tr/Hakkimizda/Projeler,Mernis_Genel.html?pageindex=2, 10 Nisan 2008

MERNİS veri tabanından yaş gruplarına, nüfus sayısına ve bilgilerine göre yararlanabilecek ve gerçek bilgiler ışığında doğru planlamalar yapılabilecektir. Ülkemizde giriş ve çıkışların takibinde, sabıkalı kişilerin izlenmesi ve kanun kaçaklarının, trafik suçu işleyen, can ve mal güvenliğini tehlikeye sokan sürücülerin takip ve yakalanmasında kolaylık sağlayacaktır. Askerlik çağına gelen kişilerin listeleri ASAL tarafından zamanında MERNİS Veri Tabanından alınacağından askere alma ve asker kaçaklarının takibi kolaylaşacaktır. Ayrıca yaş gruplarına göre erkek nüfus bilgileri MERNİS Veri Tabanında elde edileceğinden ileriki yıllarda ne kadar askere ihtiyaç olduğu tespit edilebilecek ve planlar bu doğrultuda yapılabilecektir. Her vatandaş için sağlık kuruluşlarında açılan dosyalar kimlik numarası esasına göre açıldığından kişinin sağlığı bilgilerinin bir bütün halinde tutulabilmesi mümkün olabilecektir. Eğitimle ilgili bayan-erkek her türlü istatistikî bilgiler gerek ülke genelinde gerekse bölgeler itibariyle anında alınabileceğinden, eğitimle ilgili planlama ve politikalar daha sağlıklı bir biçimde belirlenecektir. Sosyal Güvenlik Kurumları da MERNİS Veri Tabanını kullanacaklarından, bu kurumların nüfus idarelerinden istemiş oldukları nüfus ve aile kayıt örnekleri aynı şekilde elektronik ortamda verilebilecek, kurumlar arası yazışmalar ortadan kalkacak, böylece vatandaşlara verilen hizmetlerde sürat ve verimlilik sağlanacaktır. Seçme ve seçilme yaşında bulunan vatandaşların listeleri her an çıkartılabileceğinden seçmen kütüklerinin düzenlenmesinde kolaylık sağlanacaktır. Son olarak, davaların mahkemelerde görülmesi sırasında yapılan kimlik tespitleri mahkemelere konulacak bilgisayar terminali aracılığıyla MERNİS Veri Tabanından yapılabilecektir. Ayrıca veraset davalarında istenen kişi ve aile kayıt örneklerine aynı şekilde ulaşılabilecektir. Böylece davaların daha hızlı görülmesi sağlanacaktır.

MERNİS Projesi kapsamı ve etkilediği kesimler dikkate alındığında Türkiye'nin en büyük bilişim projesidir. Bu yolla hem kırtasiye işlemleri en aza indirgenmekte hem de işlemlerde sürat ve etkinlik sağlanmaktadır.¹⁰⁷

2- Vergi Daireleri Otomasyon Projesi (VEDOP)

¹⁰⁷http://www.nvi.gov.tr/11,Ana_Sayfa_Mernis_Projesi,5.html, 19 Haziran 2007

Ülkemizde merkezi yönetim kapsamında yürütülen bir başka e-devlet uygulaması Vergi Daireleri Otomasyon Projesi (VEDOP)'dir. Maliye Bakanlığı Gelirler Müdürlüğü bünyesinde yürütülen, 22 il ve 10 ilçe merkezinde bulunan 153 vergi dairesinin ortak bir ağ ile merkeze bağlandığı ve bu vergi dairelerinde verilen hizmetlerin kurum içinde elektronik ortamdan yürütülmesinin sağlandığı bir projedir. VEDOP Projesi ile vergi gelirlerinin daha etkin toplanması, vergi dairelerine gelen mükelleflerin işlemlerinin rahat bir ortamda ve daha kısa sürede bitirilmesi ve vergi dairesi personelinin işlemlerini yaparken teknolojik imkânlardan daha çok yararlanması hedeflenmektedir. VEDOP Projesi kapsamına alınmış vergi dairelerinde bulunan bilgiler ortak bir veri tabanında toplanarak, bu bilgilerden bir kısmı çevirim içi ortamda mükelleflerin sorgulanmasına açılmıştır. Gelirler genel müdürlüğünün web sitesinden (www.gelirler.gov.tr) erişilebilen internet vergi dairesi kanalıyla bilgi sorgulaması yapabilmek için, mükelleflerin VEDOP kapsamındaki vergi dairelerinde kayıtlı mükellef olmaları, gelirler genel müdürlüğü tarafından hazırlanan taahhütnameleri imzalayıp müdürlükçe kendilerine tahsis edilecek kullanıcı kodu ve şifreye sahip olmaları gerekmektedir.¹⁰⁸

VEDOP Projesi kapsamında yukarıda belirtilen gereklilikleri yerine getiren mükellefler şu bilgileri sorgulayabilmektedirler:

-Vergi dairesinde mevcut mükellef kimlik bilgileri,

-Yıllık beyan edilen vergilerde 1999 vergilendirme dönemine, aylık vergilerde 2000 yılı vergilendirme dönemlerine ait beyan edilen vergilerle ilgili tahakkuk, tahsilât, vadesi gelen ve gelmeyen borç bilgilerini,

-Bu dönemlerle ilgili olarak verilen ek beyanlar ve vergi inceleme sonuçlarına göre ikmalen ve re'sen tarh edilen vergilerle ilgili tahakkuk, tahsilât, vadesi gelen ve gelmeyen borç bilgilerini,

-Son bir ay içerisindeki tahakkuk, tahsilât ve düzeltme işlemleri,

-15 gün içerisinde beyan etmesi gereken vergiler ile ilgili borç takvimini,

¹⁰⁸ Uçkan, A.g.e. s.292

-414 Seri No'lu Tahsilat Genel Tebliği gereği tecil imkanlarından faydalanmış olan mükellefin yeniden yapılandırılmış ödeme planı ve yapmış olduğu taksit ödemelerini,

-Yurt dışı çıkış yasağı ile ilgili detaylı bilgilerini,

-Gümrük Çıkış Beyannameleri tescil numarası, Gümrük İdaresi, kapanma tarihi bilgilerini,

-İşlenemeyen Ödemelerini; vergi ödemelerinde bilgi eksikliği yanlışlıklar ya da fazla ödeme olması gibi nedenlerle hesaplara işlenemeyen kayıtlarını,

-4811 Vergi Barışı Kanunu'nun yararlanılan maddelerine ilişkin, mükellefin yeniden yapılandırılmış ödeme planlarını ve yapmış oldukları taksit ödemelerini sorgulayabilirler.¹⁰⁹

Şirketler, vergi ödemek için yılda ortalama 25 kez vergi dairelerine gitmek zorunda. Yani şirketler yılda toplam 25 milyon kez vergi dairelerine gidiyor ve bu durum sistemi kilitliyor. İşyerinden vergi ödeme dönemi VEDOP projesiyle başlamıştır. Sisteminin diğer ayağını e-beyanname oluşturuyor. E-beyanname ile internet erişimi olan bütün şirketler, alacakları güvenlik numarası ve şifre ile bütün vergilerini kendi kurumlarından ödeyebilmektedir. Bu işlemi gerektiği takdirde şirketler adına mali müşavirler de yapabilmektedir.¹¹⁰ Bu işlem www.gelirler.gov.tr adresine girilerek “e-beyanname” bölümünde kolayca yapılabilmektedir.¹¹¹

Türkiye'deki tüm defterdarlıkları, vergi dairelerini, mal müdürlüklerini, takdir komisyonlarını ve Maliye Bakanlığı'na bağlı bilgi işlem merkezlerini tam otomasyona kavuşturmayı hedefleyen VEDOP serisinin üçüncü aşamasını Siemens firması gerçekleştirecektir. 99 milyon dolara mal olacak olan üçüncü aşamanın yapımı 2 yılda tamamlanacaktır. Proje kapsamında “e-imza” uygulaması da devreye girecek. Böylece bütün işlemler internet üzerinden gerçekleştirilebilecek. VEDOP 1 ve 2'de vergi daireleri ve defterdarlıkların Türkiye genelinde 81 ile yayılarak, web tabanlı vergi denetimi, e-beyanname, e-tahsilât uygulamaları gerçekleştirilmiştir. VEDOP 3 ile de

¹⁰⁹ http://www.vedop.mb-ggm.gov.tr/internetvd/kurum_nasil.htm#1s, 19 Haziran 2007

¹¹⁰ <http://www.tumgazeteler.com/?a=644920>, 20 Haziran 2007

¹¹¹ <http://www.gelirler.gov.tr>, 20 Haziran 2007

bütün dijital bilgilerin güvenli bir ortamda saklanması sağlanacak. Ayrıca felaket durum merkezi ve bilgi güvenliği sistemi de kurulacak. Sistemle ilgili 15 bin görevliye de eğitim verileceği planlanmaktadır. Türkiye'nin en kapsamlı bilgi teknolojisi projesi olarak gösterilen VEDOP 3 çerçevesinde, Türkiye genelinde 448 vergi dairesi ile 585 mal müdürlüğü gelir servisi yeniden yapılandırılarak, vergi dairesi otomasyon uygulamaları tamamen web tabanlı yapıya dönüştürülecek. Siemens, VEDOP 3 çerçevesinde Gelirler İdaresi Başkanlığı emrinde kullanılmak üzere 13.465 PC bilgisayarın, 6.204 yazıcının dağıtım ve montajını gerçekleştirecek. Vergi dairelerinin 24 saat 365 gün hizmet vermeleri sağlanacak ve İnternet Vergi Dairesi'nin gelişimine de ağırlık verilecek.¹¹²

3- Gümrük İdaresi Modernizasyon Projesi (GİMOP)

TC Başbakanlık Gümrük Müsteşarlığı bünyesinde yürütülen e-devlet çalışmaları da dikkate değerdir. Bu çalışmalar iki temel proje kapsamında yürütülmektedir. Bunlardan ilki Gümrük İdaresinin Modernizasyonu Projesi (GİMOP)'tur. GİMOP kapsamında geliştirilen "BİLGE" adı verilen yazılım ile eşyaların gümrük sahasına gelişinden ithalat ve ihracat işlemleri tamamlanmaya kadar geçen tüm aşamaların gerçek zamanlı olarak elektronik ortamda yapılması sağlanmıştır. Gümrük Beyannamelerinin Elektronik Veri Değişimi Sistemi kullanılarak gümrük idarelerine iletimi de proje kapsamında gerçekleştirilen yeniliklerden biridir. Mayıs 2002 tarihinde tamamlanarak kullanılmaya başlanan "Veri Ambarı" yazılımıyla kaçakçılık, kıymet ve tarife bilgilerini de içeren kapsamlı bir veri tabanına merkez ve taşra birimlerinin erişimi sağlanmıştır. Gümrük müsteşarlığı tarafından halen yürütülmekte olan ikinci bir proje de gümrük kapılarında bilişim ve iletişim teknolojilerinin etkin kullanımıyla miktar, değer, insan kaçakçılığı ve yasa dışı eşya trafiğinin önlenmesi amaçlanmaktadır.¹¹³

Artık, geleneksel gümrük devrine son verilip, e-gümrük devri başlatılmıştır. Bu kapsamda, GİMOP'un tamamlanmasıyla, dış ticaret işlemlerinin işlem hacmi yüzde 99,5 olarak otomasyona geçilmiş olundu. 2004 yılında, İskenderun, İsdemir ve Sakarya

¹¹² <http://www.tumgazeteler.com/?a=2177121>, 20 Haziran 2007

¹¹³ Uçkan, A.g.e., s.293

Gümrük Müdürlüklerinin de otomasyona dâhil edilmesiyle, 68 gümrük idaresi otomasyona geçmiştir.¹¹⁴

Gümrük Müsteşarlığının kaçakçılıkla mücadele konusunda etkinliği arttırmak için geliştirdiği projeler vardır. Gümrük Müsteşarlığı, 23.10.2000 tarihinde başta uyuşturucu olmak üzere yasadışı eşya, araç ve insan trafiğiyle mücadelesinde etkinliği artırmak amacıyla özellikle tarama sistemleri, haberleşme ve güvenlik sistemleri olmak üzere gümrük kapılarındaki sistemlerin geliştirilmesi öngörülmüş ve bu görev Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumuna (TÜBİTAK) verilmiştir. Bu kapsamda, TÜBİTAK'dan Gümrük Güvenlik Sistemlerini hazırlanması talep edilmiş ve Müsteşarlık ile TÜBİTAK arasında bu konuda 13.11.2001 tarihinde bir protokol imzalanmıştır. Bu protokol kapsamında şu paketleri yer almaktadır:¹¹⁵

- Komuta Kontrol Merkezi:
- Kapalı Devre TV Sistemi (CCTV)
- Kriptografik Haberleşme Sistemi
- Araç ve Konteyner Tarama Sistemi
- Araç Takip Sistemi
- Plaka Okuma Sistemi
- Tümleştirme

Komuta Kontrol Merkezi ile gümrük kapılarında kurulan her türlü güvenlik sistemi, Ankara'daki merkezi bir binadan kontrol ve komuta edilmektedir. Kapalı Devre Tv Sistemi, gümrük sahasında belirlenen yerlere güvenlik ve kontrolü sağlamak amacıyla yerleştirilen sabit ve hareketli kameralardan oluşur. Kamera görüntüleri saha içerisindeki bir merkezden izlenebilmekte ve kayıt edilebilmektedir. Bilgisayar kontrollü olup istenen sayıda kamera ve alarm girişine sahip bir sistemdir. İstenildiğinde seçilen bir kameradan alınan görüntüler video kayıt sistemiyle gerçek zamanlı olarak kayıt edilebilmektedir. Sistemin istenilen görüntüyü büyütme, işleme ve depolama

¹¹⁴http://www.tbmm.gov.tr/develop/owa/tutanak_b_sd.birlesim_baslangic?P4=13265&P5=B&page1=66&page2=66, 23 Haziran 2004

¹¹⁵ http://www.gumruk.gov.tr/Content.aspx?cT=0&cId=0_4_4_0, 23 Haziran 2007

kabiliyeti bulunmaktadır. Merkez ile birimlerin her türlü ses, görüntü ve veri haberleşmesi özel kriptografik bir sistemle sağlanmaktadır. Gümrük Güvenlik Sistemlerinin ve Gümrükler Muhafaza Otomasyonunun Kurulu bulunduğu gümrük işlemlerinde network ağının her iki ucuna kurulan “IP-Kripto” adı verilen bu cihazlarla her türlü verinin güvenli iletişimi sağlanmaktadır. Araç Konteyner ve Tarama Sistemi, sınır gümrük kapılarından ve limanlardan geçiş yapacak her türlü boyut ve biçimdeki motorlu taşıtlar ile bu taşıtların eklentilerinin ve konteynerlerin güvenlik amacı ile taranmasını ve geçişi yasak olan maddelerin bulunmasını sağlamaktadır. Bu tarama sistemi ülkemizde 2002 yılında kurulmuştur ve 2002den 2006 yılına kadar 359 Milyar 375 Bin Yeni Türk Lirası değerinde kaçak eşyaya el konulmuştur. Araç Takip Sistemi, ülkemiz üzerinden geçiş yapacak olan transit araçların ülkemiz sınırları içinde kaldıkları sürece izlenmelerini sağlayan bir sistemdir. Çeşitli risk unsurlarına göre Mobil ünite (GPS cihazı) takılmasına karar verilen transit araçların konum bilgisi ve güzergâh boyunca izleyeceği yol komuta kontrol merkezinden takip edilebilmektedir. Kontrol merkezinden araçlara ait hız-konum ve şoför gibi bilgiler sorgulanabilmektedir. Ayrıca izleme esnasında firma, şoför ismi, güzergâh, firma kodu, yük vb bilgilere ilişkin sorgulamalar yapılabilmektedir. Mobil ünite takılarak takibi yapılan transit araçların belirlenen güzergâhtan çıkması durumunda, mobil ünitenin yetkisiz kişiler tarafından çıkarılması durumunda, aracın belirli bir sürenin üzerinde beklemesi durumunda kontrol merkezinde alarm oluşmaktadır. Plaka Okuma Sistemi, herhangi bir kaçakçılık olayına karışması nedeniyle aranan ve yurda giriş veya çıkışında el konulması istenen araçların plakalarının tanınmasıyla otomatik olarak alarm verebilecek bir sistemdir. Kapıkule, İpsala, Gürbulak, Habur ve Sarp Sınır kapılarına kurulumu tamamlanarak faaliyete geçmiştir. Son olarak, hâlihazırda kullanılan programlar ile bu proje kapsamında geliştirilecek olan programların entegrasyonu yapılmıştır yani tümleştirme gerçekleştirilmiştir.¹¹⁶

4- Milli Eğitim Bakanlığı Bütünleşik Yönetim Bilgi Sistemi (MEBSİS)

Milli Eğitim Bakanlığı bünyesinde de pek çok e-devlet projesi yürütülmektedir. Özellikle bakanlığın öğretmen atamalarını İnternet üzerinden gerçekleştirmesi e-devlet

¹¹⁶ http://www.gumruk.gov.tr/Content.aspx?cT=0&cId=0_4_4_0, 23 Haziran 2007

olma yönünde önemli bir adımdır. Milli eğitimi geliştirme projesi kapsamında uygulamaya geçirilen ve e-devlete ulaşma adımlarının en önemlilerinden biri de, “Milli Eğitim Bakanlığı Bütünleşik Yönetim Bilgi Sistemi” (MEBSİS) dir.¹¹⁷ Proje Bakanlık hizmetlerinin, bilgi teknolojilerinden yararlanılarak, daha etkin, daha ucuz, daha hızlı, doğru ve zamanında verilmesini amaçlamaktadır. Bu proje kapsamında bulunan alt projeler şunlardır:

- Personel Yönetim Bilgi Sistemi (PERSİS) : Öğretmen planlaması, ataması, yer değiştirmesi v.b. işlemlerin sağlıklı, hızlı ve düzenli yapılmasının sağlanması.

- İl ve İlçe Milli Eğitim Müdürlükleri Yönetim Bilgi Sistemi (İLSİS): Merkez ve taşra teşkilatları iletişim alt yapısının oluşturulması suretiyle iki yönlü bilgi akışının sağlanması, İl Milli Eğitim Müdürlüklerinin otomasyonunun gerçekleştirilmesi.

- Yüksek Öğretim Yönetim Bilgi Sistemi (YÖSİS): Resmi ve özel burslu öğrencilerin yurt içi ve yurt dışı takibi, ataşeliklerin otomasyonu.

- Bütçe Yönetim Bilgi Sistemi (BÜTSİS): Bütçe Dairesi Başkanlığının Milli Eğitim Bakanlığı ve Maliye Bakanlığı bağlantılı işlerin bilgisayar desteğinde yürütülmesi.

- İdari ve Mali İşler Yönetim Bilgi Sistemi (İMİSİS): Bakanlık İdari ve Mali İşler Dairesi Başkanlığının tüm işlemlerinin bilgisayar desteğinde yürütülmesi.

- Yurtdışı Eğitim Yönetim Bilgi Sistemi (YDSİS): Türkiye Cumhuriyetlerden ülkemize gelen ve Türkiye Cumhuriyeti devletinin burslusu olarak üniversitelerde öğrenim gören öğrenci bilgilerinin sorgulanması.¹¹⁸

5- Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi (TAKBİS)

Bayındırlık ve İskan Bakanlığı bünyesinde yapılan e-devlet projesi ise “Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi” (TAKBİS)’dir. Projenin temel hedefi; günümüzde doğru, güvenilir, kolay ve hızlı erişilir tapu ve kadastro bilgilerine (mülkiyet bilgilerine) duyulan ihtiyacı karşılayarak, konumsal harita bilgilerine dayalı olarak tapu sicilindeki

¹¹⁷ Nohutçu-Demirel, A.g.m., s.42

¹¹⁸ Devlet Planlama Teşkilatı, E-Devlet Proje ve Uygulamaları, Bilgi Toplumu Dairesi, 2004, s.69, <http://ekutup.dpt.gov.tr/bilisim/e-devlet/tr2004.pdf>, 26 Haziran 2006

mülkiyet ve kadastr o bilgilerini oluşturmaktadır.¹¹⁹ TAKBİS Projesinin en önemli yararı, Türkiye'nin taşınmaz mal envanterinin, mülkiyet ve kadastr o bilgilerinin, coğrafi bilgi sistemi mantığı içinde bilgisayar ortamına aktarılmasıyla vatandaşa daha hızlı ve güvenilir hizmet sunulması ve tapu kadastr onun sahip olduğu verileri diğer kamu kurum ve kuruluşlarla paylaşmasıdır.¹²⁰

6- Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP)

Adalet Bakanlığının yürüttüğü e-devlet projeleri ise Ulusal Yargı Ağı Projesi I (UYAP I) ve UYAP II'dir. UYAP merkez ve taşra olmak üzere iki aşamalı olarak planlanmıştır. UYAP I merkez aşaması, UYAP II ise taşra aşamasını oluşturmaktadır. Merkez aşamasında bakanlık merkez teşkilatı ve bağlı birimlerinin işlemlerinin otomasyona geçirilmesi hedeflenmiştir. Projeye 2000 yılı içinde başlanmıştır. Öncelikle donanım çalışmaları bitirilmiş, tüm bakanlık birimleri ağ sistemi ile birbirine bağlanmıştır. İkinci aşamayla ise taşra teşkilatı otomasyonu, karar destek sistemi yazılımı, kablolama teknikleriyle taşra birimlerinin otomasyonu amaçlanmaktadır. Proje ile tüm yargı birimlerini kapsayan otomasyon ve dış birimlere entegrasyonu sağlamak suretiyle yargılama sırasında usul hatalarının önlenmesi ve diğer hataların en aza indirilmesi, yargılamanın sağlıklı ve süratli bir şekilde gerçekteştirilmesi ve adalete güven kazandırılması hedeflenmektedir.¹²¹

7- POLNET Projesi

İçişleri Bakanlığına bağlı Emniyet Genel Müdürlüğünün yürüttüğü Polnet Projesi, Emniyet Teşkilatı'na yeni teknolojilerle bilgiyi en kısa zamanda sunmayı amaçlayan günümüz teknolojisine uygun donanım ve yazılım oluşan bilgi alt yapısıdır.¹²²

Projenin amaçları:

- Polisin, görevin gerekli kıldığı her türden bilgiye en hızlı, kolay ve güvenilir bir şekilde ulaşmasını sağlamak.

¹¹⁹ E-Devlet Proje ve Uygulamaları, DPT, Bilgi Toplumu Dairesi, 2004, s.73, <http://ekutup.dpt.gov.tr/bilisim/e-devlet/tr2004.pdf>, 26 Haziran 2006

¹²⁰ Nohutçu-Demirel, A.g.m., s.43

¹²¹ E-Devlet Proje ve Uygulamaları, DPT, Bilgi Toplumu Dairesi, 2004, s.46, <http://ekutup.dpt.gov.tr/bilisim/e-devlet/tr2004.pdf>, 26 Haziran 2006

¹²² Nohutçu-Demirel, A.g.m., s.44

- Ulusal ve uluslar arası bütün bilgi ağ ve bankaları üzerinde sorgulama yapılmasına olanak tanımak.

- Delillerin daha hızlı toplanması.

- Birimler arası koordinasyonun daha çabuk sağlanması ve zaman sınırının kaldırılması.

- Parmak izi balistik karşılaştırmalar, DNA analizleri, kan ve doku tahlilleri gibi gelişmiş laboratuvar gerektiren hizmetlerin POLNET üzerinden polislerin hizmetine sunulması.

- Bürokrasiyi azaltmak, işlemlere hız kazandırmak, maliyetleri düşürmek.

- Vatandaşa ihtiyaç duyduğu bilgilere her an ulaşma imkanı sağlamak.

- Trafik denetimlerine hız kazandırmak.

- Pasaport ve ruhsat gibi işlemlerin çevrimiçi yapılabilmesidir.¹²³

8- Belge/Arşiv Yazışma ve Arşiv Otomasyonu

Dışişleri bakanlığı tarafından yürütülen e-devlet çalışması ise “BelgeArşiv Yazışma ve Arşiv Otomasyonu”dur. BelgeArşiv 2001 yazılımı, Haziran 2001’de gerek belgelerin hazırlanma aşamasında, gerek onaylama, kayıt, gönderme ve arşivleme aşamalarında gerçek bir otomasyon uygulamasını hayata geçirmek üzere bakanlık merkez birimlerinde uygulamaya geçmiştir. Bu sayfaya da www.mfa.gov.tr adresinden ulaşılabilir. Belge arşiv programının amaçları şunlardır:

- Belgelerin bilgisayar ortamında kaydedilmesi,

- Metinlerin onay işlemlerinden sonra dijital ortamda kaydedilmesi,

- Dışişleri Bakanlığı’nın merkez birimleri ile dış temsilcilikteki görevliler tarafından hazırlanan tüm metinlerde standart formatların kullanılması,

- Arşivdeki belgeler üzerinde sorgulama işlemi yapabilmektedir.¹²⁴

¹²³ E-Devlet Proje ve Uygulamaları, DPT, Bilgi Toplumu Dairesi, 2004, s.54, <http://ekutup.dpt.gov.tr/bilisim/e-devlet/tr2004.pdf>, 26 Haziran 2006

¹²⁴ E-Devlet Proje ve Uygulamaları, DPT, Bilgi Toplumu Dairesi, 2004, s.68, <http://ekutup.dpt.gov.tr/bilisim/e-devlet/tr2004.pdf>, 26 Haziran 2006

9- E-Sağlık Projesi

Sağlık Bakanlığı tarafından da yürütülen birçok e-devlet çalışması vardır. Örneğin “Türkiye Sağlık Bilgi Sistemi / e-sağlık” projesi ile, yetkili kişi ve kuruluşlarca ulaşılabilir, tüm vatandaşları kapsayan, her bireyin kendi bilgilerine erişebildiği, doğum ile başlayıp tüm yaşam süresince sağlıkla ilgili verilerden oluşan işlevsel bir veri tabanının; yüksek bant genişlikli ve tüm ülkeyi kapsayan bir iletişim omurgasında paylaşılması ve teletıp uygulamalarına varan teknolojilerin mesleki pratikte kullanılması planlanmıştır.¹²⁵ Teletıp projesi ile taşradaki hastaların tomografi ve röntgenleri internet üzerinden büyük şehirlerdeki hastanelere gönderilecek. Bilgileri inceleyen uzman doktorlar, teşhisi ilgili vilayete bildirecekler.¹²⁶ Sağlık Bakanlığı tarafından yürütülen bir başka proje ise, “Temel Sağlık İstatistikleri Modülü”dür. Bu proje sağlık kurumları tarafından, bireylerin tüm yaşamları boyunca sağlıkları ile ilgili bilgilerinin toplanması, kaydedilmesi, depolanması ve bu işlemlerin sürekli, güncel, tam ve güvenilir biçimde yapılması, bireyin ve toplumun sağlıkla ilgili bilgilerinin izlenebilmesi ve bireylerin oluşturduğu toplumların sağlık sorunları ve bunların zaman içinde gösterdiği değişimlerin saptanabilmesine olanak sağlamaktadır.¹²⁷ “Çekirdek Kaynak Yönetimi Sistemi” Projesi ile de, bakanlık bünyesindeki insan gücü, malzeme, ilaç/eczacılık ve mali kaynakların izlenmesi ve yönlendirilmesinde doğru ve güncel bilgi desteğinin değerlendirilmiş ve özetlenmiş olarak karar vericiye sunulması hedeflenmektedir. Bunların dışında Sağlık Bakanlığı bünyesinde “Hasta Takip Sistemi”, “Tek Düzen Muhasebe Programı”, “Türkiye Sağlık Envanteri”, “Evrak Takip Sistemi” gibi projelerde bulunmaktadır.¹²⁸

Sosyal Sigortalar Kurumu’nun da e-devlet çalışmaları dikkate değerdir. “E-sigorta” projesi ile sigorta müdürlükleri tarafından tutulan her türlü bilginin merkezde toplanması ve anında Türkiye genelinden ulaşılabilmesini sağlayan, bu özelliği ile sadece SSK için değil, başta Maliye Bakanlığı, DİE, Çalışma ve Sosyal Güvenlik

¹²⁵ Devlet Planlama Teşkilatı, E-Devlet Proje ve Uygulamaları, Bilgi Toplumu Dairesi, 2004, s.76, <http://ekutup.dpt.gov.tr/bilisim/e-devlet/tr2004.pdf>, 26 Haziran 2006

¹²⁶ <http://www.saglik.gov.tr>, 27 Haziran 2007

¹²⁷ E-Devlet Proje ve Uygulamaları, DPT, Bilgi Toplumu Dairesi, 2004, s.76, <http://ekutup.dpt.gov.tr/bilisim/e-devlet/tr2004.pdf>, 26 Haziran 2006

¹²⁸ E-Devlet Proje ve Uygulamaları, DPT, Bilgi Toplumu Dairesi, 2004, s.78, <http://ekutup.dpt.gov.tr/bilisim/e-devlet/tr2004.pdf>, 26 Haziran 2006

Bakanlığı Çalışma Genel Müdürlüğü, Türkiye İş Kurumu Genel Müdürlüğü başta olmak üzere işverenler, kamu ihale makamları v.b. için gerekli yönetim birimlerini içeren geniş kapsamlı bir otomasyon projesidir. Ayrıca SSK'nın "e-bildirge" projesi de oldukça önemlidir. Proje ile kendi sosyal güvencesi altına girmiş sigortalıları çalıştıran işverenlerin, işçilerine ait sigorta bildirimlerini internet üzerinden yapması sağlanmıştır. Bu sayede bildirimler her an internetten güvenli olarak verilebilecek, zaman ve iş gücünden tasarruf edilecektir.¹²⁹ Ayrıca Bağkur'un yaklaşık 15.000 eczanenin kurum ana bilgisayarına çevirim içi olarak bağlanmasını sağlayan "Eczane Otomasyon Projesi" (BEOS) 2002 yılı Şubat ayı itibariyle hayata geçirilmiştir. Bu yolla günde ortalama 130.000 reçete kurum kayıtlarına intikal etmektedir. Ayrıca milyonlarca kamu emeklisinin sağlık kurumlarıyla ilgili işlemlerinin internet üzerinden hızlı ve sorunsuz yapılmasını sağlayan "Emekli Sandığı Sağlık Projesi" de bir çok eczane, optikçi, ortez-protez, diğer tıbbi malzeme firmaları, özel sağlık kuruluşları ve kamu kurum ve kuruluşlarına hizmet sağlamaktadır.¹³⁰ E-devlet uygulamalarına örnek olarak sosyal güvenlik kuruluşları olan Bağ-Kur (www.bagkur.gov.tr), Sosyal Sigortalar Kurumu (www.ssk.gov.tr) ve Emekli Sandığı (www.emekli.gov.tr)'nın üyelerine sundukları hizmetler gösterilebilir. Bu kurumların üçü de web siteleri aracılığıyla üyelerine kurumlarının faaliyetleri hakkında kapsamlı bilgiler sunmaktadır. Bunun yanı sıra bu kurumlarla anlaşmalı olan eczanelerin çevirim içi ortamdan işlem yapabilecekleri ve kurumla iletişim içine girebilecekleri bir kanal da yaratılmıştır. Ayrıca www.ssk.gov.tr sayfasından pirim ödemeleri yapılmakta ve sigorta dökümü elde edilebilmektedir.¹³¹

10- E-Tarım Projesi

Tarım ve Köyişleri Bakanlığı'nın da "e-Tarım" projesi vardır. Tarım politikalarının etkin bir şekilde oluşturulabilmesi için politika belirlenmesine esas olacak verilerin toplanarak sınıflandırılması ve analiz yapılması için elektronik veri tabanları ve bilgi teknolojilerinin kullanımı gereklidir. Bu çerçevede bakanlık e-tarım

¹²⁹ Devlet Planlama Teşkilatı, E-Devlet Proje ve Uygulamaları, Bilgi Toplumu Dairesi, 2004, s.87, <http://ekutup.dpt.gov.tr/bilisim/e-devlet/tr2004.pdf>, 26 Haziran 2006

¹³⁰ Nohutçu-Demirel, A.g.m., s.45

¹³¹ Uçkan, A.g.e., s.291

projesini uygulamaya koymuştur. Proje kapsamında bakanlığın gerçekleştirmeyi öngördüğü çalışmalar:

- Çift Kayıt Sistemi
- Alternatif Ürün Bilgi Sistemi
- Organik Tarım Bilgi Sistemi
- Hayvan Kimlik Kayıt Sistemi
- Çiftlik Muhasebe Sistemi
- Kooperatifler Bilgi Sistemi
- Tarımsal Piyasaları İzleme Bilgi Sistemi
- Bitki Pasaportu Sistemidir.

Ayrıca başbakanlık tarafından yürütülen vatandaşın hayatını kolaylaştırmaya yönelik iki projeye de yer verilmiştir. Bunlardan ilki “Resmi Gazete Bilgi Sistemi” dir. Mevzuatı geliştirme ve yayın genel müdürlüğü tarafından yayınlanan Resmi Gazete eş zamanlı olarak Bilgi İşlem Başkanlığı’nın teknik desteği ile internet ortamında da yayımlanmaktadır. Proje ile Resmi Gazete’de yayımlanan mevzuat ve ilanların günlük olarak internet üzerinden ilgililerin hizmetine sunulması ve gazete arşivine ait bilgilerin izlenebilmesi amaçlanmıştır. İkincisi ise “Devlet Arşivleri Katalog Tarama” dır. Osmanlı, Milli Mücadele ve Cumhuriyet döneminin arşiv belgelerinden tasnifi tamamlananların bilgisayar ortamında tutulması ve internet üzerinden ilgililerin hizmetine sunulması amaçlanmıştır.¹³² Devlete ait ilk portal olan “Kültür Bakanlığı Projesi”nde her türlü kültürel etkinlik, tarihi zenginlik sergilenmektedir. Türkçe hariç on bir dilde hazırlanan sitede (www.kultur.gov.tr), diğer bütün bakanlıkların güncel faaliyetleri de yer almaktadır. Türkiye ile ilgili sorulara cevap veriliyor. Sanal ortamda alış-veriş imkânı var ve Devlet Opera ve Bale Gösterileri içinde bilet satılıyor.¹³³ Ayrıca sitede “2023 Türkiye Turizm Stratejisi”ne bile yer verilmiştir.¹³⁴ Çevre ve Orman

¹³² Nohutçu-Demirel, A.g.m., s.39

¹³³ Nohutçu-Demirel, A.g.m., s.42

¹³⁴ <http://www.kultur.gov.tr/TR/Default.aspx?F6E10F8892433CFFD52DD97CAAFACAC895DED00FF48EB145>, 27 Temmuz 2006

Bakanlığı'nın internet sitesinde Bakanlık teşkilatı ve görevlerine ilişkin genel bilgilere yer verilmekte, e-kitap bölümünde çevre orman ile ilgili çeşitli rapor ve kitaplar ile çevre ve ormanla ilgili e-sözlük yer almakta, Matbu Belgeler veri tabanı kısmında çevre ve ormancılık alanında yürütülen faaliyetlerde kullanılmak üzere kişi ve kurumlarca gereksinim duyulan başvuru formları, dilekçe örnekleri, taahhütnameler ve belgeler gibi dokümanlara ulaşılabilir. Diğer taraftan "Orman Yangınları Bilgi Sistemi" olarak adlandırılan web uygulaması çalışmaları yapılmaktadır. Bu uygulama ile ülkemizde günlük olarak nerede orman yangını çıktığı ve yangınların son durumu hakkında bir yangın monitörü aracılığıyla internet üzerinden anlık olarak bilgi sunulması amaçlanmaktadır. Sistem içerisinde ayrıca orman yangınlarıyla ilgili her türlü bilgiler, istatistikî veriler, alınan tedbirler, planlar ve mücadele çalışmaları hakkında ayrıntılara da yer verilecektir.¹³⁵

B- Yerel Yönetimlerde E-Devlet

Türkiye'deki yerel yönetimler kapsamında e-devlet uygulamaları büyük ölçüde belediyeler düzeyinde kalmıştır. Belediyeler internet üzerinde web sayfaları oluşturmak suretiyle kişi ve kurumlara bilgi ve hizmet sunmaktadır. Yani belediyeler tek başlarına, diğer yerel yönetim birimleriyle eşgüdümsüz olarak web sayfası oluşturma aşamasındadır. Yerel yönetimler ile merkezi yönetim kurum ve kuruluşları arasındaki iletişim ve ilişkiler henüz internet üzerine taşınmamıştır.¹³⁶

E-devlet hizmetlerinin yurttaşların katılımıyla anlam kazanacağı yaklaşımı, yerel yönetimlerin yatay koordinasyonu mümkün kılan yapısı ve doğrudan yurttaşların ihtiyaç ve beklentilerine yönelik hizmet verme işleviyle daha kolay örtüşmektedir. Ülkemizde ise, ne yazık ki, yerel yönetimlerin e-yönetişim modellerini hayata geçirebilecek kadar yeterli esnekliğe sahip olması, "yerleşik devlet kültürü" nedeniyle bir türlü mümkün olmamaktadır.¹³⁷ Yine de ülkemizde yerel yönetimler alanında dikkate değer çalışmalar yapılmış ve yapılmaktadır. Bu kısımda yerel yönetimlere ilişkin başlıca e-devlet projelerine değinilecektir.

¹³⁵ Devlet Planlama Teşkilatı, E-Devlet Proje ve Uygulamaları, Bilgi Toplumu Dairesi, 2004, s.94, <http://ekutup.dpt.gov.tr/bilisim/e-devlet/tr2004.pdf>, 26 Haziran 2006

¹³⁶ Nohutçu-Demirel, A.g.m., s.46

¹³⁷ Uçkan, A.g.e., s.295

1- YERYÖN Projesi

YERYÖN, Yerel Yönetimlerin Güçlendirilmesi Araştırması Projesi, YYAEM tarafından 1998–2001 yıllarında gerçekleştirilen geniş kapsamlı bir araştırma çalışmasıdır. Araştırma, Devlet Planlama Teşkilatı Yıllık Yatırım Programlarında yer almış ve genel bütçeden finanse edilmiştir.

Araştırma, 20. yüzyılın sonunda Türkiye yerel yönetim sisteminin çok boyutlu fotoğrafını çekmekte ve geleceğe 21. yüzyıl başında sistemin yapısına ilişkin bir tür belge dizisi bırakmaktadır. Araştırmanın amacı, kısa zamanda günlük sorunları çözmek üzere fikir ve öneri geliştirmek değil, sistemin yapısal özellikleri ile sorunlarını ortaya koymak ve 21. yüzyılın gereklerini karşılayacak model üzerine fikir geliştirmek olarak belirlenmiştir. Dört yıllık uzun çalışma süresinde araştırma, çeşitli başlıklar belirlenerek modüller halinde yürütülmektedir. Bu modüller şunlardır:¹³⁸

- Belediye Personel Modülü
- Su Hizmetleri Yönetimi Modülü
- Yerel Temsil Modülü
- Çöp Hizmetleri Modülü
- Mali Yapı Modülü
- İmar Hizmetleri Modülü
- Zabıta Hizmetleri Modülü
- Eğitim ve Sağlıkta Yerelleşme Sorunu Modülü
- İtfaiye ve Acil Durum Hizmetleri Modülü
- Yerel Yönetim Modeli Geliştirme Modülü

1998 yılında çalışılan belediye personel modülü, çok sayıda uzmanın yanı sıra merkezi yönetimin ilgili kurumları, belediyeler, belediyelerde örgütlü sendikalar ve Türk Tabipler Birliği'nin katkıları ile yürütülmüştür. Belediye başkanlıkları ve belediyelerde örgütlü sendikaların şube başkanlarına dönük anket çalışmaları yapılmış;

¹³⁸ <http://www.yerelnet.org.tr/yyaem/yeryon.php>, 29 Haziran 2006

3215 belediyeden 1178'i ankete yanıt vererek çalışmaya destek olmuşlardır. Ayaş, Beypazarı, Çankaya belediyeleri ile İzmit Büyükşehir Belediye Başkanlığı'nda yerinde incelemeler yapılmıştır. Uzmanlar ile danışma toplantıları gerçekleştirilmiş, araştırma sırasında bulanık kalan konular bu toplantılarda açıklığa kavuşturulmuştur. Su, kimi uzmanlara göre, gelecek yıllarda petrolün yerini alacaktır. Bu, 20 yüzyıl boyunca petrol nasıl ekonomik bunalımların ve ülkeler arasında savaşların simgesi olmuşsa, 21. yüzyılda benzer işlevin su sorunu tarafından yüklenileceği anlamına gelmektedir. Geleceğin bu stratejik varlığı, insan yaşamı için vazgeçilmezliği için birleşince özel bir anlam kazanmaktadır. Öte yandan uluslararası kuruluşlar su yönetimine konunun önemine koşut bir ağırlık vermekte ve çeşitli ülkelerde olduğu gibi ülkemizde de sektör üzerine çeşitli yönetim formülleri geliştirmektedirler. Su yönetiminde söz sahibi olan kamu kurumlarından biri belediyelerdir; dolayısıyla yerel yönetimler su sorununun önemli bir parçası durumundadırlar. Türkiye'de, su işletmeciliği bir kamu hizmet alanıdır. Buna karşın özel sektör kaynak suyu ve şişelemeden sonra belediye su işletmeciliği alanına da ilgi göstermeye başlamıştır. İzmit Yuvacık Barajı imtiyazı ile toptan, Antalya belediye su işletmeciliği abone hizmetleri ile yabancı özel şirketlere devredilmiştir. Su sorunu, yerel yönetimlerin yetkili kılındıkları konulardan biri olarak YERYÖN kapsamında önce genel yapı itibarıyla irdelenmiş; daha sonra Antalya örneği ayrıca inceleme konusu yapılmıştır. Yerel seçim sistemi ve temsilin yapısı üzerine çalışmalar 1999 yılında başlatılmıştır. Amaç, Cumhuriyet dönemi boyunca yerel seçim sisteminin hukuksal yapısı ve değişimini belirlemek; yerel seçim sonuçlarının analizini yapmak; seçim dönemlerini inceleyerek yerel temsilin özelliklerini ortaya çıkarmak olarak belirlenmiştir. Öncelikle Cumhuriyet dönemi boyunca yapılan yerel seçimler araştırılmıştır. Seçim dönemlerine ilişkin gazete taramaları yapılmıştır. 1963 genel yerel seçimlerinden 1999 genel yerel seçimlerine kadar toplam sekiz seçim dönemi, zamanın yayın organları ve ilgili basılı çalışmalar incelenerek raporlaştırılmıştır. Yerel seçim sonuçları DİE tarafından yayımlanmakta, ancak bilgisayar ortamında sunulmamaktadır. Bu modül kapsamında DİE yerel seçim kitapları temel alınarak, 1963 yılından bu yana tüm seçim sonuçları bilgisayara yüklenmiştir. Çöp hizmetleri yada bir endüstriyi anlatan katı atık yönetimi sektörü, 1999 ve 2000 yıllarına bölünen çalışma başlıklarından biri olmuştur. Bu modül, belediye proje stoku incelenerek ve Mersin ili belediyeleri

örneğinde çalışılarak yürütülmüş, belediyelere soru kağıdı gönderilmiştir. 3215 belediyeden 1145'inin yanıt verdiği soru kâğıdı uygulaması, oldukça zengin veriler elde edilmesini sağlamıştır. Mali yapı, belediye ve il özel idareleri temel alınarak çalışılmıştır. Hukuksal yapı araştırılmış, uluslararası kuruluşların yerel maliye sistemi üzerine geliştirdikleri modeller araştırılarak değerlendirilmiş, yine tüm belediyelere gönderilen soru kâğıdına 1329 belediyeden yanıt alınmıştır. 1996 yılına ait 2500 belediyenin kesin hesap gelir ve giderleri üzerinde çalışmalar yürütülmüş, 1998 yılına ait 280 belediyenin kesin hesapları tüm kalemler itibariyle bilgisayara yüklenerek, çeşitli büyüklükteki belediyelerin gelir ve gider karakteristikleri üzerine çalışılmıştır. Kentsel toprak rantı, yerel yönetimlerin canlılıklarını kazandıkları başlıca yönetim alanlarından biridir. YERYÖN çerçevesinde imar hizmetleri planlamadan uygulamaya uzanan aşamaları itibariyle incelenmekte, verilerin toplanmasında soru kağıdı ve yerinde incelemelerden yararlanılmaktadır. Alt rapor ve anket değerlendirmeleri tamamlanmış olan bu modülün genel rapor yazımı tamamlanmıştır. Bir dönem emniyet kuvvetleri içinde bir kol olan zabıta, günümüzde belediyelerin bünyesinde kentsel yaşamın denetimini yapmakla yükümlü birim olarak iş görmektedir. Tarihsel varlığını "emniyet kuvveti" olmaktan alan bu hizmet grubu, küçük işyerlerinden ibaret kasaba dünyasının yerini alan süper market boyutunda işyerleri ile karşı karşıyadır. Öte yandan hiçbir müdahaleye tahammülü olmayan serbest pazar ekonomisi mit'i ile yükselen tüketici hakları bilinci, zabıta hizmetlerinin içine düştüğü başka bir makas oluşturmuştur. Günümüzde zabıtaya silah verilmesi ile zabitanın alt uzmanlık kollarına ayrılması önerileri karşı karşıya gelmekte, ancak bu hizmet grubunun işlevsel tanımı yapılamamaktadır. YERYÖN çerçevesinde 21. yüzyıl kentlerinin denetimi sorununun, zabıta hizmetleri çerçevesinde incelenebileceği görülmüş ve modül açılmıştır. Ön çalışmaları 2000 yılında gerçekleştirilmiş olan bu modül, 2001 yılının konusudur. Son yıllarda hazırlanan yerel yönetimler yasa tasarılarında bu iki hizmetin yerel yönetimlere devri gündeme getirilmiştir. Uluslararası alanda bu yönde düzenlemeler destek görmekte, ancak çeşitli ülkelerdeki uygulamaların sonuçları çok umut verici görünmemektedir. Bu modül ile, Türkiye'de eğitim ve sağlık hizmetlerinin yerleştirilmesi sorunu açıklığa kavuşturulacaktır. İtfaiye ve acil durum hizmetleri, YERYÖN kapsamında 2001 yılının konusudur. Bu hizmet alanı özellikle Marmara

Depremi ile birlikte önem kazanmış konulardan biridir. Bu hizmet grubunda önemli boyutlardan biri ölçek sorunudur. Modül çerçevesinde hizmetin örgütlenme ve personel yapısının profili çıkarılacak, hizmet için en uygun ölçek üzerinde durulacak, nasıl bir örgütsel yapıya gerek olduğu üzerinde durulacaktır. Model geliştirme, YERYÖN çalışmasının son amacıdır. Yukarıdaki tüm modüller, kendi başlıkları içinde birer amaç olarak incelemeye alınmış; ancak tüm modüllerde yerel yönetim modeli geliştirmeye doğru çıktılar elde edilmesine çalışılmıştır. Elde edilen birikim üzerine 2000 yılında model geliştirme çalışmasının ön hazırlıkları yapılmıştır. Bu çerçevede Eskişehir, Bilecik ve Sivas illerinin valilik, kaymakamlık ve belediyeleri ziyaret edilerek yerinde çalışma yapılmıştır. Bu illerin yönetsel profilleri geliştirilmiş ve il raporları hazırlanmıştır. Türkiye geneli il ve ilçe sınıflandırması yapılmıştır. 2001 yılında tipik iller seçilerek incelemeler sürdürülecek ve ülke geneli için bir yerel yönetim kademelenmesi ve yapılanması modeli geliştirilecektir.¹³⁹

2- YEREP Projesi

YEREP, Yerel Yönetimler İçin Eğitim Malzemesi Geliştirme Projesi, 1999-2001 yıllarında yürütülmek üzere planlanmış ve DPT Yıllık Yatırım Programlarında yer alarak genel bütçeden finanse edilmiş bir çalışmadır. Projenin iki amacı vardır: Birincisi yerel yönetimlere ilişkin veri, bilgi ve deneyimin sunulabileceği bir internet paylaşım ağı kurmak, ikincisi yerel yönetimlere dönük eğitim çalışmalarında gerek derslik ortamında gerekse kendi kendine eğitim yönetiminde kullanılmak üzere ders notları geliştirmektedir.¹⁴⁰

İnternet paylaşım ağı kurma amacı, www.yerelnet.org sitesi ile gerçekleştirilmiştir. YerelNet sitesi için ön çalışmalar 1999 yılında başlatılmış, kurulum işleri 2000 yılında gerçekleştirilmiştir. YEREP çalışmasının ikinci amacı, özellikle belediye yöneticilerine dönük olarak ders notları geliştirmek olarak belirlenmiştir. Ders notlarının, açılan seminerlerde malzeme olarak kullanılmanın yanı sıra, bir tür uzaktan eğitim malzemesi niteliği taşıması amaçlanmıştır. Ders notları bir basılı çıktı ile CD olarak hazırlanmaktadır. İlk çalışma belediye personel yöneticilerine dönük olarak

¹³⁹<http://www.yerelnet.org.tr/yaem/yeryon.php>, 30 Temmuz 2006

¹⁴⁰ Nohutçu-Demirel, A.g.m., s.46

gerçekleştirilmiştir. Ders notları akademisyen ve bürokrat uzmanlardan oluşan program geliştirme kurulu eliyle hazırlanmakta, master kopya üretimi Anadolu Üniversitesi tarafından yapılmaktadır. Üretilen malzemenin İnternet üzerinden sunumu da tasarlanmaktadır.¹⁴¹

3- YEREL BİLGİ Projesi

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

YEREL BİLGİ Projesi, yerel yönetimlerle ilgili olan verileri elektronik ortamda toplayarak, bu verilerin politika geliştirme ve karar alma sürecine yardımcı olacak şekilde derlenmesi ve bunların analitik sorgulamaya tabi tutulmasını hedeflemektedir.

TODAİE- YYAEM, 2000 yılı sonunda YerelNet adlı bir internet paylaşım ağı kurmuş ve bu ağı www.yerelnet.org.tr adresinden kullanıma açmıştır. YerelNet, merkezden sunulan bilgilerin yanı sıra, 3215 belediyenin kendilerine ait bilgileri doğrudan kendilerinin girebilecekleri; yurttaşların hemşerisi oldukları belediye sayfasına mesaj atabilecekleri, belediyelerin arzı ettikleri duyuruları yapabilecekleri etkileşimli bir yapıya sahiptir.

Günümüzde, örneğin yerel yönetim kesin hesapları ülke genelinde değerlendirilmek istendiğinde, bu işlem ancak, DİE tarafından yalnızca ana kalemleri gösteren istatistik amaçlı yayınlar üzerinden yapılabilmekte ve bu istatistikleri iki-üç yıllık bir gecikme ile elde edebilmektedir. YERELBİLGİ projesi, verileri istatistiksel amaçlarla değil, analitik değerlendirmeler yapmak amacıyla toplamayı ve gecikmeleri ortadan kaldırarak güncelliği yakalamayı sağlamaktadır.¹⁴²

¹⁴¹ <http://www.yerelnet.org.tr/yyaem/yerrep.php>, 30 Temmuz 2006

¹⁴² http://www.duzce.bel.tr/index.php?option=com_content&task=view&id=135&Itemid=177, 30 Haziran 2007

4- YERELNET Projesi

YerelNET, Devlet Planlama Teşkilatı'nın sağladığı kaynak ile gerçekleştirilen, "YEREP Projesi" kapsamında TODAİE Yerel Yönetimler Araştırma ve Eğitim Merkezi'nin hizmetidir.

Yerel yönetimlere ilişkin verileri topluca sunmak ve yerel yönetim alanında çalışanların ihtiyacı olan içeriğin (mevzuat vs.) sunulması amaçlanmıştır. Ülkemizde, bilginin paylaşımına engel konulması gerçek anlamı ile lüktür. Çağın gerektirdiği atılımı yapmanın biricik koşulu, bilgiyi ve deneyimi koşulsuz serbest biçimde paylaşmaktır. YerelNET çalışması, bu ilke doğrultusunda gerçekleştirilmiştir.

YerelNET bir bilgi kaynağıdır. Yerel yönetimlerin dünyaya açılan kapısıdır. Hemşerisi olduğu il, ilçe, belediye ve köyü hakkında güncel ve sağlıklı bilgilere ulaştığı bilgi kaynağıdır. Yerel yönetim birimi ile etkileşim içerisinde olabildiği, haber aldığı, hemşerileri ile sohbet edebildiği bir sistemdir.

Yerel yönetimler alanında araştırma yapan akademisyenlerin büyük zahmetle derleyebilecekleri içeriği serbest bir biçimde temin edebildiği, güncel ve sağlıklı yerel yönetim içeriğine ulaşabildiği bir sistemdir.

Hemşerileri ile sohbet edebildiği, yöresinden resimlere bakıp, güncel duyuruları takip edebildiği ve yöresi ile hasret giderdiği bir platformdur.

Yerel yönetim birimlerinin bilgilerine derlenmiş olarak ulaşabildikleri, “en sağlıklı bilgi, kaynağından girilen bilgidir” esastan hareketle en güncel ve sağlıklı bilgiye ulaşabildikleri yerel yönetim veri tabanıdır.

Ayrıca YerelNET’den 1963 yılından günümüze kadar yapılan yerel yönetim seçim sonuçları; ülke, il, ilçe ve belde düzeyinde belediye başkanı, belediye meclisi ve il genel meclisi sonuçlarına göre sorgulanabilir olarak sunulmuştur. Sonuçlar Türkiye haritası üzerinde renklendirilmiş olarak görülebileceği gibi grafiklerle de sunumu zenginleştirilmiştir. Yürürlükte olan mevzuat günlük olarak izlenerek güncellenmektedir. Mevzuat veri tabanı her türlü sorgulamaya açıktır. İl özel idareleri, belediyeler, birlikler ve köyler hakkında genel bilgiler içeren bölümde, genel yapı ve gelir-giderler gibi bilgiler bulunmaktadır. “Personel Yapısı, Mali Yapı, Altyapı” yerel

yönetimler dünyasında en önemli üç boyuttur. Bu alanlarla ilgili araştırma ve inceleme materyali siteden sunulmuştur. Vatandaşın, belediye'deki iş ve işlemleri hakkında aydınlatıcı ve yönlendirici metinler içeren bu bölümde; evlenme, cenaze ve defin, iş yeri açma, inşaat ruhsatı vs. bölümleri mevcuttur. Resmi Gazete'de yayınlanan yerel yönetim ihaleleri günlük olarak izlenerek sitede yayınlanmaktadır. İnternet üzerinden yayın yapan ulusal ve yerel basın günlük olarak izlenmekte ve yerel yönetimleri ilgilendiren haberler siteye taşınmaktadır.¹⁴³

YEREP kapsamında yürütülen YerelNET Yerel Yönetimler Web Portalı (www.yerelnet.org.tr), Avrupa Birliğinin bünyesinde Avrupa En İyi Uygulamalar Portalı tarafından (Europe Good Practice Portal) (www.epractice.eu) haziran ayında düzenlenen "European eGovernment Awards 2007" e-devlet uygulamaları yarışmasına katılmıştır. 311 başvurunun olduğu yarışmada, YerelNET web portalı finale kalamamış, ancak siteye ait tanıtım bilgileri Avrupa En İyi Uygulamalar Portalının sergi katoloğunda yer almıştır.¹⁴⁴

C- Diğer Kamu Kurum ve Kuruluşlarda E- Devlet

Ülkemizde e-devlet uygulamaları sadece merkezi ve yerel yönetimlerle sınırlı değildir. Diğer kamu kurum ve kuruluşlarında da ileri seviyede olmasa da e-devlet uygulamaları yapılmaktadır. Aşağıda diğer kamu ve kuruluşlarında gerçekleştirilen e-devlet uygulamaları anlatılmaktadır.

Devlet İstatistik Enstitüsü (DİE) nün web sitesine <http://www.die.gov.tr> adresinden ulaşılabilir ve kurum hakkında bilgi edinilebilir. Site şu anda Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) adıyla hizmet vermektedir. Sitede kurum hakkında bilgi dışında adalet, seçim, teknoloji, bilişim, çevre, enerji, eğitim, enflasyon, gelir dağılımı, işsizlik, nüfus, sağlık, tarım, turizm ve ulaştırma gibi konuların istatistiklerine de ulaşmak mümkündür. Ayrıca siteden bölgesel istatistiklere ve uluslar arası ekonomik göstergelere de ulaşmak mümkündür.¹⁴⁵

¹⁴³ <http://www.yerelnet.org.tr/yaaem/yerelnet.php>, 30 Haziran 2007

¹⁴⁴ http://www.todaie.gov.tr/pdf/2007%20M_%20DRM%20VE%20BEKL.pdf, 3 Ağustos 2007

¹⁴⁵ <http://www.die.gov.tr>, 4 Ağustos 2007

Yargıtayın web sitesine <http://www.yargitay.gov.tr> adresinden ulaşılabilir, Yargıtay ve yönetimi, Atatürk ve hukuk hakkında bilgilere erişilebilir. Ayrıca siteden UYAP Yargıtay Bilgi Sistemi hakkında bilgilere ulaşılabilir. Dosyalar sorgulanabilir, emsal kararlar aranabilir ve AİHM kararlarına ulaşılabilir.¹⁴⁶

Danıştayın sitesine www.danistay.gov.tr adresinden ulaşılabilir, kuruluşu, teşkilatı, görevleri ve Danıştay başkanı hakkında bilgilere ulaşılabilir. Ayrıca siteden danıştayla ilgili güncel kararlara ulaşılabilir. Dava dosyaları sorgulanabilir online yayınlara ulaşılabilir.¹⁴⁷

Sayıştayın web sitesine www.sayistay.gov.tr adresinden ulaşılabilir. Bu siteden sayıştayın tanıtımı, yönetim yapısı, alınan kararlar, raporlar ve Sayıştay yayınları hakkında bilgilere ulaşılabilir.

Milli Güvenlik Kurulu Genel Sekreterliğinin web sitesine www.mgk.gov.tr adresinden ulaşılabilir. Bu siteden Milli Güvenlik Kurulu Genel Sekreterliğinin tarihçesine, anayasal durumuna, MGK ve MGK Genel Sekreterliği kanununa, MGK Genel Sekreterliği yönetmeliğine, MGK toplantılarının basın bildirilerine, diğer ülkelerdeki benzer kuruluşlara ulaşılabilir.¹⁴⁸

Anayasa mahkemesi web sitesine www.anayasa.gov.tr/a2.htm adresinden ulaşılabilir. Anayasa Mahkemesinin teşkilatı, tarihi, kuruluşu, görev ve yetkileri, anayasalarımız, Anayasa mahkemesi kararları hakkında bilgilere ulaşılabilir.¹⁴⁹

Radyo Televizyon Üst Kurulunun web sitesine www.rtuk.org.tr adresinden ulaşılabilir. Bu siteden RTÜK mevzuatı, kurul üyeleri, teşkilat faaliyetleri hakkında bilgiler bulunmaktadır. Ayrıca vatandaşların şikayet ve önerilerini paylaşmaları için bir link bulunmaktadır.¹⁵⁰

¹⁴⁶ <http://www.yargitay.gov.tr>, 4 Ağustos 2007

¹⁴⁷ <http://www.danistay.gov.tr>, 5 Ağustos 2007

¹⁴⁸ <http://www.mgk.gov.tr>, 5 Ağustos 2007

¹⁴⁹ <http://www.anayasa.gov.tr/a2.htm>, 5 Ağustos 2007

¹⁵⁰ <http://www.rtuk.org.tr>, 5 Ağustos 2007

Başbakanlık Özelleştirme İdaresi'nin web sitesine www.oib.gov.tr adresinden ulaşılabilir. Site kurum ve özelleştirme programı hakkında bilgiler içermektedir. Ayrıca siteden özelleştirme idaresinin ihale ilanlarına ulaşılabilir. ¹⁵¹

Yüksek Denetleme Kurulu Başkanlığı'nın web sitesine www.ydk.gov.tr adresinden ulaşılabilir. Bu site kurumun yapısı, tanıtımı, mevzuatı ve denetim faaliyetleri hakkında bilgiler içerir. Ayrıca sitede yönetsel iyileştirmeler ve yolsuzluklarla mücadele konusunda görüş ve önerilere yer verilmektedir. ¹⁵²

Atom Enerjisi Kurumu Başkanlığı web sitesine www.taek.gov.tr adresinden ulaşılabilir. Sitede kurum mevzuatı, hizmetleri ve projeleri hakkında bilgiler içermektedir. Sitede oluşturulan bilgi köşesiyle vatandaşın radyasyon, nükleer enerji, radyasyon güvenliği, radyasyondan korunma, kaza ve tehlike durumu ve nükleer dokümantasyon hakkında bilgilenmesi sağlanmaktadır. ¹⁵³

Devlet Tiyatroları web sitesine www.devtiyatros.gov.tr adresinden ulaşılabilir ve aylık oyun programı, sanatçılar ve tarikçe hakkında bilgiler edinilebilir. Ayrıca siteden hangi ilde hangi oyunların oynandığı ve oyunların aylık programı bilgilerine de kolayca ulaşılabilir. ¹⁵⁴

Adli Sicil ve İstatistik Genel Müdürlüğü Sitesine www.adli-sicil.gov.tr adresinden kolayca ulaşılabilir, kurumun görevleri, teşkilat yapısı, hakimlerimiz, adli sicil kanunu, adli sicil yönetmeliği ve genelgeler konularında bilgi edinilebilir. Ayrıca siteden adli istatistiklere de ulaşmak mümkündür. ¹⁵⁵

Son olarak Emniyet Genel Müdürlüğü web sitesine www.egm.gov.tr adresinden ulaşılabilir. Sitede polis ve polis olma şartları, bir vatandaş olarak haklarımız, terör ve terörizm, bilişim suçları ve cezaları gibi birçok konuda bilgi bulunmaktadır. Ayrıca siteden online ihbar yapılabilir, kayıp şahıslar ve kimliği belirsiz cesetler taranabilir. ¹⁵⁶

¹⁵¹ <http://www.oib.gov.tr>, 5 Ağustos 2007

¹⁵² <http://www.ydk.gov.tr>, 5 Ağustos 2007

¹⁵³ <http://www.taek.gov.tr>, 5 Ağustos 2007

¹⁵⁴ <http://www.devtiyatros.gov.tr>, 5 Ağustos 2007

¹⁵⁵ <http://www.adli-sicil.gov.tr>, 5 Ağustos 2007

¹⁵⁶ <http://www.egm.gov.tr>, 5 Ağustos 2007

D- E-Devlet Uygulamalarında Yapısal ve İşlevsel Sorunlar

Türkiye'nin E-Devlet'e ulusal yaklaşımı daha merkezileştirilmiş bir anlayış doğrultusunda karakterize edilmektedir. E-devlet siyasal yapım sürecinde bütüncül bir bakış açısı olmayışı karşılıklı işlerlik, tek duraklı devlet portalı, hızlı erişim gibi önemli konular da ihmalkârlıklara neden olmuştur. Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki zayıflıkların temel nedeni olarak kaynak tedariklerindeki kısıtlar ve maliyetlerdeki yükseklikler göze çarpmaktadır. Türkiye'de bilgi yönetimine yönelik harcamaların GSMH'ya oranı da diğer ülkelerle karşılaştırıldığında oldukça düşüktür. Bilgi üretimine yönelik tüm faaliyetlerin GSMH paylarını topladığımızda, bilgi üretimi bakımından Türkiye'nin ABD'nin 1958 yılında ulaştığı düzeye henüz ulaşmadığı görülmektedir.

BM Kamu Yönetimi ve Maliyesi çevirim içi ağ kuruluşu (UNPAN) Türkiye'nin e-devletteki zayıflıklarını 8 başlıkta toplamaktadır.

- Güvenilir bir e-devlet altyapısının eksikliği
- İyi tanımlanmış bir vizyon ve misyonun olmayışı
- İdari kurumlar arasındaki koordinasyon eksikliği
- İnternet sahasındaki bilgi eksikliği
- Kamu kurumları ve özel sektör kurumları arasındaki işbirliği yokluğu
- Bürokraside e-devlet araçlarının kullanımına yönelik isteksizlik
- İnternet ve bilgisayar kullanımına dair resmi eğitim eksikliği
- E-devlet alanındaki yasal çerçeve eksikliğidir.¹⁵⁷

İlk olarak belirtmek gerekir ki e-devlet uygulamalarının hayata geçirilmesi büyük bir ekonomik güç, zaman ve personel eğitimi gerektirmektedir. Bu ise gelişmekte olan ülkelerin zaten kıt olan kaynaklarının önceliklerinin yeniden belirlenmesi anlamına gelmektedir. Yapılan bir araştırmaya göre, ülkelerde kişi başına GSMH ile internet aktivitelerine katılma arasında yakın bir ilişkinin olduğu belirtilmektedir. Bu nedenle e-

¹⁵⁷ Nohutçu-Demirel, A.g.m., s.53

devlet uygulamaları bir anlamda vatandaşın sosyal refahının yüksek olmasına da bağlıdır.¹⁵⁸

E-devlet uygulamalarında, yasal, idari, teknik ve diğer sorunların aşılması büyük önem taşımaktadır. Yasal sorunlar, elektronik belgelerin devlet tarafından kabul edilmesi ve bu belgelerde kimlik kanıtlanması, sanal kurum kimliğinin tanımlanması, kişisel bilgilerin gizliliğinin sağlanması, elektronik imzanın kabulü, internet ortamında işlenen suçlar, tüketicinin korunması, sözleşme hukuku ve devlet ihale mevzuatı, kurumlar arası bilgi paylaşımında kural ve standartların ortaya çıkartılması ve girişimciliğin desteklenmesi, genel devlet politikasının ve stratejinin oluşturulması ve kaynak israfı konularıyla ilgilidir. Bütün dünyada e-devlet uygulamalarında böyle bir sorunla genel anlamda karşılaşılmaktadır. Bazı ülkeler bu sorunu e-imza uygulamasını kullanarak çözmüşlerdir.¹⁵⁹ Türkiye’de de elektronik imza kanunu 15.01.2004¹⁶⁰ tarihinde kabul edilmesine rağmen uygulamaya tam olarak geçilememiştir. E-imza günümüzde daha çok özel alanda kullanım alanı bulmaktadır. Özellikle bankalar e-imza dönemini başlatmışlardır. Örneğin Türkiye İş Bankası, elektronik imzayı bankacılık işlemlerine uygulayarak nakit kredi kullanma dönemini başlattı. Elektronik imza uygulaması ile banka müşterileri, banka şubesine hiç gitmeden, günün her saatinde kredi başvurusunda bulunup, bir kaç dakika içinde kredi alabilecekler. İstenilen kredi birkaç dakika içinde müşterinin hesabına geçirilecek. Ayrıca isteyenler kredilerini bankamatik kartları olmadan da cep telefonu aracılığıyla bankamatiklerden nakit olarak da çekebilecek.¹⁶¹ Ayrıca Türkiye Bilişim Vakfı’nın her yıl düzenlenen olağan genel kurul toplantısında bu yıl (2007) e-imzalar kullanılarak ilk kez elektronik ortamda seçim yapılması uygulamasına gidilmiştir.¹⁶²

Türkiye’de e-devlet ile ilgili idari sorunlar, bürokrat ve yönetim kademelerinde bulunan çalışanlarla alakalı bir konudur. İdari sorunların temelinde “liderlik inisiyatifi” olarak da adlandırılan sorunun bulunduğu belirtilmektedir. Herhangi bir reformun ve ya değişikliğin kabul görerek başarılı olmasının ilk şartı bu değişikliği onaylayan bir siyasi

¹⁵⁸ Holliday, A.g.m., p.333

¹⁵⁹ Kösecik-Karkın, A.g.e., s.103

¹⁶⁰ <http://www.e-imza.gen.tr/index.php?Page=Mevzuat&HukukiAltYapiNo=12>, 31 Ağustos 2007

¹⁶¹ <http://www.e-imza.gen.tr/index.php?Page=Haberler&HaberNo=172>, 31 Ağustos 2007

¹⁶² <http://www.e-imza.gen.tr/index.php?Page=Haberler&HaberNo=171>, 31 Ağustos 2007

ve idari iradenin gerekliliğidir. E-devlet konusunda da durum farklı değil hatta durum biraz daha liderlik olgusuna yapılan vurguyla belirlenmektedir.¹⁶³

Personelin eğitim ve uyum sorunu, e-devlet uygulamalarının önünde bürokratik anlamda diğer engel kümesi olarak belirmektedir. Geleneksel hizmetlerin sunumunda kullanılan personelin belirli ve yetkin bir nitelik sunmaması, e-devlet uygulamalarının gerektirdiği zorunlu ve asgari niteliğin önünde bir engel teşkil etmektedir. Teknik sorunların en başında ise ulusal bilgi ağı ve altyapısı sorunu gelmektedir. E-devlet esas itibarıyla bütünleşik ve açık bir ağ yapılanması içerisinde çalışmak zorunda olduğu için, ağa erişim imkânlarının iyileştirilmesi ve artırılması, yüksek kapasiteli ve geniş bant aralığına sahip teknolojiler yerleştirilerek ülkenin her tarafından bu ağ üzerinde bilginin dağıtılması, işlenmesi, toplanması, paylaşılması, iletilmesi sağlanmalıdır. Enformasyon yükü ve veri tabanları erişimi bir diğer sorun alanını oluşturmaktadır. Bilgi teknolojilerinin kullanılmaya başlanmasıyla, diğer alanlarda ortaya çıkmış olan bilgi yükü toplamı ve yoğunluğu e-devlet uygulamaları ile birlikte kamu hizmetlerinin sunumunda da gözükmeye başlayacaktır. Diğer bir nokta, e-devlet uygulamalarına temel olan bilgi teknolojilerinin göreceli anlamda pahalılığı, zaten toplumun alım gücünün düşük olmasıyla birleşerek toplumun büyük bir kesiminin bu hizmetleri kullanamaması gibi bir diğer göreceli eşitsizliği de yol açabilir. Servis sağlayıcı ve kullanıcı geri beslemeleri de potansiyel olarak çok önemli bir engel kümesi oluşturabilecektir. Elektronik kamu hizmeti sunan birimler ve bu hizmetten faydalanan bireyler, süreç içerisinde kendi memnuniyetlerini veya şikâyetlerini yavaş yavaş sisteme yönlendirmeye başlayacaklardır.¹⁶⁴

¹⁶³ Kösecik-Karkın, A.g.e., s.104

¹⁶⁴ Kösecik-Karkın, A.e., s.107

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

BİLGİ ve İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİNİN YEREL KATILIMA ETKİSİ

I. KATILIMIN KAVRAMSAL AÇILIMI VE TÜRLERİ

Katılım kavramı genel olarak, vatandaşların, grupların ve organizasyonların, yönetimde bulunan kişilerin kararlarını etkilemeye yönelik eylemleri olarak tanımlanabilir.¹ Katılma, özünde birden çok taraf arasında eşit olmayan bir ilişkiler ağında ve hiyerarşik olarak üstün durumda olan tarafın/yönetimin kararlarını etkilemek amacını taşır. Bu bağlamda katılım bir otorite ilişkisidir. Ancak, otoriteyi belirleme değil, yalnızca onu paylaşma ve özünde etkileme anlamını taşır. Katılım, merkezi ya da yerel boyutu içinde hizmetlerden yararlanma, siyasal süreçte doğrudan ya da dolaylı olarak söz sahibi olma, ya da yönetim sürecine dâhil olma gibi bir çok eylemi de barındırmaktadır. Katılım çeşitli aktörler arasındaki sosyal bir ilişkidir ve gerçekte politik süreçleri etkilemeyi amaçlayan bütün davranışları içermektedir.² Günümüzde yapılan araştırmalara göre, katılımın teorik olarak içeriği ne olursa olsun, insanların çoğu, katılımı ülkenin öncelikleri için değil kendi öncelikleri için gerçekleştirmektedirler.³

Vatandaşların katılımını etkileyen birçok faktör bulunmaktadır. İnsanlar arasındaki sosyo-ekonomik farklılıklar katılım seviyesinde farklılığa neden olmaktadır. Yerel katılımın seviyesini belirleyen en önemli faktör şüphesiz vatandaşların erişebileceği kaynaklardır. Bu kaynaklar, para, eğitim ve vatandaşlık becerileri olarak adlandırılabilir. Sosyo-ekonomik durumu daha yüksek olan insanlar, iyi eğitim almış, iyi geliri olan ve daha yüksek statülü işlere sahip olan insanlardır ve bu insanlar

¹ Smith, L. Bruce, *Public Policy and Public Participation Engaging Citizens and Community in the Development of Public Policy*, Canada, 2003, p.5

² Çukurçayır, M. Akif, "Siyasal Katılım Olanakları Açısından Yerel Siyaset: Yönetişin ve Yerel Alanda Yararlanılabilecek Diğer Yöntemler", *Yerel Yönetimler Üzerine Güncel Yazılar*, ed. Hüseyin Özgür-Muhammet Kösecik, Ankara, Nobel Yayınları, 2005, ss.213- 234, s.215

³ Lowndes, Vivien- Pratchett, Lawrence- Stoker, Gerry, "Trends In Public Participation: Part 2- Citizens' Perspectives", *Public Administration*, 2001, vol.79(2), pp.445-455, p.446,

politikada daha aktiftir. Dolayısıyla, insanların sosyo-ekonomik durumu bir çok bağlamda politik aktivitenin güçlü bir habercisi olarak görülmektedir.⁴

Çağdaş demokrasi içindeki vatandaş katılımı vurgusu, vatandaşın ve yöneticilerin içinde yer aldığı ve diyaloga girdiği geniş kapsamdaki tartışma alanlarının gelişmesini sağlayan bir etken olarak ortaya çıkmaktadır.⁵ Bu nedenle günümüzde çağdaş demokrasilerde artık seçimler, yurttaşların yönetime katılımının tek yolu değildir. Vatandaşların uzun dönemlerle yalnızca oy kullanmasına bağlı bir demokratik anlayış, gelişen yeni teknolojilerin etkisiyle geçerliliğini yitirmektedir. Artık vatandaşlar her an yönetsel ve siyasal karar alma süreçleri içinde yer alabilmektedir. Vatandaşların karar alma süreçlerine katılmalarını sağlayan çeşitli yöntemler söz konusudur. Bu yöntemler genel hatlarıyla şöyle sıralanmaktadır:⁶

- Seçimler,
- Yarı doğrudan demokrasi uygulamaları,
- Yurttaş girişimleri,
- Forumlar,
- Kamuoyu yoklamaları ve anketler,
- Halk toplantıları,
- Sanal yolla etkileşim,
- Gönüllülük,
- Telefon,
- Dilekçe,

Seçimler ve seçme eylemi demokratik sürecin özünü oluşturmaktadır. Aynı zamanda temel anayasal bir hak olarak kullanılan yaygın bir katılım şeklidir. Seçimler, her şeyden önce yönetime gösterilen rızayı ifade etmektedir. Ancak belli zamanlarla sınırlı olması, katılım yöntemi olarak yetersizliğini ortaya koymaktadır.⁷

Yarı doğrudan demokrasi, egemenliğin kullanılmasının halk ile temsilcileri arasında paylaştırıldığı demokrasi tipidir. Yarı doğrudan demokrasi sisteminde

⁴ Lowndes, Vivien – Pratchett, Lawrence – Stoker, Gerry, “Local Political Participation: The Impact of Rules-In-Use, *Public Administration*, 2006, vol.84(3), p. 540, pp.539-561

⁵ Barnes, Marian-Newman, Janet-Knops, Andrew-Sullivan, Helen, “Constituting the Public in Public Participation”, *Public Administration*, 81 (2), pp.379-399, p.379

⁶ Çukurçayır, A.g.e., s.221-229

⁷ Sarıbay, A. Yaşar, *Kamusal Alan Diyalojik Demokrasi Sivil İtiraz*, Alfa Yayınları, Bursa, 2000, s.105

egemenliğin kullanımını esas olarak halkın seçtiği temsilcilere verilmiştir. Ancak bazı durumlarda, referandum gibi araçlarla seçmenler de egemenliğin kullanılmasına doğrudan doğruya katılabilir. Günümüzde doğrudan demokrasi uygulaması imkansız olduğu için yarı doğrudan demokrasi sayılabilecek halk oylaması yapılabilmektedir. Özellikle Avrupa’da bu uygulamalar oldukça yaygındır.⁸

Yurttaş girişimleri hareketleri, kendiliğinden, sürekliliği olmayan ve çeşitli kamusal politikalarla ilgili hoşnutsuzluklara karşı oluşan ve bunları değiştirmeye yönelik politik hareketlerdir. Türkiye’de yurttaş girişimleri 1980’li yıllarda sivil toplumun güçlenmesi ile birlikte önemli bir toplumsal taban kazanmaya başlamıştır. Gündem 21 örgütleri, Çağdaş Yaşamı Destekleme gibi dernekler, sosyal yardımlaşma ve dayanışma dernekleri önemli yurttaş girişimlerine kaynaklık etmektedir. Yurttaş girişimleri belli bir sorun çerçevesinde ve belli aşamalardan geçen bir süreç sonucunda oluşur. Öncelikle bir sorun belirlenir ve kamuoyunun gündemine taşınır. Yerel meclislere, partilere ve yönetime mektuplar yazılır. Seçimle örgütsel bir yapı oluşturulur. Kamuoyu çalışması yapılır ve konunun uzmanlarıyla işbirliğine gidilir. Olabilecek her türlü uzlaşma yolu aranır ve çözüme gidilebilecek alternatifler üzerinde tartışılır.⁹

Forum, kelime anlamı olarak, bazı sorunların görüşülerek karara bağlandığı genel toplantıdır. Forum yöntemiyle amaçlanan, yurttaşın kendini yönetsel ve siyasal konularla ilişkilendirmesi, zaman ayırması ve çalışmasının sağlanmasıdır. Bu yöntemle bürokrasi ve yurttaş arasındaki ikilem çözülmektedir. Yurttaşların katılım olanakları artmaktadır.¹⁰

Kamuoyu yoklamaları ve anketler, özel sektörde gerek müşteri odaklı yönetim olarak tanımlanan, yönetim felsefesi, hedef kitlenin sürekli izlenmesini ve beklentilerinin öğrenilerek yönetsel süreçlerin yeniden bu beklentilere göre yapılandırılmasını gerekli kılmaktadır. Kamu yönetiminde de “yeni yönetim yaklaşımları” ve “toplam kalite yönetimi” gibi yaklaşımlar, yönetimi herhangi bir hizmet ya da malın, başlangıcından sonuna kadar hedef kitlenin beklentilerine göre tasarlanması, üretilmesi ve sunulmasını gerekli kılan ilkeleri benimsemişlerdir. Bunun

⁸ Gözler, Kemal, *Anayasa Hukukuna Giriş*, Ekin Kitapevi, Bursa, 2001, s.120

⁹ Çukurçayır, A.g.e., s.222

¹⁰ Çukurçayır, A.e., s.223

için de kamuoyu yoklamaları ve çeşitli anket uygulama yöntemleriyle gerçekleştirilerek, yapılan hizmetlerde halkın tatmini ve onayı önemli bir anlam kazanmaktadır. Bu nedenle yeni yönetim yaklaşımlarına göre sistemlerini yeniden yapılandıran ülkelerde yılda en az iki kez önemli hizmetler için anket çalışmaları uygulanmaktadır. Yurttaş anketlerinin amacı, yönetimin hangi hizmetleri, hangi maliyetlerle karşılanabileceğinin ve yurttaşların hizmet kalitesi ile ilgili düşüncelerinin öğrenilmesi, ayrıca yürütülen etkinliklerin meşruluğunun sağlanması ve son olarak yerel yönetimlerin kamuoyu önünde imajlarını koruyabilmeleri, halktan alınan tepkilere göre de iç düzenlemelerini yapabilmelerinin olanaklı hale gelmesidir.¹¹

Halk Toplantıları, Türkiye’de en fazla uygulanan yerel etkileşim yöntemi halk toplantılarıdır. Yerel Yönetimlerin düzenledikleri halkı bilgilendirme ve yönetimin eylem ve işlemlerinin yöneticiler, uzmanlar ve halk tarafından tartışılmasının sağlandığı toplantılar, yerel yönetimleri güçlendiren önemli etkinliklerdendir. Türkiye’de “Halk Konseyi”, “Kent Kurultayı”, “Kent Halk Meclisi”, “Kent Dayanışma Meclisi” halk toplantıları gerçekleştirilmektedir.

Sanal Yollarla Etkileşim, kentler ve yerel yönetimlerde, ülkenin yaşamış olduğu teknolojik değişim fırtınasından etkilenmekte ve bir takım hizmet ve malları üretirken bu teknolojileri göz önünde bulundurmamak zorunda kalmaktadırlar. Bu bağlamda yerel politikalar sanal dünyada meydana gelen gelişmelere ve bilişim teknolojilerine göre biçimlenmektedir. Finans, altyapı, eğlence, kültür, kentsel tanıtım, afet ve kriz yönetimi, demokratik etkinlikler, eğitim, kent planlama ve sosyal devlet gibi konular internet ortamında ve otomasyon programlarında yer almaktadır. Bu bağlamda, genel olarak, e-uygulamalardan beklenen daha etkin, daha demokratik ve daha az maliyetli kamu hizmetleridir.¹²

Gönüllü katılım, bireyin kendisi tarafından gerçekleştirilen ve diğer birey ve kurumların etkisinin olmadığı katılımıdır. Katılma istemeyerek bir şeye tavır alma ya da taraf olma değildir. Katılma, kişinin, kendi başına ve kendi hareketiyle isteyerek yönetsel karar ve eylemleri etkilemek üzere hareket etmesidir. Bu bakımdan gönüllü

¹¹ Çukurçayır, A.g.e., s.224

¹² Çukurçayır, A.e., s.225-226

katılma demokratik sistem için önemli bir alt yapı sağlar.¹³ Ancak katılma, özgür iradeyle yapılıyorsa anlamlı olur. Zorunluluk söz konusuysa, görünüşte yine katılma vardır, ama buna gerçek anlamda katılma demek olanaksızdır.¹⁴

Telefonla şikayet iletimi ve belli taleplerin aktarılması da yurttaşların yönetimi denetleme ve katılma olanaklarından birisi olarak kabul edilmektedir. Ancak yapılan bilimsel çalışmalara göre bu yöntemin önemli bir ağırlığı olmadığı görülmüştür.

Son olarak, dilekçe ise en yaygın talep iletilme yöntemidir. Bilinen en eski hak arama ve yönetsel sistemle iletişim kurma yöntemi olarak, dilekçe önemli bir anayasal haktır.¹⁵

II. TEMSİLİ DEMOKRASİDEN KATILIMCI DEMOKRASİYE KATILIMIN GELİŞİMİ

Halkın yönetimi olarak tanımlanan demokratik yönetim anlayışının uygulanmasında iki ayrı model geçerlidir. Bunlardan ilki, bireylerin kendilerini ilgilendiren kararlarda tek tek oy verdikleri “doğrudan demokrasi” anlayışıdır. İkincisi, halkın kendi adına karar verecek yöneticileri seçtiği “temsili demokrasi” anlayışıdır. Günümüzde ise üçüncü bir anlayış hâkim olmaya başlamıştır. Toplumların ve mevcut kurumsal yapıların kaydettiği gelişmeler temsil uygulamasını yetersiz hale getirmiştir. Bu nedenle demokratik işleyişin hâkim olduğu bütün yöntemlerde, temsili demokrasiden katılımcı demokrasiye geçiş çabaları bulunmaktadır. Artık halkın sadece seçim dönemlerinde oy kullanarak yönetime katılması, geri kalan dönemlerde ise yönetimi izlemesi, katılımcı demokrasi anlayışı açısından yeterli değildir.¹⁶ Çünkü katılımcı demokrasi anlayışı, vatandaşların kendilerini etkileyen tüm kararların alınmasına etkin olarak katılmalarını öneren bir anlayışı ifade etmektedir.¹⁷

¹³ Çukurçayır, M.Akif , *Siyasal Katılma ve Yerel Demokrasi*, Çizgi Kitapevi, Konya, 2002, s.31

¹⁴ Eroğlu, Cem, *Devlet Yönetimine Katılma Hakkı*, İmge Yayınları, Ankara, 1991, s.170

¹⁵ Çukurçayır, A.g.e., s.227-229

¹⁶ Öner, Şerif, “Sivil Toplum Kuruluşlarının Yerel Demokrasi ve Katılım Algılamaları”, *Çağdaş Yerel Yönetimler*, c.10, sy.2, 2001, s.52

¹⁷ Sarıbay, A. Yaşar, *Global bir bakışla politik sosyoloji*, Alfa Yayınları, İstanbul, 2000, s,88

Katılım kavramının dünden bu güne gelişimini incelerken ilk olarak Yunan kent devletlerinden başlanması gerekmektedir. Bu kent devletleri arasında da en çok bilgiye sahip olunan Atina Kent Devleti'dir.

Yaklaşık 2500 yıl kadar önce doğrudan demokrasi modelinin yetkin işlenmesini mümkün kılan koşullar arasında Atina'nın modern ulus devletlere oranla çok küçük bir devlet oluşu önemli yer tutmaktadır. Nüfusu ise, demokrasinin uygulandığı dönemde 300 bin dolayında tahmin edilmektedir. Ayrıca kent demokrasisinin işleyişi bakımında toplam nüfustan çok, siyasal haklara sahip olan yurttaşların sayısının önemli olduğu açıktır.¹⁸ Çünkü Atina halkı büyük bir köle nüfusunun dışlandığı azınlık bir elitti.¹⁹ Kölelerin, kadınların, Atinalı olmayıp da Atina'da yaşayanların ve çocukların siyasal yaşama katılım hakları yoktu. Toplam nüfustan bu gruplar çıkartıldığında yaklaşık 30 bin gibi bir sayıya ulaşmaktadır. Bu nedenle doğrudan demokrasi modeli Atina'da yetkin bir şekilde işlemiştir. Temsil kavramı Atina demokrasisine yabancı olduğu için, yurttaşlar yılda en az kırk kez toplanan Halk Meclisine (Ekklesia) bizzat katılırlardı.²⁰

Atina demokrasisinin doğrudan oluşunu kanıtlayan iki önemli sebep vardır. Egemen meclise katılım yukarıda bahsedilen tüm yurttaşlara açıktı, ve birkaç katip ve kimi kayıtları tutan devletin sahip olduğu köleler dışında bir bürokrasi ya da memuriyet yoktu. Bu nedenle yönetim tam anlamıyla halk tarafından idi. Meclis en az kırk kez olmak üzere yıl boyu sıklıkla toplanıyordu. Isegoria, yani herkesin sahip olduğu mecliste söz alma hakkı, Yunanlı yazarlarca kimi zaman demokrasiyle eş anlamlı olarak kullanılmıştır ve karar da mevcut olanların basit çoğunluğunun oyuna göre alınıyordu.²¹

Atina demokrasisinin 200 yıl kadar sürmesinde, toplumsal yapının türdeş olması önemli bir etkidir. Modern devletlerin yönetiminde sınıfsal çatışmalar yanında, etnik, dinsel, kültürel gruplar arasındaki uyumsuzluklar ya da çatışmalar demokrasinin önemli sorun alanlarını oluşturmaktadır. Atina'da ise yurttaşlar arasında dil, din, köken ve

¹⁸ Sağır, Meral, "Demos'un Gelişmesi ve Temsili Demokrasiden Küresel Doğrudan Demokrasiye" *Amme İdaresi Dergisi*, 2004, c.37, sy.3, s.4

¹⁹ Finley, I. Moses, *Antik ve Modern Demokrasi*, Ayraç Yayınevi, Ankara, 2003, s.25

²⁰ Sağır, A.g.m. s.4

²¹ Finley, A.g.e., s.29

kültür birlikteliği vardır.²² Atina kent devletinde uygulanan demokrasi insanlık tarihinde ortaya çıkan en yetkin doğrudan demokrasi uygulaması olarak çok önemlidir.²³

Fransız devriminden sonra ulus-devlet düzeyinde demokrasinin uygulanabilmesi için ise temsili demokrasinin gelişimi gerekmiştir.²⁴ 18. yüzyıla kadar Batı siyasi düşüncesinde demokrasinin ancak kent devletleri ölçeğinde uygulanabileceği düşüncesi egemendi. Avrupa’da feodal dönemin ardından 16. yüzyılda ulus-devlet modeline geçilmişti. Feodal yapı önce mutlak monarşiler döneminde siyasi olarak, ticari kapitalizmin gelişmesiyle de ekonomik olarak aşıldıktan sonra ulusa ve ulus devlete ulaşılmıştır. O sıralarda sorun, kent devletini aşan ulus devlet ölçeğinde bir demokrasinin kurulup kurulmayacağıydı. Bu durumu mümkün kılan siyasi kurum “temsili” mekanizması olmuştur.²⁵ Bu nedenle birçok düşünür o dönemde, temsil sistemini modern zamanların büyük keşfi olarak tanımlamıştır.²⁶

Temsili demokrasi, halkın kendisi yönetmeyip, kendisini yönetecek olan temsilcilerini seçtiği dolaylı (indirect) demokrasi olarak tanımlanabilir.²⁷ Alain Touraine temsili demokrasinin gerçekleşebilmesi için seçimlerin özgür olması gerektiğine vurgu yapmıştır.²⁸

Ulus-devlet ölçeğinde 17. yüzyılda yeniden beliren demokratik düşünce Huntigton’a göre tarihsel olarak “üç büyük demokratikleşme dalgası” yaratmıştır. Birinci dalga, İngiltere, Fransa ve ABD’nin kendi içsel dinamikleriyle uzun bir süreçte halkın genel ve eşit oy hakkına kavuşmaları ve temel hak ve özgürlüklerin anayasal güvenceye bağlanmasıyla sonuçlanan dönemi (1828-1926) kapsamaktadır. Bu süre içinde otuza yakın devletin demokratik rejimi benimsediği görülür. İkinci Dünya Savaşı’nın demokrasiyi savunanlar tarafından kazanılması demokratikleşmeye yeni bir ivme kazandırmıştır. 1943-1962 dönemini kapsayan bu ikinci dalga sürecinde, Japonya, Batı Almanya, Hindistan ve İsrail gibi ülkelerin demokrasiye geçişi ile birlikte, demokrasiyle yönetilen ülke sayısı otuz altıya yükselmiştir. Üçüncü dalga, küreselleşme

²² Sağır, A.g.m. s.4

²³ Sartori, Giovanni, *Demokrasi Teorisine Geri Dönüş*, çev. Tunçer Karamustafaoğlu – Mehmet Turan, Yetkin Yayınları, Ankara, 1993, s.310

²⁴ Sağır, A.g.m. s.5

²⁵ Sağır, A.g.m. s.5

²⁶ Dahl, Robert, *Demokrasi Üstüne*, çev. Bettül Kadioğlu, Phoenix Yayınevi, Ankara, 2001, s.109

²⁷ Sartori, A.g.e., s.122

²⁸ Touraine, Alain, *Modernliğin Eleştirisi*, çev. Hülya Tufan, Yapı Kredi Yayınları, İstanbul, 2002, s.364

hareketleri ise 1970'lerin ortasında Yunanistan, Portekiz ve İspanya'nın demokrasiye geçişi ile başlamış ve 1980'lerin sonunda Doğu Bloğunun çökmesiyle doruğa ulaşmıştır. Böylece 1990'ların başından itibaren sosyalist sistemlerin çöküşü üçüncü dalğanın derin ve köklü bir belirtisi olarak anılmaktadır. 1990'larda çok uluslu üç sosyalist devlet olan SSCB, Yugoslavya ve Çekoslovakya kurucu ulusların bağımsızlıklarını ilan etmesiyle dağıldı ve Doğu Avrupa'daki diğer sosyalist ülkelerde rejim değişikliğine gidildi. Soğuk Savaş ve iki kutuplu dünya düzeni sona erdi. Bütün bu gelişmelerin öne çıkan yönü devletçi ekonomiden serbest piyasa düzenine geçiş olmakla birlikte, bu ülkelerin tümünde liberal/temsili demokrasiye doğru bir siyasal gelişme bu ekonomik sürece eşlik etmiştir. Küreselleşme süreci ile ilgili gelişmelerin hızlanarak ulus-devletlerin aşıldığı söylemlerinin başladığı ve demokrasinin küresel düzeydeki sorunlarının gündeme henüz gelmediği 1990'lardan önce de temsili demokrasilerin kendi içinde bazı sorunları olduğu görülmektedir.²⁹

18.yüzyılda, bazı düşünürler, temsili sistemin gerçekten demokratik olmayacağını düşünüyordu. Bu düşünülere göre, temsili sistemde insanlar, birkaç yılda bir gerçekleştirilen seçim dönemlerinde özgürdürler, seçimden sonra yöneticileri karşısında ikincil konumlarına geri dönerler.³⁰ Yönetime katılımı, seçim dönemlerinin ve oy hakkının dışına taşıyıp tüm yönetim sürecine yaymak gerekmektedir. Temsili demokrasilerde periyodik aralıklarla egemenlik haklarını temsilcilerine devreden bireyler, seçim dönemleri arasında pasifize olmakta, böylece aktif bir özne olmak yerine sadece seçmen olarak kalmaktadırlar.³¹

Temsili demokrasilerde bir başka sorun siyasal katılım düzeyiyle ilgilidir. Her ne kadar liberal demokrasiler çoğunluğun oy vermesi ve kurulacak hükümetin oy verenlerin çoğunluğu tarafından tercih edilmesi üzerine kurgulanmışsa da, bunun tam da böyle olmadığını en önemli örneği seçim sonuçlarında görülmektedir. Örneğin seçimlerde bir parti seçime katılan seçmenlerin %30'u civarında oy alarak meclisteki sandalyelerin %70'ine sahip olabiliyor.³²

²⁹ Sağır, A.g.m. s.6

³⁰ Beetham, David – Boyle, Kevin, *Demokrasinin Temelleri*, çev. Aslıhan Zeynep Kopuzlu, Adres Yayınları, Ankara,2005, s.8

³¹ Öner, A.g.m. s.52

³² Sağır, A.g.m. s.7

Bu sorunların yanı sıra bireylerin doğrudan karar süreçleri içinde yer almak istemeleri katılımcı demokrasinin doğuşuyla doğru orantıdır. Günümüzde demokrasi “çoğulcu ve katılımcı bir seyir izlemektedir.”³³ Katılımcı demokrasi, vatandaşların kendilerini etkileyen tüm kararların alınmasına etkin olarak çeşitli şekillerde katılmaları ve bu katılmanın toplumun tüm sektörleriyle oldukça yüksek bir adem-i merkeziyetçilik aracılığıyla gerçekleşmesidir. Bu bağlamda katılımcı demokrasinin sahip olduğu özellikler şöyle sıralanabilir:³⁴

- Vatandaşların kendileriyle ilgili kararlara katılmalarını sağlayacak fırsatlara tamamen sahip olmaları gerekir,
- Kolektif karar almaya katılma oy verme ile sınırlı olmamalıdır, çok çeşitli başka faaliyetleri de kapsamalıdır,
- Kolektif karar almadaki sorumluluk geniş bir şekilde dağıtılmalıdır, sadece resmi görevlilerle ve/veya uzmanlarla sınırlandırılmamalı, bu kararlardan etkilenecek tüm şahısları kapsamalıdır,
- Politik olmayan alanlarda kolektif kararlara katılma, vatandaşlara politik beceri ve normları öğretici ve onları daha geniş politik meselelere katılmayı teşvik edici nitelikte olmalıdır.

Katılımcı demokrasi, temsili demokrasinin sorunları çözmede ve vatandaşların beklentilerini karşılamada yetersiz ve çaresiz kalması sonucu ortaya çıkmış bir arayışın adıdır. Tüm dünyada siyasal partilere olan güvenin ve seçimlere katılım oranlarının erimesinin de gösterdiği gibi artık temsili demokrasinin temsil etme özelliğini bile kaybetmekte oluşu bu çaresizliğin göstergesidir.³⁵

Katılımcı demokrasi için gerekli olan vatandaşların bilincinde bir değişimin gerçekleşmesidir. Kendilerini aktif olarak görmeleri, bunun için kapasitelerini arttırmaya gayret etmeleri ve gerçekleştirmeleridir. Dolayısıyla vatandaş ancak özerk olduğu ve kendini geliştirdiği oranda katılımcı demokrasi gerçekleşebilir.³⁶

³³ Clift, L. Steven, “E-Government and Democracy”, 2004, <http://www.publicus.net>, 10 Mart 2008.

³⁴ Sarıbay, A.g.e., s.89

³⁵ Organisation For Economic Co-Operation and Development (OECD), *Promise and Problems of E-Democracy: Challenges of Online Citizen Engagement*, Paris, 2003, s.30

³⁶ Sarıbay, A.g.e. s.89

Katılımcı Demokrasi'ye geçiş sürecinde bireylerin katılımcılıklarının artırılmasının yanı sıra yeni katılım kanallarına ihtiyaç bulunmaktadır. Nasıl ki temsili demokrasinin altyapısını siyasi partiler oluşturuyorsa, katılımcı demokrasinin altyapısını da sivil toplum kuruluşları oluşturur ve bu bağlamda Katılımcı Demokrasi'nin gereği bireylerin sivil topluma katılımı olarak ortaya çıkar.³⁷

Kamu alanının etkili aktörleri olarak örgütlü çıkar grupları ve partiler işlevlerini korumaktadır. Ama yeni bir toplumsal aktör türü olarak STK 'lar eklenmiştir. Bu eklenti bireylerin kamusal özne olmasının kabul edilmesiyle yakından ilişkilidir. Daha önceki modellerde bireyin kamusal özne olması ancak siyasete girmesiyle olanaklıdır. Siyasete girmeyenler kazançlarından sadece tüketim yaparak doyum sağlayabileceklerdir. STK'lar toplumun bireyelerine partiler aracılığıyla siyasete girmeden kamusal özne olmak yolunu açmaktadır. Bireyler, oluşturdukları STK'lar içinde bir araya gelerek, bir siyasal iktidar talebi ortaya koymadan, sadece soruna özgü (issue specific) konularda kamu hizmeti üretmek istemektedirler. Bu yolla yaşamlarını anlamlı hâle getirmektedirler. Kısacası bu durum, siyasal otoritenin değişik alanlarda STK 'larla ortaklıklar geliştirmeye açık hâle gelmesini içermektedir.³⁸

III. BİLGİ VE İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİNİN YEREL KATILIM OLGUSUNA YANSIMALARI: KARŞILAŞTIRMALI BİR ANALİZ

Yerel yönetimler halka en yakın yönetim birimleri olarak gerek yönetsel gerekse siyasi işlevler yerine getirdiklerinden dolayı önemli birimlerdir.³⁹ Özellikle yerelleşme eğilimleriyle birlikte, demokrasinin kurumsallaştırılması ve sağlıklı bir zemine oturtulması, yönetsel katılımın alanının türlerinin genişletilmesi ve kamu hizmetlerinin etkin ve verimli sunumu bağlamında yerel yönetimler tekrar gündeme gelmiştir.⁴⁰ Bilgi ve iletişim teknolojilerinin yerel yönetimlerde kullanımı yönetsel ve siyasal alanda gerçekleşmektedir. Siyasal amaç, teknoloji kullanımı ile birlikte şeffaflık, katılım ve hesap verebilirlik bakımında daha iyi performans sergilemektir. Yönetsel boyut ise,

³⁷ <http://www.elegans.com.tr/arsiv/67/haber020.html> 05 Mart 2008

³⁸ <http://www.felsefeekibi.com/site/default.asp?PG=1664>, 05 Mart 2008

³⁹ Pratchett, Lawrence, "New Technologies and the Modernization of Local Government: An Biases and Constraints" *Public Administration*, vol.77(4), 1999, p.731, pp.731-750

⁴⁰ Parlak, Bekir-Sobacı, M. Zahid, *Kuram ve Uygulamada Kamu Yönetimi: Ulusal ve Global Perspektifler*, Alfa Yayıncılık, Bursa, 2008, s.222

daha çok web sayfası oluşturmak şeklinde algılanmaktadır.⁴¹ Günümüzde yerel yönetimler özellikle belediyeler, söz konusu yönetsel ve siyasal amaçları gerçekleştirebilmek için kendi web sitelerini kurarak vatandaşlarına hizmet vermekte ve vatandaşlarının katılım seviyelerini arttırmak için ise önemli adımlar atmaktadırlar.

E-devlet uygulamalarının bilgi iletişim teknolojilerinde görülen gelişmelerin de etkisiyle artan bir şekilde ivme kazandığı görülmektedir. Başta ABD olmak üzere AB ülkelerinde e-devlet uygulamaları yerel yönetimlerin bütün kademelerine yaygınlaştırılmıştır. Nitekim 2007 yılında tüm dünya üzerinde yapılan bir araştırmada Kuzey Amerika ülkelerinde e-devlet uygulamalarının genel kamu hizmetleri içinde yerinin %62, Uzak Doğu'da %36, Batı Avrupa ve AB üye ülkelerinde ise %34, Pasifik Okyanusu Adalarında %28, Afrika'da ise %9'a ulaştığı belirlenmiştir.⁴² Bu rapor göz önünde bulundurularak bu çalışmada, 2007 yılı verilerine göre her kıtanın en iyi e-devlet uygulayıcı ülkesi seçilmiş ve bu ülkelerin en iyi e-katılım olanakları sunan kentlerinin web siteleri karşılaştırmalı olarak analiz edilmiştir.

West'in 2007 yılı Ağustos ayında yaptığı çalışmada, 150 ülkeyi içeren e-devlet ülke sıralamasını vermiştir. Tablo 2'de araştırılan kentlerin bulunduğu ülkelerin e-devlet sıralamaları verilmiştir.

Tablo 2: E-Devlet Ülke Sıralamaları, 2006, 2007

Ülkeler	2006 Sıralaması	2007 Sıralaması	2006 Oranları	2007 Oranları
Güney Kore	1	1	60,3	74,9
ABD	4	4	47,4	49,4
İngiltere	6	5	42,6	44,3
Avustralya	12	8	39,9	43,5
Türkiye	27	9	33,7	43,5
Ekvator Ginesi	40	17	32,00	40,00

Kaynak: WEST Darrell, *Global E-Government 2007*, Princeton University Press, USA, 2007, s.12

⁴¹ Yıldız, Mete, "Yerel Yönetimlerde İnternet Uygulamaları ve E-Devlet", *Avrupa Birliği İle Bütünleşme Sürecinde Türkiye'de Yerel Yönetimler*, ed. Bekir Parlak- Hüseyin Özgür, Alfa Yayınları, İstanbul, 2002, ss. 235-252, s.236

⁴² West, Darrel, *Global E-Government 2007*, s.8, <http://www.insidepolitics.org/egovt07int.pdf>, 30 Eylül 2007

Tablo 2’de bulunan ülkelerin her biri bir kıtayı temsil etmektedir. Asya kıtasının temsilcisi olarak Güney Kore, Amerika kıtasının temsilcisi olarak ABD, Avrupa’yı temsilen İngiltere, Afrika’yı temsilen Ekvator Ginesi ve Avustralya kıtasını temsilen de Avustralya alınmıştır. Son olarak da ülkemizdeki e-devlet çalışmalarını ve web site seviyesinde sunulan katılım olanaklarını görmek ve diğer ülkelerdeki gelişmiş kentlerle karşılaştırmak için Türkiye seçilmiştir. Seçilen ülkeler, buldukları kıtaların en iyi e-devlet uygulamalarını gerçekleştirmiş olanlardır. Tablo 3’de yer alan kentler ise, söz konusu ülkelerin en iyi seviyede e-katılım imkânları sunan kentleridir.

Çalışmada söz konusu kentlerin websiteleri, sundukları on temel e-katılım kriterleri bağlamında değerlendirilmiş ve bu değerlendirmede, “var-yok” durumunu ifade edecek “artı (+) ve eksi (-) düzlem aralığında” puanlama yapılarak işlevsellik düzeyleri belirlenmiştir. Web sitelerin karşılaştırmalı analiz sonuçları Tablo 3’de sunulmuştur. Söz konusu kriterler; seçimlerde oy kullanma, webde açık toplantı, yöneticilerle e-posta ile iletişim, yöneticilerle sohbet, soru cevap sayfaları, toplantıları canlı izleme, dilekçe, şikâyet, anket ve kamuoyu yoklamalarıdır.

Tablo 3: Altı Kentin Sunduğu Katılım Olanakları

	Seçimlerde oy kullanma	Web’de açık toplantı	Yöneticilerle e-posta iletişimi	Yöneticilerle sohbet	Soru cevap sayfaları	Toplantıları canlı izleme	Dilekçe	Şikâyet	Anket	Kamuoyu yoklaması	TOPLAM
New York ¹	+	+	+	-	+	+	+	+	+	+	9
Londra ²	-	-	+	+	+	-	+	+	+	-	6
Sidney ³	-	-	+	-	+	-	+	+	+	-	5
Seul ⁴	-	-	+	-	+	-	+	+	-	-	4
İstanbul ⁵	-	-	+	-	-	-	+	+	-	-	3
Malabo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0

Kaynak: ¹<http://www.ny.gov>, ²<http://www.london.ca>,

³<http://www.cityofsydney.nsw.gov.au>, ⁴<http://www.seoul.go.kr>, ⁵<http://www.ibb.gov.tr>

New York araştırılan 10 katılım kriterinin 9'unu gerçekleştirerek seçilmiş kentler arasında vatandaşlarına en kapsamlı katılım olanakları sunan kent olduğu belirlenmiştir. New York'da vatandaşlar, seçim dönemlerinde web sitelerinden hem seçmen kayıtlarını yaptırabiliyor hem de genel ve yerel seçimlerde oy kullanabiliyorlar. New York'lu vatandaşlara yöneticileriyle “web’de açık toplantı” (open meeting webcasts) yapabilmeye imkânı sunulmaktadır. Ayrıca vatandaşlar kentleriyle ilgili fikirlerini yöneticilere e-posta aracılığıyla sunabilirler. On-line soru cevap sayfaları yine vatandaşların fikirlerini alma yönünde etkin olarak kullanılan bir katılım yöntemidir. New York'lu vatandaşlar kent konseyi toplantılarını İnternet üzerinden canlı olarak izleme olanağına da sahiptir. Ayrıca on-line dilekçe yazılabilir ve herhangi bir konuyla ilgili on-line şikayette bulunulabilirler. Vatandaş web site aracılığıyla katıldığı anket ve kamuoyu yoklamalarıyla alınacak kararlara etkiye bulunabilir. New York'da seçilmiş kriterler arasında sadece yöneticilerle sohbet (chat with politicians) seçeneği bulunmamaktadır. Bunun dışında belirlenmiş tüm katılım kriterlerini yerine getirmektedir. Tablo 3’de de görüldüğü gibi New York kenti vatandaşlarına en kapsamlı katılım imkanları sunan kenttir. Sadece New York kenti olarak değil ABD uygulamalarına da bakıldığında, bilgi ve iletişim teknolojilerinin kurumsal tanıtımlarda bir araç olarak kullanılmasının yanı sıra, etkin bir karşılıklı iletişim, katılım ve kamu hizmetlerinin sunumunda yararlanan bir araç olarak kullanıldığı söylenebilir.⁴³

İkinci sırada İngiltere'nin başkenti olan ve ülkedeki en iyi katılım seçeneklerine sahip olan kenti Londra bulunmaktadır. Londra belirlenen 10 kriterin 6 tanesini gerçekleştirmiştir. Londralı vatandaşlar, yöneticileriyle e-posta ile iletişimde bulunabilirler. Soru cevap sayfalarıyla vatandaşlar merak ettikleri konularda bilgi sahibi olabilirler. Ayrıca çevrimiçi dilekçe doldurabilir, şikayet sayfalarına düşüncelerini yazabilir. Vatandaş, web site aracılığıyla katıldığı anket uygulamalarıyla alınacak kararlara etkiye bulunabilirler. Ayrıca bu çalışmada seçilmiş hiçbir kentte uygulanmayan politikacılarla sohbet (chat with politicians) imkanı Londralı vatandaşların hizmetine sunulmuştur.

⁴³ Cook, Meghan, *What Citizen Want From E-Government*, Center For Technology in Government, University at Albany, 2002, s.4

Üçüncü sırada Avustralya'nın başkenti Sidney bulunmaktadır. Sidney belirlenen 10 kriterin 5 tanesine gerçekleştirmiştir. Yöneticilerle e-posta yoluyla iletişime geçme, soru cevap sayfaları, dilekçe yazma ve şikâyette bulunma ayrıca vatandaşların fikirlerini alabilmek adına anket uygulamaları Sidney'de vatandaşlara sunulan e-katılım yöntemlerini oluşturmaktadır.

Dördüncü sırada Güney Kore'nin başkenti olan Seul bulunmaktadır. Araştırılan 10 katılım kriterininin 4 tanesini gerçekleştirmiştir. Seul kent web sitesinden vatandaşlara, yöneticilerle e-posta imkânı, çevrimiçi soru cevap sayfaları, dilekçe yazma ve şikayette bulunma gibi katılma olanakları sunulurken diğer katılım olanakları sunulmamıştır.

Beşinci sırada bulunan Türkiye'nin en fazla nüfuslu metropolü ve aynı zamanda en kapsamlı e-katılım hizmetleri sunan kenti olan İstanbul incelenmiştir. İstanbul araştırılan 10 katılım kriterininin 3 tanesini gerçekleştirmektedir. İstanbul Büyük Şehir Belediyesi web sitesinden sadece yöneticilerle e-posta ile iletişim, dilekçe yazma ve şikayette bulunma gibi katılım olanaklarına vatandaşlar sahiptir. Bunların dışındaki katılım kriterleri İstanbul Büyükşehir Belediyesi web sitesinde bulunmamaktadır.

Son olarak Afrika kıtasını temsilen Ekvator Ginesi'nin başkenti olan Malabo seçilmiştir. Malabo, belirlenen 10 katılım kriterininin hiç birini gerçekleştirmemiştir. Çünkü, Malabo kentinin kurumsal bir web sitesi bulunmamaktadır. Sadece, spor, iş çevre, teknoloji, turizm, hava durumu v.b. konuları içeren bir haber sitesi bulunmaktadır. Bu siteye www.malabo.com adresinden ulaşılabilir. Ancak, kent yöneticilerinin oluşturduğu, vatandaşları bilgilendirmek ya da çevrimiçi hizmet sunmak için bir kurumsal web site (official website) bulunmamaktadır. Ekvator Ginesi, e-devlet uygulamaları açısından 150 devlet arasında 17. sırada bulunmasına rağmen yerel yönetimler bazında bilgi teknolojilerini kullanım açısından zayıf durumda bulunmaktadır.

Kentlerin sunduğu katılım olanakları değerlendirildiğinde en yaygın katılım olanakları, yöneticilerle e-maileşme ve şikâyetken en az kullanılan katılım olanağı yöneticilerle sohbet seçeneğidir. Bu seçeneği vatandaşlarına sunan kent sadece Londra'dır. Söz konusu altı kent çerçevesinde hiç yer verilmeyen katılım şekli bulunmamaktadır.

Tablo 2'deki oranlar ülkelerin e-devlet uygulamalarını gerçekleştirebilme oranlarıdır. Görüldüğü üzere e-devlet uygulamalarında Güney Kore 1. sırada yer alırken katılım konusunda sunduğu hizmetler araştırıldığında aynı oranda başarılı olduğunu söylemek mümkün değildir. ABD ise tabloda 4. sırada yer almaktadır. New York söz konusu kentler arasında katılım imkanları açısından en iyi durumda olan ülke iken, genel e-devlet hizmetleri baz alınarak yapılan araştırmada 4. sırada yer almaktadır. Tablo 2'de en çok dikkat çeken ülke ise Türkiye'dir. Türkiye e-devlet uygulamaları açısından 2006 yılında 27. sırada yer alırken, 2007 yılında 9. sıraya yükselerek büyük bir başarı göstermiştir. Ancak Türkiye e-devlet açısından iyi bir seviyede iken vatandaşların e-katılımı gerçekleştirme açısından hiç iç açıcı bir durumda bulunmamaktadır. İngiltere genel e-devlet hizmeti sunumunda 5 sırada bulunurken, Londra, seçilmiş kentler arasında e-katılım imkânları sunumunda ikinci sırada yer almaktadır. Avustralya, genel sıralamada 8. durumda iken Sidney e-katılım sıralamasında 4. ülke konumundadır. Son olarak Ekvator Ginesi genel sıralamada 150 ülke arasından 17. sırada bulunmasına rağmen Malabo kentinin kurumsal bir web sitesi bulunmamaktadır.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

VATANDAŞLARIN YEREL KATILIM DÜZEYLERİNE İLİŞKİN KARŞILAŞTIRMALI BİR ALAN ARAŞTIRMASI: NİLÜFER, YILDIRIM VE OSMANGAZİ BELEDİYELERİ ÖRNEĞİ

I- ARAŞTIRMANIN ÇERÇEVESİ VE İÇERİĞİ

A- Araştırmanın Amacı ve Önemi

İçinde bulunduğumuz dönem, küreselleşmenin ve postmodernizmin yoğun etkilerinin hissedildiği hızlı bir değişim ve dönüşümü işaret etmektedir. Sınırlar esnekleşmekte ve ortadan kalkmaya doğru gitmektedir. Küresel ve postmodern etkilerin bir sonucu olarak bilgi ve iletişim teknolojilerinin baş döndürücü gelişimi, sosyal ve kültürel oluşumları etkilediği kadar klasik yönetim anlayışlarını da etkilemektedir. Bu gelişime ayak uydurabilmek için gerek toplumlar gerekse kurumlar sürekli yeninin arayışı içine girmişlerdir.

Klasik yönetim tarzının özellikleri olan, bürokrasi, kırtasiyecilik, yavaşlık, yüzeysellik, esnek olmama, farklılaşmaya izin vermeme, genel çıkarları az gözetme, gizlilik gibi olgular artık yönetimlerin değişmesi gereken nitelikleri haline gelmiştir. Postmodern yönetimde tam da bu özelliklerin değişmesi gereğine vurgu yapmaktadır. Halka en yakın yönetim birimleri olan yerel yönetimler söz konusu değişimlerden etkilenmekte ve yönetim tarzlarını bu değişimlere göre değiştirmeye başlamışlardır. Özellikle belediyeler bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak vatandaşlarına hizmet sunma konusunda belirgin adımlar atmaktadırlar. Belediyeler kendi web sitelerini oluşturarak vatandaşlarına on-line ortamda hizmet götürme olanakları vermektedirler. Ayrıca yine on-line ortamda vatandaşları yaşadıkları kentlerle ilgili alınacak kararlara ortak etmek için bir takım e-katılım hizmetleri verilmektedir. Bu çalışmanın temel amacı da, belediyelerin web sitelerinden vatandaşlarına sunduğu e-katılım hizmetlerinden vatandaşların ne ölçüde haberdar olduğunu ve haberdar olanlarında hangi yöntemleri kullanarak alınacak kararları etkilediğini belirtmektir. Ayrıca bu araştırma yerel hizmetlerin Internet üzerinden verilmesi sürecinde yerel yönetsel ve siyasal karar alma mekanizmalarına katılım sürecini, katılımcı demokrasi uygulamaları

bağlamında başlı başına bir unsur olarak ele almaktadır. Bu özelliği itibariyle bu araştırma özgün bir niteliğe sahiptir.

B- Araştırma Kapsamında Yanıt Aranılan Konular

Bu araştırmada bilgi ve iletişim teknolojilerindeki hızlı ilerlemeden etkilenerek web site kuran ve web sitelerinde vatandaşlarına hizmet veren üç Bursa belediyesi seçilmiştir. Bu belediyeler Nilüfer, Osmangazi ve Yıldırım belediyeleridir. Bu belediyelerin seçilme nedeni; Bursa'da web sitelerinden halka hizmet götüren belediyeler arasında en iyi üç belediye olmalarıdır. Bursa'daki web sitesi olan belediyeler içinde en işlevsel web sitelere sahip belediyelerdir. Söz konusu belediyelerde yaşayan dört yüz elli (450) (her belediyeden yüz elli kişi) kişiye bir anket* uygulaması yapıldı ve vatandaşların kendi belediye web sitelerinden sunulan hizmetlerden vatandaşların yönetime katılımını sağlayacak hizmetlerden yararlanıp yararlanmadığı sorusuna cevap arandı.

Bu araştırmada, katılımcıların internet kullanım sıklıkları ve kullananlarında interneti daha çok hangi amaçla kullandıkları soruna cevap aranacaktır. Katılımcıların yaşadıkları belediyenin bir web sitesi olduğunu bilip bilmediği, web siteyi ziyaret edip etmedikleri, ziyaret edenlerin ne sıklıkla ziyaret ettiği, kişilerin belediyelerinin web sitelerinden sunulan hizmetlerden haberdar olup olmadıkları sorularına cevap aranacaktır. Ayrıca katılımcıların belediyelerinin web sitelerinden sunulan hangi hizmetlerden daha çok yararlandığı, ne sıklıkla yararlandığı, katılımcıların belediyelerinin web sitelerinden vatandaşlara e-katılım olanakları verildiğini bilip bilmedikleri, e-katılım yöntemlerini kullanarak fikir beyanında bulunup bulunmadıkları, katılımcıların belediye meclis toplantılarını web sitelerinden online olarak izlemek isteyip istemedikleri ve katılımcıların e-katılım olanaklarını yeterli bulup bulmadıkları sorularına cevaplar aranmaktadır. Daha sonra vatandaşların e-katılım yöntemlerini kullanmalarıyla yaşları, cinsiyetleri, meslekleri, eğitim durumları ve gelir düzeyleri arasında bir ilişki olup olmadığı sorusuna cevap aranacaktır. Son olarak da söz konusu üç belediye halkı e-katılım hizmetlerini kullanımları açısından karşılaştırılacak ve hangi belediyede yaşayanların daha çok katılımcı bir davranış sergiledikleri belirlenecektir.

* Deneklerce cevaplanan anket soruları örneği ekte verilmiştir.

C- Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evreni Nilüfer, Osmangazi ve Yıldırım belediyesi sınırları dahilinde yaşayan halktır. Araştırmanın örnekleme ise, bu belediyelerde yaşayan rastgele seçilmiş olan dört yüz elli (450) vatandaşı kapsamaktadır.

D- Araştırmanın Yöntemi

Araştırmada anket yöntemi tercih edilmiştir. Anket soruları hazırlanırken anlaşılır ve akıcı olmasına dikkat edilmiştir. Sorular içerik olarak halkın e-devlet konusuna yakınlığını ve e-katılım hizmetlerinden yararlanıp yararlanmadığını ölçmek adına titizlikle hazırlanmıştır. Ayrıca kişilerin yaşları, eğitim durumları, gelir durumları ve meslekleriyle daha katılımcı olmaları arasında ilişki olup olmadığı araştırılmıştır. Bu ilişkileri ortaya koymak için ise kullanılan yöntem X^2 (KiKare) analizidir.

E- Araştırmanın Hipotezi

Günümüzde bilgi ve iletişim teknolojilerinin baş döndüren ilerlemesi bir çok alanı etkilediği gibi devletin yönetim anlayışında da bir takım değişikliklere neden olmuştur. Yönetime bilgi ve iletişim teknolojilerinin girmesi uzun süren bürokratik işlemlerinde hafifletilmesine yardımcı olmuştur. Yerel düzeyde bilgi ve iletişim teknolojilerinin yansımaları daha çok belediye web siteleri kurulması olarak karşımıza çıkmaktadır. Belediyeler kendi web sitelerini oluşturarak halkına on-line hizmetler götürme amacındadır. Bilgi edinme, fatura ve vergi ödeme gibi hizmetlerin yanı sıra halka kendi belediyeleriyle ilgili alınacak kararlarda söz sahibi olma yönünde katılım hizmetleri de sunulmaktadır. Örneğin; anket uygulamalarına katılma, yöneticilerle e-posta yoluyla iletişime geçme, istek köşesine yazı yazma, dilekçe yazma, öneri köşesine yazı yazma gibi. Söz konusu üç belediyede halkın bu e-katılım hizmetleri hakkındaki düşünceleri ve bu hizmetlere yaklaşımı ölçülecektir. Çalışmanın temel hipotezini ise, halkın yönetsel kararlara katılım güdülerinin düşük olduğu oluşturmaktadır.

F- Araştırmanın Varsayımları

Alan araştırmasının ön kabullerini şöyle sıralayabiliriz:

- Her üç belediyede yaşayan halkın, kendi belediyelerinin web sitelerini ziyaret etme oranlarının düşük olduğu varsayılmaktadır.

- Her üç belediyede yaşayan halkın, kendi belediyelerinin web sitelerinden halka sunulan e-hizmetlerden haber olma oranının düşük olduğu varsayılmaktadır.
- Her üç belediyede yaşayan halkın, belediyelerinin sunduğu e-hizmetlerden en çok “bilgi edinme”den yararlandığı varsayılmaktadır.
- Her üç belediyede yaşayan halkın, belediyelerinin web sitelerinden vatandaşlara karar alma mekanizmalarına katılım olanakları verildiğini bilenlerin oranının düşük olduğu varsayılmaktadır.
- Her üç belediyede yaşayan halkın, e-katılım yöntemlerini kullanarak fikir beyanında bulunanların oranının düşük olduğu varsayılmaktadır.
- Her üç belediyede yaşayan halkın, belediye meclis toplantılarını belediyelerinin web sitesinden izlemeyi isteyenlerin oranının yüksek olduğu varsayılmaktadır.
- Her üç belediyede yaşayan halkın, belediyelerinin sunduğu e-katılım yöntemlerini yetersiz bulanların oranının yüksek olduğu varsayılmaktadır.
- Kişilerin gelir durumları arttıkça e-hizmetlerden yararlanma oranlarının da arttığı varsayılmaktadır.
- Kişilerin yaşları ilerledikçe e-hizmetlerden yararlanma oranlarının düştüğü varsayılmaktadır.
- Kişilerin eğitim seviyeleri yükseldikçe e-hizmetlerden yararlanma oranlarının da arttığı varsayılmaktadır.
- Kişilerin eğitim düzeyleri arttıkça e-katılım yöntemlerini kullanarak fikir beyan etme oranları da arttığı varsayılmaktadır.
- Kişilerin cinsiyetleriyle e-katılım yöntemlerini kullanarak fikir beyan etmeleri arasında bir ilişki olmadığı varsayılmaktadır.
- Kişilerin gelir durumları arttıkça e-katılım yöntemlerini kullanarak fikir beyan etme oranları da arttığı varsayılmaktadır.

II- ARAŞTIRMADAN ELDE EDİLEN BULGULAR

Anket sonuçları doğrultusunda elde edilen bulguların değerlendirilmesinde önce sorular verilmiş, sonra bu sorulara verilen yanıtlar tablo yardımıyla analiz edilmiştir. Daha sonra da X^2 (KiKare) analizinden yararlanılarak ilişkiyel değerlendirilmeler yapılmıştır.

A- Nilüfer Belediyesinde Yapılan Anketlerin Değerlendirilmesi

Aşağıdaki her tablo bir anket sorusuna denk gelmektedir. Bu tablolara bakılarak anket uygulamasına katılanların sorulan sorulara ne ağırlıklarda cevap verdikleri analiz edilebilir.

1- Demografik Bulgular

Ankete Nilüfer belediyesinde yaşayan 150 vatandaş katılmıştır.

Tablo 4: Ankete Katılan Deneklerin Yaş Dağılımı

Yaş Aralıkları	Frekanslar	Yüzde (%)
18-30	67	44.7
31-40	30	20.0
41-50	16	10.7
51-60	17	11.3
61 ve üzeri	20	13.3
TOPLAM	150	100.0

Tablo 4’de görüldüğü üzere, ankete her yaş grubundan kişiler katılmıştır. Katılımcıların çoğunluğunu 18-30 yaş arası oluşturmaktadır.

Tablo 5: Ankete Katılanların Cinsiyet Dağılımı

Cinsiyet	Frekanslar	Yüzde (%)
Bayan	71	47.3
Bay	79	52.7
Toplam	150	100.0

Tablo 5’de görüldüğü üzere, ankete hem bayanların hemde bayların birbirine yakın sayılarda katılım gösterdiği görülmektedir.

Tablo 6: Ankete Katılanların Eğitim Düzeyi

Eğitim Düzeyi	Frekanslar	Yüzde (%)
İlkokul	37	24.7
Ortaokul	16	10.7
Lise	41	27.3

Lisans	45	30.0
Lisans üstü	11	7,3
TOPLAM	150	100,0

Ankete katılanların çoğunluğunu lisans ve lise mezunları oluşturmaktadır. Üçüncü sırada ilkökul, dördüncü sırada ortaokul ve son sırada ise lisansüstü mezunları bulunmaktadır.

Tablo 7: Ankete Katılanların Meslek Dağılımı

Meslek	Frekanslar	Yüzde (%)
Serbest meslek	11	11.3
Özel sektör	25	16.7
Kamu sektörü	10	6.7
Emekli	23	15.3
İşsiz	12	8.0
Öğrenci	35	23.3
Diğer	28	18.7
TOPLAM	150	100.0

Ankete katılanların çeşitli meslek gruplarından olmasına dikkat edilmiştir. Bu nedenle, serbest meslek, özel sektör, kamu sektörü, emekli, işsiz, öğrenci ve diğer gruplamaları yapılmıştır.

Tablo:8 Ankete Katılanların Aylık Ortalama Gelir Durumu

Gelir	Frekanslar	Yüzde (%)
0-500	53	35.3
500-1000	54	36
1000-2000	27	18.0
2000 ve üzeri	16	10.7
TOPLAM	150	100.0

Kişilerin aylık ortalama gelir durumları dört kategoriye ayrılmıştır ve her kategoriden anket sorularını cevaplayan katılımcılar bulunmaktadır.

2- Araştırmanın Sonuçlarına İlişkin Bulgular

Tablo 9: Ankete Katılanların Evlerinde ya da İşyerlerinde İnternet Bağlantısı Olup Olmadığı

İnternet	Frekanslar	Yüzde(%)
Evet	102	68
Hayır	48	32
TOPLAM	150	100

Ankete katılanların büyük bir bölümünün evinde ya da iş yerinde internet bağlantısı bulunmaktadır.

Tablo 10: Ankete Katılanların Ne Sıklıkla İnternet Kullandığı

Kullanım sıklığı	Frekanslar	Yüzde (%)
Çok sık kullanım	52	34.7
Ara sıra kullanım	45	30.0
Hiç kullanmam	53	35.3
TOPLAM	150	100.0

Ankete katılanların büyük bir kısmı İnterneti hiç kullanmazken yine büyük bir çoğunluk çok sık kullanmaktadır.

Tablo 11: Ankete Katılanların İnterneti Daha Çok Hangi Amaçla Kullandığı

İnternet kullanım amacı	Frekanslar	Yüzde (%)
Oyun oynamak	14	9.3
Dosya indirmek	18	12.0
Araştırma yapmak	27	18.0
Haber takip etmek	12	8.0
Alışveriş yapmak	1	0.7
Sohbet etmek	21	14.0

Kamusal hizmetlerden yararlanma	5	3.3
Hiç yararlanmam	52	34.7
TOPLAM	150	100.0

Tablo 11’de görüldüğü üzere ankete katılanların yarısından fazlası interneti hiç kullanmadığını belirtmiştir. İnterneti kullananlar ise daha çok araştırma yapmak ve sohbet etmek için kullandıklarını belirtmişlerdir.

Tablo 12: Ankete Katılanların Belediyelerinin Web Sitesi Olduğunu Bilip Bilmedikleri

Web site bilgisi	Frekanslar	Yüzde (%)
Evet	89	53.3
Hayır	61	40.7
TOPLAM	150	100.0

Katılımcıların hemen hemen yarısı belediyelerinin bir web sitesi olduğunu bilirken diğer yarısı da bilmemektedir.

Tablo 13: Ankete Katılanların Belediyelerinin Web Sitelerini Ziyaret Edip Etmedikleri

Ziyaret	Frekanslar	Yüzde (%)
Evet	54	36.0
Hayır	96	64.0
TOPLAM	150	100.0

Ankete katılanların %64’ü yaşadıkları belediyenin web sitesini hiç ziyaret etmemiştir.

Tablo 14: Ankete Katılanların Belediyelerinin Web Sitelerini Ziyaret Sıklığı

Ziyaret sıklığı	Frekanslar	Yüzde (%)
Çok sık ziyaret ederim	7	4.7
Ara sıra ziyaret ederim	50	33.3

Hiç ziyaret etmem	93	62.0
TOPLAM	150	100.0

Tablo 14’de görüldüğü üzere katılımcıların çok az bir bölümü (%4.7) belediyelerinin web sitelerini çok sık ziyaret etmektedir. %62’lik kısmı belediyelerinin web sitelerini hiç ziyaret etmemişlerdir. %33.3’ü ise belediyelerinin web sitelerini ara sıra ziyaret eden kesimi oluşturmaktadır.

Tablo 15: Ankete Katılanların Belediyelerinin Sunduğu Online Hizmetlerden Haberdar olma Oranı

Haberdar olma	Frekanslar	Yüzde (%)
Evet	37	24.7
Hayır	113	75.3
TOPLAM	150	100.0

Ankete katılanların büyük bir oranı, yaşadıkları belediyenin web sitesinden sunulan çevrimiçi hizmetlerden haberdar değildir.

Tablo 16: Ankete Katılanların Belediyelerinin Web Sitelerinden Sunulan Daha Çok Hangi Hizmetlerden Yararlandığı

On-line Hizmet	Frekanslar	Yüzde (%)
E-sorgulama	9	6.0
On-line vergi ödeme	3	2.0
On-line fatura ödeme	2	1.3
Meclis kararlarını inleme	3	2.0
Evrak takip etme	2	1.3
Ankete katılma	2	1.3
E-posta ile iletişim	6	4.0
İstek yazmak	2	1.3
Dilekçe yazmak	0	0.0
Öneri yazmak	2	1.3
Bilgi edinme	21	14.0

Hiçbirinden yararlanmadım	98	65.3
TOPLAM	150	100

Tablo 16’da görüldüğü üzere, ankete katılanların yaklaşık %65’i belediye web sitesinden sunulan hizmetlerden hiç yararlanmadığını ifade etmiştir. Belediye web sitesi üzerinden sunulan hizmetlerden en çok bilgi edinme kullanılmaktadır.

Tablo 17: Ankete Katılanların Belediyelerinin Web Sitelerinden Sunulan Hizmetlerden Ne Sıklıkla Yararlandıkları

Hizmetten yararlanma sıklığı	Frekanslar	Yüzde (%)
Çok sık yararlanırım	5	3.3
Ara sıra yararlanırım	41	27.3
Hiç yararlanmam	104	69.3
TOPLAM	150	100.0

Ankete katılanların büyük bir oranı, belediye web sitesinden sunulan hizmetlerden hiç yararlanmadığını ifade ederken, %27.3’ü sunulan hizmetlerden ara sıra yararlandığını, %3.3’lük çok az bir bölümü ise sunulan online hizmetlerden çok sık yararlandığını ifade etmiştir.

Tablo 18: Ankete Katılanların Belediyelerinin Web Sitelerinden Vatandaşlara E-Katılım Hizmeti Verildiğini Bilip Bilmedikleri

E-katılım hizmetlerinden haberdar olma	Frekanslar	Yüzde (%)
Evet	27	18.0
Hayır	123	82.0
TOPLAM	150	100.0

Ankete katılanların %18’i belediyelerinin web sitelerinden halka yönetsel ve siyasal kararlara katılım hizmeti verildiğinden haberdarken, %82’lük büyük bir çoğunluk e-katılım hizmetlerinin verildiğini bilmemektedir.

Tablo 19: Ankete Katılanların Belediyelerinin Web Sitelerinden Hangi E-Katılım Hizmetlerini Verildiğini Bilip Bilmedikleri

E-katılım hizmet çeşitlerinden haberdar olma	Frekanslar	Yüzde (%)
Evet	23	15.3
Hayır	127	84.7
TOPLAM	150	100.0

Ankete katılanların büyük bir oranı belediyelerinin web sitelerinde halka hangi e- katılım hizmetlerinin verildiğinden haberdar değilken çok küçük bir bölümü bu hizmetlerin neler olduğunu bilmektedir.

Tablo 20: Ankete Katılanların E-Katılım Yöntemlerini Kullanıp Fikir Beyanında Bulunma Oranları

On-line katılma oranı	Frekanslar	Yüzde (%)
Evet	17	11.3
Hayır	133	88.7
TOPLAM	150	100.0

Tablo 20’de görüldüğü üzere, katılımcıların %88.7’si hiçbir e-katılım yöntemini kullanıp kendi belediyeleriyle alakalı alınacak kararlara etkide bulunmamıştır.

Tablo 21: Ankete Katılanların Belediye Meclisi Toplantılarını On-line İzlemek İsteyip İstemedikleri

Meclis toplantıları izleme isteği	Frekanslar	Yüzde (%)
Evet	71	47.3
Hayır	79	52.7
TOPLAM	150	100.0

Ankete katılanların %47.3’ü belediye meclisi toplantılarını on-line olarak izlemek isterken, %52.7’lik bölümünün böyle bir talebi bulunmamaktadır.

Tablo 22: Ankete Katılanların Belediyelerinin Web Sitelerinden Sunulan E-Katılım Yöntemlerini Yeterli Bulup Bulmadıkları

E-katılım yöntemlerinin yerli bulunması	Frekanslar	Yüzde (%)
Evet	43	28.7
Hayır	107	71.3
TOPLAM	150	100.0

Ankete katılanların %28.7'si belediyelerinin web sitesinden sunulan e-katılım yöntemlerini yeterli bulurken, %71.3'ü yetersiz olduğunu düşünmektedir.

Aşağıdaki tablolarda X^2 (KiKare) analizleri sonucunda ilişki sonuçları elde edilmiştir. Anket uygulamasına katılanların gelir durumlarıyla, yaşlarıyla, eğitim düzeyleriyle cinsiyetleriyle e-hizmetlerden yararlanmaları arasındaki ilişki sorgulanmıştır. Ayrıca kişilerin eğitim düzeyleri, cinsiyetleri ve gelir durumları katılımı etkileyen bir faktör olup olmadığı sorularına cevap aranmıştır.

İlk olarak anket uygulamasına katılanların gelir durumlarıyla yaşadıkları belediyenin web sitesinden sunulan e-hizmetlerinden yararlanmaları arasında nasıl bir ilişki olduğu araştırılmıştır. Bu araştırma sonuçları Tablo 24'de görülmektedir.

Tablo 23: Ankete katılanların gelir durumlarıyla e-hizmetlerden yararlanmaları arasındaki ilişki

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Person Chi-Square	62,754(a)	30	.000
Likelihood Ratio	55.662	30	.003
Linear-by-Linear Association	3.634	1	.057
N of Valid Cases	150		

a 38 cells (86,4%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,21.

Ho: Katılımcıların gelir durumlarıyla e-hizmetlerden yararlanmaları arasında ilişki yoktur.

H₁ : Katılımcıların gelir durumlarıyla e-hizmetlerden yararlanmaları arasında ilişki vardır.

Anlamlılık Düzeyi: $\alpha = 0.01$

Serbestlik Derecesi: $v = (r-1) (c-1) = (4-1) (11-1) = 30$

Red Bölgesi: $X^2 > 50.89$

Test İstatistiği: $X^2 = 62.754$

Karar: $62.754 > 50.89 \rightarrow$ Ho RED ve H₁ KABUL EDİLİR.

Yapılan KiKare analizinin sonucuna göre, katılımcıların gelir durumlarıyla e-hizmetlerden yararlanmaları arasında ilişki vardır. Katılımcıların gelir durumları arttıkça e-hizmetlerden yararlanma oranları da artmaktadır.

İkinci olarak anket uygulamasına katılanların yaşlarıyla yaşadıkları belediyenin web sitesinden sunulan e-hizmetlerinden yararlanmaları arasında nasıl bir ilişki olduğu araştırılmıştır. Bu araştırma sonuçları Tablo 25’de görülmektedir.

Tablo 24: Ankete katılanların yaşlarıyla e-hizmetlerden yararlanmaları arasındaki ilişki

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Person Chi-Square	40.167(a)	40	.463
Likelihood Ratio	47.569	40	.192
Linear-by-Linear Association	6.501	1	.011
N of Valid Cases	150		

a 49 cells (89,1%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,21.

Ho: Katılımcıların yaşlarıyla e-hizmetlerden yararlanmaları arasında ilişki yoktur.

H_1 : Katılımcıların yaşlarıyla e-hizmetlerden yararlanmaları arasında ilişki vardır.

Anlamlılık Düzeyi: $\alpha = 0.01$

Serbestlik Derecesi: $v = (r-1) (c-1) = (5-1) (11-1) = 40$

Red Bölgesi: $X^2 > 63.69$

Test İstatistiği: $X^2 = 40.167$

Karar: $40.167 < 63.69 \rightarrow H_0$ REDDEDİLEMEZ.

Yapılan KiKare analizinin sonucuna göre, katılımcıların yaşlarıyla e-hizmetlerden yararlanmaları arasında ilişki yoktur. Bu testte örneklem bölünmesi H_1 hipotezini destekleyici yeterli bir kanıt oluşturamamıştır.

Üçüncü olarak anket uygulamasına katılanların eğitim düzeyleriyle yaşadıkları belediyenin web sitesinden sunulan e-hizmetlerden yararlanmaları arasında nasıl bir ilişki olduğu araştırılmıştır. Bu araştırma sonuçları Tablo 26'de görülmektedir.

Tablo 25: Ankete katılanların eğitim düzeyleriyle e-hizmetlerden yararlanmaları arasındaki ilişki

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Person Chi-Square	74.247(a)	40	.001
Likelihood Ratio	73.759	40	.001
Linear-by-Linear Association	10.421	1	.001
N of Valid Cases	150		

a 47 cells (85,5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,15.

H_0 : Katılımcıların eğitim düzeyleriyle e-hizmetlerden yararlanmaları arasında ilişki yoktur.

H_1 : Katılımcıların eğitim düzeyleriyle e-hizmetlerden yararlanmaları arasında ilişki vardır.

Anlamlılık Düzeyi: $\alpha = 0.01$

Serbestlik Derecesi: $v = (r-1) (c-1) = (5-1) (11-1) = 40$

Red Bölgesi: $X^2 > 63.69$

Test İstatistiği: $X^2 = 74.247$

Karar: $74.247 > 63.69 \rightarrow H_0$ RED ve H_1 KABUL EDİLİR.

Yapılan KiKare analizinin sonucuna göre, katılımcıların eğitim durumlarıyla e-hizmetlerden yararlanmaları arasında ilişki vardır. Katılımcıların eğitim düzeyleri arttıkça e-hizmetlerden yararlanma oranları da artmaktadır.

Dördüncü olarak anket uygulamasına katılanların cinsiyetleriyle yaşadıkları belediyenin web sitesinden sunulan e-hizmetlerden yararlanmaları arasında nasıl bir ilişki olduğu araştırılmıştır. Bu araştırma sonuçları Tablo 27’de görülmektedir.

Tablo 26: Ankete katılanların cinsiyetleriyle e-hizmetlerden yararlanmaları arasındaki ilişki

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Person Chi-Square	9.382(a)	10	.496
Likelihood Ratio	12.089	10	.279
Linear-by-Linear Association	.235	1	.628
N of Valid Cases	150		

a 18 cells (81,8%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,95.

H_0 : Katılımcıların cinsiyetleriyle e-hizmetlerden yararlanmaları arasında ilişki yoktur.

H_1 : Katılımcıların cinsiyetleriyle e-hizmetlerden yararlanmaları arasında ilişki vardır.

Anlamlılık Düzeyi: $\alpha = 0.01$

Serbestlik Derecesi: $v = (r-1) (c-1) = (2-1) (11-1) = 10$

Red Bölgesi: $X^2 > 23.21$

Test İstatistiği: $X^2 = 9.382$

Karar: $9.382 < 23.21 \rightarrow H_0$ REDDEDİLEMEZ.

Yapılan KiKare analizinin sonucuna göre, katılımcıların cinsiyetleriyle e-hizmetlerden yararlanmaları arasında ilişki yoktur. Bu testte örneklem bölünmesi H_1 hipotezini destekleyici yeterli bir kanıt oluşturamamıştır.

Beşinci olarak anket uygulamasına katılanların eğitim düzeyleriyle yaşadıkları belediye ile ilgili alınacak kararlarda sunulan e-katılım yöntemlerini kullanarak fikir beyanında bulunmaları arasında nasıl bir ilişki olduğu araştırılmıştır. Bu araştırma sonuçları Tablo 28’de görülmektedir.

Tablo 27: Ankete katılanların eğitim düzeyleriyle e-katılım yöntemlerini kullanarak fikir beyanında bulunmaları arasındaki ilişki

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Person Chi-Square	23.541(a)	4	.000
Likelihood Ratio	24.369	4	.000
Linear-by-Linear Association	14.498	1	.000
N of Valid Cases	150		

a 4 cells (40,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,25.

H_0 : Katılımcıların eğitim düzeyleriyle e-katılım yöntemlerini kullanarak fikir beyanında bulunmaları arasında ilişki yoktur.

H_1 : Katılımcıların eğitim düzeyleriyle e-katılım yöntemlerini kullanarak fikir beyanında bulunmaları arasında ilişki vardır.

Anlamlılık Düzeyi: $\alpha = 0.01$

Serbestlik Derecesi: $v = (r-1) (c-1) = (5-1) (2-1) = 4$

Red Bölgesi: $X^2 > 13.28$

Test İstatistiği: $X^2 = 23.541$

Karar: $23.541 > 13.28 \rightarrow H_0$ RED ve H_1 KABUL EDİLİR.

Yapılan KiKare analizinin sonucuna göre, katılımcıların eğitim düzeyleriyle e-katılım yöntemlerini kullanarak fikir beyanında bulunmaları arasında ilişki vardır. Katılımcıların eğitim düzeyleri arttıkça e-katılım yöntemlerini kullanarak belediyeleri

hakkında alınacak kararlarda daha çok e-katılım yöntemlerini kullandıkları tespit edilmiştir. Dolayısıyla eğitim düzeyi arttıkça kişiler daha katılımcı bir davranış sergilemektedirler.

Altıncı olarak anket uygulamasına katılanların cinsiyetleriyle yaşadıkları belediye ile ilgili alınacak kararlarda sunulan e-katılım yöntemlerini kullanarak fikir beyanında bulunmaları arasında nasıl bir ilişki olduğu araştırılmıştır. Bu araştırma sonuçları Tablo 29’de görülmektedir.

Tablo 28: Ankete katılanların cinsiyetleriyle e-katılım yöntemlerini kullanarak fikir beyanında bulunmaları arasındaki ilişki

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Person Chi-Square	2.321(b)	1	.128		
Continuity Correction (a)	1.602	1	.206		
Likelihood Ratio	2.338	1	.126		
Fisher’s Exact Test				.196	.103
Linear-by-Linear Association	2.306	1	.129		
N of Valid Cases	150				

a Computed only for a 2x2 table

b 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 8,05.

Ho: Katılımcıların cinsiyetleriyle e-katılım yöntemlerini kullanarak fikir beyanında bulunmaları arasında ilişki yoktur.

H₁ : Katılımcıların cinsiyetleriyle e-katılım yöntemlerini kullanarak fikir beyanında bulunmaları arasında ilişki vardır.

Anlamlılık Düzeyi: $\alpha = 0.01$

Serbestlik Derecesi: $v = (r-1) (c-1) = (2-1) (2-1) = 1$

Red Bölgesi: $X^2 > 6.64$

Test İstatistiği: $X^2 = 2.321$

Karar: $2.321 < 6.64 \rightarrow H_0$ REDDEDİLEMEZ.

Yapılan KiKare analizinin sonucuna göre, katılımcıların cinsiyetleriyle e-katılım yöntemlerini kullanarak fikir beyanında bulunmaları arasında ilişki yoktur. Bu testte örneklem bölünmesi H_1 hipotezini destekleyici yeterli bir kanıt oluşturamamıştır.

Yedinci ve son olarak, anket uygulamasına katılanların gelir durumlarıyla yaşadıkları belediye ile ilgili alınacak kararlarda sunulan e-katılım yöntemlerini kullanarak fikir beyanında bulunmaları arasında nasıl bir ilişki olduğu araştırılmıştır. Bu araştırma sonuçları Tablo 30'da görülmektedir.

Tablo 29: Ankete katılanların gelir durumlarıyla e-katılım yöntemlerini kullanarak fikir beyanında bulunmaları arasındaki ilişki

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Person Chi-Square	11.021(a)	3	.012
Likelihood Ratio	10.049	3	.018
Linear-by-Linear Association	5.973	1	.015
N of Valid Cases	150		

a 2 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,81.

H_0 : Katılımcıların gelir durumlarıyla e-katılım yöntemlerini kullanarak fikir beyanında bulunmaları arasında ilişki yoktur.

H_1 : Katılımcıların gelir durumlarıyla e-katılım yöntemlerini kullanarak fikir beyanında bulunmaları arasında ilişki vardır.

Anlamlılık Düzeyi: $\alpha = 0.01$

Serbestlik Derecesi: $v = (r-1) (c-1) = (4-1) (2-1) = 3$

Red Bölgesi: $X^2 > 11.34$

Test İstatistiği: $X^2 = 11.021$

Karar: $11.021 < 11.34 \rightarrow H_0$ REDDEDİLEMEZ.

Yapılan KiKare analizinin sonucuna göre, katılımcıların gelir durumlarıyla e-katılım yöntemlerini kullanarak fikir beyanında bulunmaları arasında ilişki yoktur. Bu testte örneklem bölünmesi H_1 hipotezini destekleyici yeterli bir kanıt oluşturamamıştır.

Nilüfer belediyesinde yapılan anket uygulamasının sonuçlarını şu şekilde sıralayabiliriz:

- Ankete katılanların %68'inin evinde ya da iş yerinde Internet bağlantısı bulunurken, %32'sinin evinde ya da iş yerinde Internet bağlantısı bulunmamaktadır.
- Ankete katılanların %34.7'si çok sık Internet kullanmakta, %30.0'ı ara sıra kullanmakta ve %35.3'ü hiç Internet kullanmamaktadır.
- Ankete katılanların %9.3'ü Internet'i oyun oynamak için, %12'si dosya indirmek için, %18'i okul ya da iş için araştırma yapmak için, %8'i haber takip etmek için, %0.7'si alış-veriş yapmak için, %14'ü sohbet etmek için, %3.3'ü kamusal hizmetlerden yararlanmak için kullanmaktadır. %34.7'si ise Internet'i hiç kullanmamaktadır.
- Ankete katılanların %53.3'ü yaşadıkların belediyenin bir web sitesi olduğunu bilirken, %40.7'si belediyelerinin bir web sitesi olduğunu bilmemektedirler.
- Ankete katılanların %36'sı en az bir kez kendi belediye web sitelerini ziyaret etmişken, %64'ü hiç ziyaret etmemiştir.
- Ankete katılanların %4.7'si belediye web sitelerini çok sık ziyaret etmekte, %33.3'ü ara sıra ziyaret etmekte ve %62'si hiç ziyaret etmemektedir.
- Ankete katılanların %24.7'si belediyelerinin web sitelerinden sunduğu on-line hizmetler hakkında fikir sahibi iken, %75.3'ünün konu ile ilgili bilgisi bulunmamaktadır.
- Belediyenizin web sitesinden sunduğu hizmetlerden en çok hangisinden yararlandınız sorusuna katılımcıların %6'sı e-sorgulama, %2'si on-line vergi ödeme, %1.3'ü on-line fatura ödeme, %2'si meclis kararlarını inceleme, %1.3'ü evrak takip etme, %1.3'ü anket uygulamalarına

katılma, %4'ü yöneticilerle e-posta yoluyla iletişime geçme, %1.3'ü istek köşesine yazı yazma, %1.3'ü öneri köşesine yazı yazma, %14'ü bilgi edinme cevabını vermiştir. Ayrıca katılımcıların hiç biri dilekçe yazma cevabını vermemiştir. Geriye kalan %65.3'lük kesim ise bu hizmetlerden hiç yararlanmadığını belirtmiştir.

- Ankete katılanların %3.3'ü belediyelerinin sunduğu on-line hizmetlerden çok sık yararlandığını, %27.3'ü ara sıra yararlandığını ve %69.3'ü ise hiç yararlanmadığını belirtmiştir.
- Katılımcıların %18'i belediyelerinin web sitelerinden vatandaşlara e-katılım olanakları verildiğini bilmekte fakat %82 gibi büyük bir oran böyle bir imkan verildiğini bilmemektedir.
- Ankete katılanların % 15.3'ü hangi e-katılım olanaklarının olduğunu bilirken, %84.7'si bilmemektedir.
- Katılımcıların %11.3'ü e-katılım yöntemlerinden en az birini kullanarak alınacak kararlara etkide bulunmaya çalışırken, %88.7'sinin böyle bir çabası bulunmamaktadır.
- Ankete katılanların %47.3'ü belediye meclis toplantılarını on-line olarak izlemek isterken, %52.7'sinin böyle bir isteği yoktur.
- Ankete katılanların %28.7'si belediyelerinin sunduğu e-katılım olanaklarını yeterli bulurken, %71.3'ü yetersiz bulmaktadır.
- Yapılan KiKare analizinin sonucuna göre, katılımcıların gelir durumlarıyla e-hizmetlerden yararlanmaları arasında ilişki vardır. Katılımcıların gelir durumları arttıkça e-hizmetlerden yararlanma oranları da artmaktadır.
- Yapılan KiKare analizinin sonucuna göre, katılımcıların yaşlarıyla e-hizmetlerden yararlanmaları arasında ilişki yoktur.
- Yapılan KiKare analizinin sonucuna göre, katılımcıların eğitim durumlarıyla e-hizmetlerden yararlanmaları arasında ilişki vardır. Katılımcıların eğitim düzeyleri arttıkça e-hizmetlerden yararlanma oranları da artmaktadır.

- Yapılan KiKare analizinin sonucuna göre, katılımcıların cinsiyetleriyle e-hizmetlerden yararlanmaları arasında ilişki yoktur.
- Yapılan KiKare analizinin sonucuna göre, katılımcıların eğitim düzeyleriyle e-katılım yöntemlerini kullanarak fikir beyanında bulunmaları arasında ilişki vardır. Katılımcıların eğitim düzeyleri arttıkça e-katılım yöntemlerini kullanarak belediyeleri hakkında alınacak kararlarda daha çok e-katılım yöntemlerini kullandıkları tespit edilmiştir. Dolayısıyla eğitim düzeyi arttıkça kişiler daha katılımcı bir davranış sergilemektedirler.
- Yapılan KiKare analizinin sonucuna göre, katılımcıların cinsiyetleriyle e-katılım yöntemlerini kullanarak fikir beyanında bulunmaları arasında ilişki yoktur.
- Yapılan KiKare analizinin sonucuna göre, katılımcıların gelir durumlarıyla e-katılım yöntemlerini kullanarak fikir beyanında bulunmaları arasında ilişki yoktur.

B- Osmangazi Belediyesinde Yapılan Anketlerin Değerlendirilmesi

Aşağıdaki her tablo bir anket sorusuna denk gelmektedir. Bu tablolara bakılarak anket uygulamasına katılanların sorulan sorulara ne ağırlıklarda cevap verdikleri analiz edilebilir.

1- Demografik Bulgular

Ankete Osmangazi belediyesinde yaşayan 150 vatandaş katılmıştır.

Tablo 30: Ankete Katılan Deneklerin Yaş Dağılımı

Yaş Aralıkları	Frekanslar	Yüzde (%)
18-30	52	34.7
31-40	38	25.3
41-50	29	19.3
51-60	14	9.3
61 ve üzeri	17	11.3
TOPLAM	150	100.0

Tablo30'da görüldüğü üzere, ankete her yaş grubundan kişiler katılmıştır. Katılımcıların çoğunluğunu 18-30 yaş arası oluşturmaktadır.

Tablo 31: Ankete Katılanların Cinsiyet Dağılımı

Cinsiyet	Frekanslar	Yüzde (%)
Bayan	75	50.0
Bay	75	50.0
Toplam	150	100.0

Tablo 31'de görüldüğü üzere, ankete hem bayanların hemde bayların birbirine yakın sayılarda katılım gösterdiği görülmektedir.

Tablo 32: Ankete Katılanların Eğitim Düzeyi

Eğitim Düzeyi	Frekanslar	Yüzde (%)
İlkokul	31	20.7
Ortaokul	13	8.7
Lise	39	26.0
Lisans	54	36.0
Lisansüstü	13	8.7
TOPLAM	150	100,0

Ankete katılanların çoğunluğunu lisans ve lise mezunları oluşturmaktadır. Üçüncü sırada ilkokul, dördüncü sırada ortaokul ve lisansüstü mezunları bulunmaktadır.

Tablo 33: Ankete Katılanların Meslek Dağılımı

Meslek	Frekanslar	Yüzde (%)
Serbest meslek	15	10.0
Özel sektör	34	22.7
Kamu sektörü	11	7.3
Emekli	23	15.3
İşsiz	8	5.3
Öğrenci	27	18
Diğer	32	21.3

TOPLAM	150	100.0
--------	-----	-------

Ankete katılanların çeşitli meslek gruplarından olmasına dikkat edilmiştir. Bu nedenle, serbest meslek, özel sektör, kamu sektörü, emekli, işsiz, öğrenci ve diğer gruplamaları yapılmıştır.

Tablo:34 Ankete Katılanların Aylık Ortalama Gelir Durumu

Gelir	Frekanslar	Yüzde (%)
0-500	66	44.0
500-1000	25	30.0
1000-2000	29	19.3
2000 ve üzeri	10	6.7
TOPLAM	150	100.0

Kişilerin aylık ortalama gelir durumları dört kategoriye ayrılmıştır ve her kategoriden anket sorularını cevaplayan katılımcılar bulunmaktadır.

2- Araştırmanın Sonuçlarına İlişkin Bulgular

Tablo 35: Ankete Katılanların Evlerinde ya da İşyerlerinde İnternet Bağlantısı Olup Olmadığı

İnternet	Frekanslar	Yüzde(%)
Evet	96	64.0
Hayır	54	36.0
TOPLAM	150	100.0

Ankete katılanların büyük bir bölümünün evinde ya da iş yerinde internet bağlantısı bulunmaktadır.

Tablo 36: Ankete Katılanların Ne Sıklıkla İnternet Kullandığı

Kullanım sıklığı	Frekanslar	Yüzde (%)
Çok sık kullanım	44	29.3
Ara sıra kullanım	59	39.3

Hiç kullanmam	47	31.3
TOPLAM	150	100.0

Ankete katılanların büyük bir kısmı İnterneti hiç kullanmazken yine büyük bir çoğunluk çok sık kullanmaktadır.

Tablo 37: Ankete Katılanların İnternet’i Daha Çok Hangi Amaçla Kullandığı

İnternet kullanım amacı	Frekanslar	Yüzde (%)
Oyun oynamak	24	16.0
Dosya indirmek	15	10.0
Araştırma yapmak	26	17.3
Haber takip etmek	18	12.0
Alışveriş yapmak	1	0.7
Sohbet etmek	13	8.7
Kamusal hizmetlerden yararlanma	2	1.3
Hiç yararlanmam	51	34.0
TOPLAM	150	100.0

Tablo 37’de görüldüğü üzere ankete katılanların büyük bir bölümü İnterneti hiç kullanmadığını belirtmiştir. İnternet’i kullananlar ise daha çok araştırma yapmak ve haber takip etmek için kullandıklarını belirtmişlerdir.

Tablo 38: Ankete Katılanların Belediyelerinin Web Sitesi Olduğunu Bilip Bilmedikleri

Web site bilgisi	Frekanslar	Yüzde (%)
Evet	99	66.0
Hayır	51	34.0
TOPLAM	150	100.0

Katılımcıların %66’sı belediyelerinin bir web sitesi olduğunu bilirken %34’ü bilmemektedir.

Tablo 39: Ankete Katılanların Belediyelerinin Web Sitelerini Ziyaret Edip Etmedikleri

Ziyaret	Frekanslar	Yüzde (%)
Evet	60	40.0
Hayır	90	60.0
TOPLAM	150	100.0

Ankete katılanların %60'ı yaşadıkları belediyenin web sitesini hiç ziyaret etmemiştir.

Tablo 40: Ankete Katılanların Belediyelerinin Web Sitelerini Ziyaret Sıklığı

Ziyaret sıklığı	Frekanslar	Yüzde (%)
Çok sık ziyaret ederim	5	3.3
Ara sıra ziyaret ederim	55	36.7
Hiç ziyaret etmem	30	60.0
TOPLAM	150	100.0

Tablo 40'da görüldüğü üzere katılımcıların çok az bir bölümü (%3.3) belediyelerinin web sitelerini çok sık ziyaret etmektedir. %60'lık kısmı belediyelerinin web sitelerini hiç ziyaret etmemişlerdir. %36.7'si ise belediyelerinin web sitelerini ara sıra ziyaret eden kesimi oluşturmaktadır.

Tablo 41: Ankete Katılanların Belediyelerinin Sunduğu On-line Hizmetlerden Haber Olma Oranı

Haberdar olma	Frekanslar	Yüzde (%)
Evet	49	32.7
Hayır	101	67.3
TOPLAM	150	100.0

Ankete katılanların büyük bir oranı, yaşadıkları belediyenin web sitesinden sunulan online hizmetlerden haberdar değildir.

Tablo 42: Ankete Katılanların Belediyelerinin Web Sitelerinden Sunulan Daha Çok Hangi Hizmetlerden Yararlandığı

On-line Hizmet	Frekanslar	Yüzde (%)
E-sorgulama	6	4.0
On-line vergi ödeme	3	2.0
On-line fatura ödeme	11	7.3
Meclis kararlarını inleme	0	0.0
Evrak takip etme	4	2.7
Ankete katılma	2	1.3
E-posta ile iletişim	3	2.0
İstek yazmak	1	0.7
Dilekçe yazmak	1	0.7
Öneri yazmak	1	0.7
Bilgi edinme	18	12.0
Hiçbirinden yararlanmadım	100	66.7
TOPLAM	150	100.0

Tablo 42’de görüldüğü üzere, ankete katılanların yaklaşık % 66.7’si belediye web sitesinden sunulan hizmetlerden hiç yararlanmadığını ifade etmiştir. Belediye web sitesi üzerinden sunulan hizmetlerden en çok bilgi edinme kullanılmaktadır.

Tablo 43: Ankete Katılanların Belediyelerinin Web Sitelerinden Sunulan Hizmetlerden Ne Sıklıkla Yararlandıkları

Hizmetten yararlanma sıklığı	Frekanslar	Yüzde (%)
Çok sık yararlanırım	7	4.7
Ara sıra yararlanırım	47	31.3
Hiç yararlanmam	96	64.0
TOPLAM	150	100.0

Ankete katılanların büyük bir oranı, belediye web sitesinden sunulan hizmetlerden hiç yararlanmadığını ifade ederken, %31.3'ü sunulan hizmetlerden ara sıra yararlandığını, %4.7'lik çok az bir bölümü ise sunulan online hizmetlerden çok sık yararlandığını ifade etmiştir.

Tablo 44: Ankete Katılanların Belediyelerinin Web Sitelerinden Vatandaşlara E-katılım Hizmeti Verildiğini Bilip Bilmedikleri

E-katılım hizmetlerinden haberdar olma	Frekanslar	Yüzde (%)
Evet	24	16.0
Hayır	126	84.0
TOPLAM	150	100.0

Ankete katılanların %16'sı belediyelerinin web sitelerinden halka yönetsel ve siyasal kararlara katılım hizmeti verildiğinden haberdarken, %84'lük büyük bir çoğunluk e-katılım hizmetlerinin verildiğini bilmemektedir.

Tablo 45: Ankete Katılanların Belediyelerinin Web Sitelerinden Hangi E-katılım Hizmetlerini Verildiğini Bilip Bilmedikleri

E-katılım hizmet çeşitlerinden haberdar olma	Frekanslar	Yüzde (%)
Evet	22	14.7
Hayır	128	85.3
TOPLAM	150	100.0

Ankete katılanların büyük bir oranı belediyelerinin web sitelerinde halka hangi e- katılım hizmetlerinin verildiğinden haberdar değilken çok küçük bir bölümü bu hizmetlerin neler olduğunu bilmektedir.

Tablo 46: Ankete Katılanların E-katılım Yöntemlerini Kullanıp Fikir Beyanında Bulunma Oranları

On-line katılma oranı	Frekanslar	Yüzde (%)
Evet	13	8.7
Hayır	137	91.3
TOPLAM	150	100.0

Tablo 46’da görüldüğü üzere, katılımcıların % 91.3’ü hiçbir e-katılım yöntemini kullanıp kendi belediyeleriyle alakalı alınacak kararlara etkide bulunmamıştır.

Tablo 47: Ankete Katılanların Belediye Meclisi Toplantılarını On-line İzlemek İsteyip İstemedikleri

Meclis toplantıları izleme isteği	Frekanslar	Yüzde (%)
Evet	72	48.0
Hayır	78	52.0
TOPLAM	150	100.0

Ankete katılanların %48’i belediye meclisi toplantılarını on-line olarak izlemek isterken, %52’lik bölümünün böyle bir talebi bulunmamaktadır.

Tablo 49: Ankete Katılanların Belediyelerinin Web Sitelerinden Sunulan E-katılım Yöntemlerini Yeterli Bulup Bulmadıkları

E-katılım yöntemlerinin yerli bulunması	Frekanslar	Yüzde (%)
Evet	32	21.3
Hayır	118	78.7
TOPLAM	150	100.0

Ankete katılanların %21.3’ü belediyelerinin web sitesinden sunulan e-katılım yöntemlerini yeterli bulurken, %78.7’si yetersiz olduğunu düşünmektedir.

Aşağıdaki tablolarda X^2 (KiKare) analizleri sonucunda ilişki sonuçları elde edilmiştir. Anket uygulamasına katılanların gelir durumlarıyla, yaşlarıyla, eğitim

düzeyleriyle cinsiyetleriyle e-hizmetlerden yararlanmaları arasındaki ilişki sorgulanmıştır. Ayrıca kişilerin eğitim düzeyleri, cinsiyetleri ve gelir durumları katılımı etkileyen bir faktör olup olmadığı sorularına cevap aranmıştır.

İlk olarak anket uygulamasına katılanların gelir durumlarıyla yaşadıkları belediyenin web sitesinden sunulan e-hizmetlerden yararlanmaları arasında nasıl bir ilişki olduğu araştırılmıştır. Bu araştırma sonuçları Tablo 50’de görülmektedir.

Tablo 50: Ankete katılanların gelir durumlarıyla e-hizmetlerden yararlanmaları arasındaki ilişki

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Person Chi-Square	76.184(a)	30	.000
Likelihood Ratio	56.485	30	.002
Linear-by-Linear Association	10.121	1	.001
N of Valid Cases	150		

a 38 cells (86,4%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,0.7.

Ho: Katılımcıların gelir durumlarıyla e-hizmetlerden yararlanmaları arasında ilişki yoktur.

H₁: Katılımcıların gelir durumlarıyla e-hizmetlerden yararlanmaları arasında ilişki vardır.

Anlamlılık Düzeyi: $\alpha = 0.01$

Serbestlik Derecesi: $v = (r-1)(c-1) = (4-1)(11-1) = 30$

Red Bölgesi: $X^2 > 50.89$

Test İstatistiği: $X^2 = 76.184$

Karar: $76.184 > 50.89 \rightarrow H_0$ RED ve H_1 KABUL EDİLİR.

Yapılan KiKare analizinin sonucuna göre, katılımcıların gelir durumlarıyla e-hizmetlerden yararlanmaları arasında ilişki vardır. Katılımcıların gelir durumları arttıkça e-hizmetlerden yararlanma oranları da artmaktadır.

İkinci olarak anket uygulamasına katılanların yaşlarıyla yaşadıkları belediyenin web sitesinden sunulan e-hizmetlerden yararlanmaları arasında nasıl bir ilişki olduğu araştırılmıştır. Bu araştırma sonuçları Tablo 51’de görülmektedir.

Tablo 51: Ankete katılanların yaşlarıyla e-hizmetlerden yararlanmaları arasındaki ilişki

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Person Chi-Square	63.779(a)	40	.010
Likelihood Ratio	56.730	40	.042
Linear-by-Linear Association	4.621	1	.032
N of Valid Cases	150		

a 49 cells (89,1%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,09.

Ho: Katılımcıların yaşlarıyla e-hizmetlerden yararlanmaları arasında ilişki yoktur.

H₁: Katılımcıların yaşlarıyla e-hizmetlerden yararlanmaları arasında ilişki vardır.

Anlamlılık Düzeyi: $\alpha = 0.01$

Serbestlik Derecesi: $v = (r-1)(c-1) = (5-1)(11-1) = 40$

Red Bölgesi: $X^2 > 63.69$

Test İstatistiği: $X^2 = 63.779$

Karar: $63.779 > 63.69 \rightarrow H_0$ RED ve H_1 KABUL EDİLİR.

Yapılan KiKare analizinin sonucuna göre, katılımcıların yaşlarıyla e-hizmetlerden yararlanmaları arasında ilişki vardır. Katılımcıların yaşları arttıkça belediyelerinin web sitelerinden sunduğu e-hizmetlerden yararlanma oranları düşmektedir.

Üçüncü olarak anket uygulamasına katılanların eğitim düzeyleriyle yaşadıkları belediyenin web sitesinden sunulan e-hizmetlerden yararlanmaları arasında nasıl bir ilişki olduğu araştırılmıştır. Bu araştırma sonuçları Tablo 52’de görülmektedir.

Tablo 52: Ankete katılanların eğitim düzeyleriyle e-hizmetlerden yararlanmaları arasındaki ilişki

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Person Chi-Square	74.970(a)	40	.001
Likelihood Ratio	70.354	40	.002
Linear-by-Linear Association	14.329	1	.001
N of Valid Cases	150		

a 47 cells (85,5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,09.

Ho: Katılımcıların eğitim düzeyleriyle e-hizmetlerden yararlanmaları arasında ilişki yoktur.

H₁ : Katılımcıların eğitim düzeyleriyle e-hizmetlerden yararlanmaları arasında ilişki vardır.

Anlamlılık Düzeyi: $\alpha = 0.01$

Serbestlik Derecesi: $v = (r-1)(c-1) = (5-1)(11-1) = 40$

Red Bölgesi: $X^2 > 63.69$

Test İstatistiği: $X^2 = 74.970$

Karar: $74.970 > 63.69 \rightarrow$ Ho RED ve H₁ KABUL EDİLİR.

Yapılan KiKare analizinin sonucuna göre, katılımcıların eğitim durumlarıyla e-hizmetlerden yararlanmaları arasında ilişki vardır. Katılımcıların eğitim düzeyleri arttıkça e-hizmetlerden yararlanma oranları da artmaktadır.

Dördüncü olarak anket uygulamasına katılanların cinsiyetleriyle yaşadıkları belediyenin web sitesinden sunulan e-hizmetlerden yararlanmaları arasında nasıl bir ilişki olduğu araştırılmıştır. Bu araştırma sonuçları Tablo 53’de görülmektedir.

Tablo 53: Ankete katılanların cinsiyetleriyle e-hizmetlerden yararlanmaları arasındaki ilişki

	Value	df	Asymp. Sig. (2-
--	-------	----	-----------------

			sided)
Person Chi-Square	11.200(a)	10	.342
Likelihood Ratio	13.826	10	.181
Linear-by-Linear Association	.027	1	.869
N of Valid Cases	150		

a 16 cells (72.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,50.

Ho: Katılımcıların cinsiyetleriyle e-hizmetlerden yararlanmaları arasında ilişki yoktur.

H₁ : Katılımcıların cinsiyetleriyle e-hizmetlerden yararlanmaları arasında ilişki vardır.

Anlamlılık Düzeyi: $\alpha = 0.01$

Serbestlik Derecesi: $v = (r-1) (c-1) = (2-1) (11-1) = 10$

Red Bölgesi: $X^2 > 23.21$

Test İstatistiği: $X^2 = 11.200$

Karar: $11.200 < 23.21 \rightarrow H_0$ REDDEDİLEMEZ.

Yapılan KiKare analizinin sonucuna göre, katılımcıların cinsiyetleriyle e-hizmetlerden yararlanmaları arasında ilişki yoktur. Bu testte örneklem bölünmesi H₁ hipotezini destekleyici yeterli bir kanıt oluşturamamıştır.

Beşinci olarak anket uygulamasına katılanların eğitim düzeyleriyle yaşadıkları belediye ile ilgili alınacak kararlarda sunulan e-katılım yöntemlerini kullanarak fikir beyanında bulunmaları arasında nasıl bir ilişki olduğu araştırılmıştır. Bu araştırma sonuçları Tablo 54'de görülmektedir.

Tablo 54: Ankete katılanların eğitim düzeyleriyle e-katılım yöntemlerini kullanarak fikir beyanında bulunmaları arasındaki ilişki

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
--	--------------	-----------	------------------------------

Person Chi-Square	11.441(a)	4	.022
Likelihood Ratio	10.092	4	.039
Linear-by-Linear Association	6.914	1	.009
N of Valid Cases	150		

a 5 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,13.

Ho: Katılımcıların eğitim düzeyleriyle e-katılım yöntemlerini kullanarak fikir beyanında bulunmaları arasında ilişki yoktur.

H₁ : Katılımcıların eğitim düzeyleriyle e-katılım yöntemlerini kullanarak fikir beyanında bulunmaları arasında ilişki vardır.

Anlamlılık Düzeyi: $\alpha = 0.01$

Serbestlik Derecesi: $v = (r-1) (c-1) = (5-1) (2-1) = 4$

Red Bölgesi: $X^2 > 13.28$

Test İstatistiği: $X^2 = 11.441$

Karar: $11.441 < 13.28 \rightarrow H_0$ REDDEDİLEMEZ.

Yapılan KiKare analizinin sonucuna göre, katılımcıların eğitim düzeyleriyle e-katılım yöntemlerini kullanarak fikir beyanında bulunmaları arasında ilişki yoktur.

Bu testte örneklem bölünmesi H₁ hipotezini destekleyici yeterli bir kanıt oluşturamamıştır.

Altıncı olarak anket uygulamasına katılanların cinsiyetleriyle yaşadıkları belediye ile ilgili alınacak kararlarda sunulan e-katılım yöntemlerini kullanarak fikir beyanında bulunmaları arasında nasıl bir ilişki olduğu araştırılmıştır. Bu araştırma sonuçları Tablo 55'de görülmektedir.

Tablo 55: Ankete katılanların cinsiyetleriyle e-katılım yöntemlerini kullanarak fikir beyanında bulunmaları arasındaki ilişki

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Person Chi-	.084(b)	1	.772		

Square					
Continuity Correction (a)	.000	1	1.000		
Likelihood Ratio	.084	1	.772		
Fisher's Exact Test				1.000	.500
Linear-by- Linear Association	.084	1	.772		
N of Valid Cases	150				

a Computed only for a 2x2 table

b 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6.50.

Ho: Katılımcıların cinsiyetleriyle e-katılım yöntemlerini kullanarak fikir beyanında bulunmaları arasında ilişki yoktur.

H₁ : Katılımcıların cinsiyetleriyle e-katılım yöntemlerini kullanarak fikir beyanında bulunmaları arasında ilişki vardır.

Anlamlılık Düzeyi: $\alpha = 0.01$

Serbestlik Derecesi: $v = (r-1) (c-1) = (2-1) (2-1) = 1$

Red Bölgesi: $X^2 > 6.64$

Test İstatistiği: $X^2 = 0.084$

Karar: $0.084 < 6.64 \rightarrow H_0$ REDDEDİLEMEZ.

Yapılan KiKare analizinin sonucuna göre, katılımcıların cinsiyetleriyle e-katılım yöntemlerini kullanarak fikir beyanında bulunmaları arasında ilişki yoktur. Bu testte örneklem bölünmesi H₁ hipotezini destekleyici yeterli bir kanıt oluşturamamıştır.

Yedinci ve son olarak, anket uygulamasına katılanların gelir durumlarıyla yaşadıkları belediye ile ilgili alınacak kararlarda sunulan e-katılım yöntemlerini kullanarak fikir beyanında bulunmaları arasında nasıl bir ilişki olduğu araştırılmıştır. Bu araştırma sonuçları Tablo 56'da görülmektedir.

Tablo 56: Ankete katılanların gelir durumlarıyla e-katılım yöntemlerini kullanarak fikir beyanında bulunmaları arasındaki ilişki

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Person Chi-Square	7.620(a)	3	.055
Likelihood Ratio	5.852	3	.119
Linear-by-Linear Association	3.952	1	.047
N of Valid Cases	150		

a 3 cells (37,5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,87.

Ho: Katılımcıların gelir durumlarıyla e-katılım yöntemlerini kullanarak fikir beyanında bulunmaları arasında ilişki yoktur.

H₁ : Katılımcıların gelir durumlarıyla e-katılım yöntemlerini kullanarak fikir beyanında bulunmaları arasında ilişki vardır.

Anlamlılık Düzeyi: $\alpha = 0.01$

Serbestlik Derecesi: $v = (r-1) (c-1) = (4-1) (2-1) = 3$

Red Bölgesi: $X^2 > 11.34$

Test İstatistiği: $X^2 = 7.620$

Karar: $7.620 < 11.34 \rightarrow H_0$ REDDEDİLEMEZ.

Yapılan KiKare analizinin sonucuna göre, katılımcıların gelir durumlarıyla e-katılım yöntemlerini kullanarak fikir beyanında bulunmaları arasında ilişki yoktur. Bu testte örneklem bölünmesi H₁ hipotezini destekleyici yeterli bir kanıt oluşturamamıştır.

Osmangazi belediyesinde yapılan anket uygulamasının sonuçlarını şu şekilde sıralayabiliriz:

- Ankete katılanların %64'inin evinde ya da iş yerinde İnternet bağlantısı bulunurken, %36'sinin evinde ya da iş yerinde İnternet bağlantısı bulunmamaktadır.
- Ankete katılanların %29.3'si çok sık İnternet kullanmakta, %39.3'ü ara sıra kullanmakta ve %31.3'ü hiç İnternet kullanmamaktadır.

- Ankete katılanların %16.0'ü Internet'i oyun oynamak için, %10.0'si dosya indirmek için, %17.3'ü okul ya da iş için araştırma yapmak için, %12.0'ı haber takip etmek için, %0.7'si alış-veriş yapmak için, %8.7'ü sohbet etmek için, %1.3'ü kamusal hizmetlerden yararlanmak için kullanmaktadır. %34.0'si ise Internet'i hiç kullanmamaktadır.
- Ankete katılanların %66.0'ı yaşadıkların belediyenin bir web sitesi olduğunu bilirken, %34.0'ı belediyelerinin bir web sitesi olduğunu bilmemektedirler.
- Ankete katılanların %40'sı en az bir kez kendi belediye web sitelerini ziyaret etmişken, %60'ü hiç ziyaret etmemiştir.
- Ankete katılanların %3.3'ü belediye web sitelerini çok sık ziyaret etmekte, %36.7'si ara sıra ziyaret etmekte ve %60.0'si hiç ziyaret etmemektedir.
- Ankete katılanların %32.7'si belediyelerinin web sitelerinden sunduğu on-line hizmetler hakkında fikir sahibi iken, %67.3'ünün konu ile ilgili bilgisi bulunmamaktadır.
- Belediyenizin web sitesinden sunduğu hizmetlerden en çok hangisinden yararlandınız sorusuna katılımcıların %4'ü e-sorgulama, %2'si on-line vergi ödeme, %7.3'ü on-line fatura ödeme, %2.7'si evrak takip etme, %1.3'ü anket uygulamalarına katılma, %2.0'ı yöneticilerle e-posta yoluyla iletişime geçme, %0.7'si istek köşesine yazı yazma, %0.7'si öneri köşesine yazı yazma, %0.7'si dilekçe yazma, %12'si bilgi edinme cevabını vermiştir. Ayrıca katılımcıların hiç biri meclis kararlarını inceleme cevabını vermemiştir. Geriye kalan %66.7'lik kesim ise bu hizmetlerden hiç yararlanmadığını belirtmiştir.
- Ankete katılanların %4.7'si belediyelerinin sunduğu on-line hizmetlerden çok sık yararlandığını, %31.3'ü ara sıra yararlandığını ve %64.0'ı ise hiç yararlanmadığını belirtmiştir.
- Katılımcıların %16'i belediyelerinin web sitelerinden vatandaşlara e-katılım olanakları verildiğini bilmekte fakat %84 gibi büyük bir oran böyle bir imkan verildiğini bilmemektedir.

- Ankete katılanların % 14.7'si hangi e-katılım olanaklarının olduğunu bilirken, %85.3'ü bilmemektedir.
- Katılımcıların %8.7'ü e-katılım yöntemlerinden en az birini kullanarak alınacak kararlara etkide bulunmaya çalışırken, %91.3'sinin böyle bir çabası bulunmamaktadır.
- Ankete katılanların %48'i belediye meclis toplantılarını on-line olarak izlemek isterken, %52.'sinin böyle bir isteği yoktur.
- Ankete katılanların %21.3'si belediyelerinin sunduğu e-katılım olanaklarını yeterli bulurken, %78.7'ü yetersiz bulmaktadır.
- Yapılan KiKare analizinin sonucuna göre, katılımcıların gelir durumlarıyla e-hizmetlerden yararlanmaları arasında ilişki vardır. Katılımcıların gelir durumları arttıkça e-hizmetlerden yararlanma oranları da artmaktadır.
- Yapılan KiKare analizinin sonucuna göre, katılımcıların yaşlarıyla e-hizmetlerden yararlanmaları arasında ilişki vardır. Katılımcıların yaşları arttıkça belediyelerinin web sitelerinden sunduğu e-hizmetlerden yararlanma oranları düşmektedir.
- Yapılan KiKare analizinin sonucuna göre, katılımcıların eğitim durumlarıyla e-hizmetlerden yararlanmaları arasında ilişki vardır. Katılımcıların eğitim düzeyleri arttıkça e-hizmetlerden yararlanma oranları da artmaktadır.
- Yapılan KiKare analizinin sonucuna göre, katılımcıların cinsiyetleriyle e-hizmetlerden yararlanmaları arasında ilişki yoktur.
- Yapılan KiKare analizinin sonucuna göre, katılımcıların eğitim düzeyleriyle e-katılım yöntemlerini kullanarak fikir beyanında bulunmaları arasında ilişki yoktur. Katılımcıların eğitim düzeyleri arttıkça e-katılım yöntemlerini kullanarak belediyeleri hakkında alınacak kararlarda daha çok katılımcı bir davranış sergiledikleri tespit edilememiştir.

- Yapılan KiKare analizinin sonucuna göre, katılımcıların cinsiyetleriyle e-katılım yöntemlerini kullanarak fikir beyanında bulunmaları arasında ilişki yoktur.
- Yapılan KiKare analizinin sonucuna göre, katılımcıların gelir durumlarıyla e-katılım yöntemlerini kullanarak fikir beyanında bulunmaları arasında ilişki yoktur.

C- Yıldırım Belediyesinde Yapılan Anketlerin Değerlendirilmesi

Aşağıdaki her tablo bir anket sorusuna denk gelmektedir. Bu tablolara bakılarak anket uygulamasına katılanların sorulan sorulara ne ağırlıklarda cevap verdikleri analiz edilebilir.

1- Demografik Bulgular

Ankete Yıldırım belediyesinde yaşayan 150 vatandaş katılmıştır.

Tablo 57: Ankete Katılan Deneklerin Yaş Dağılımı

Yaş Aralıkları	Frekanslar	Yüzde (%)
18-30	48	32.0
31-40	33	22.0
41-50	22	14.7
51-60	23	15.3
61 ve üzeri	24	16.0
TOPLAM	150	100.0

Tablo57’de görüldüğü üzere, ankete her yaş grubundan kişiler katılmıştır. Katılımcıların çoğunluğunu 18-30 yaş arası oluşturmaktadır.

Tablo 58: Ankete Katılanların Cinsiyet Dağılımı

Cinsiyet	Frekanslar	Yüzde (%)
Bayan	73	48.7
Bay	77	51.3
Toplam	150	100.0

Tablo 58’de görüldüğü üzere, ankete hem bayanların hemde bayların birbirine yakın sayılarda katılım gösterdiği görülmektedir.

Tablo 59: Ankete Katılanların Eğitim Düzeyi

Eğitim Düzeyi	Frekanslar	Yüzde (%)
İlkokul	62	41.3
Ortaokul	16	10.7
Lise	27	18.0
Lisans	34	22.7
Lisans üstü	11	7.3
TOPLAM	150	100,0

Ankete katılanların çoğunluğunu lisans ve ilkokul mezunları oluşturmaktadır. Üçüncü sırada lise, dördüncü sırada ortaokul ve beşinci sırada ise lisansüstü mezunları bulunmaktadır.

Tablo 60: Ankete katılanların meslek dağılımı

Meslek	Frekanslar	Yüzde (%)
Serbest meslek	15	10.0
Özel sektör	26	17.3
Kamu sektörü	18	12.0
Emekli	30	20.0
İşsiz	9	6.0
Öğrenci	17	11.3
Diğer	35	23.3
TOPLAM	150	100.0

Ankete katılanların çeşitli meslek gruplarından olmasına dikkat edilmiştir. Bu nedenle, serbest meslek, özel sektör, kamu sektörü, emekli, işsiz, öğrenci ve diğer gruplamaları yapılmıştır.

Tablo:61 Ankete Katılanların Aylık Ortalama Gelir Durumu

Gelir	Frekanslar	Yüzde (%)
-------	------------	-----------

0-500	77	51.3
500-1000	36	24.0
1000-2000	20	13.3
2000 ve üzeri	17	11.3
TOPLAM	150	100.0

Kişilerin aylık ortalama gelir durumları dört kategoriye ayrılmıştır ve her kategoriden anket sorularını cevaplayan katılımcılar bulunmaktadır.

2- Araştırmanın Sonuçlarına İlişkin Bulgular

Tablo 62: Ankete Katılanların Evlerinde ya da İşyerlerinde İnternet Bağlantısı Olup Olmadığı

İnternet	Frekanslar	Yüzde(%)
Evet	88	58.7
Hayır	62	41.3
TOPLAM	150	100.0

Ankete katılanların %58.7'lik bölümünün evinde ya da işyerinde internet bağlantısı bulunurken %41.3'lük bölümünde internet bağlantısı bulunmamaktadır.

Tablo 63: Ankete Katılanların Ne Sıklıkla İnternet Kullandığı

Kullanım sıklığı	Frekanslar	Yüzde (%)
Çok sık kullanım	40	26.7
Ara sıra kullanım	43	28.7
Hiç kullanmam	67	44.7
TOPLAM	150	100.0

Ankete katılanların %44.7'si interneti hiç kullanmadığını belirtirken, %28.7'si arasıra kullandığını, %26.7'si ise çok sık kullandığını ifade etmiştir.

Tablo 64: Ankete Katılanların İnterneti Daha Çok Hangi Amaçla Kullandığı

İnternet kullanım amacı	Frekanslar	Yüzde (%)
Oyun oynamak	21	14.0

Dosya indirmek	8	5.3
Araştırma yapmak	16	10.7
Haber takip etmek	13	8.7
Alışveriş yapmak	14	9.3
Sohbet etmek	15	10.0
Kamusal hizmetlerden yararlanma	45	30.0
Hiç yararlanmam	18	12.0
TOPLAM	150	100.0

Tablo 64’de görüldüğü üzere ankete katılanların %30’u interneti kamusal hizmetlerden yararlanma amacı ile kullandığını ifade etmiştir. %14’ü oyun oynamak, %10.7’si araştırma yapmak, %10’u sohbet etmek, %9.3’ü alışveriş yapmak, % 8.7’si haber takip etmek, %5.3’ü dosya indirmek amacıyla kullanmaktadır. Ankete katılanların %12’si ise internette hiç yararlanmadığını ifade etmiştir.

Tablo 65: Ankete Katılanların Belediyelerinin Web Sitesi Olduğunu Bilip Bilmedikleri

Web site bilgisi	Frekanslar	Yüzde (%)
Evet	74	49.3
Hayır	76	50.7
TOPLAM	150	100.0

Katılımcıların % 49.3’ü belediyelerinin bir web sitesi olduğunu bilirken % 50.7’si bilmemektedir.

Tablo 66: Ankete Katılanların Belediyelerinin Web Sitelerini Ziyaret Edip Etmedikleri

Ziyaret	Frekanslar	Yüzde (%)
Evet	30	20.0
Hayır	120	80.0
TOPLAM	150	100.0

Ankete katılanların %80'i yaşadıkları belediyenin web sitesini hiç ziyaret etmemiştir.

Tablo 67: Ankete Katılanların Belediyelerinin Web Sitelerini Ziyaret Sıklığı

Ziyaret sıklığı	Frekanslar	Yüzde (%)
Çok sık ziyaret ederim	12	8.0
Ara sıra ziyaret ederim	20	13.3
Hiç ziyaret etmem	118	78.7
TOPLAM	150	100.0

Tablo 67'de görüldüğü üzere katılımcıların çok az bir bölümü (%8.0) belediyelerinin web sitelerini çok sık ziyaret etmektedir. %78.7'lik kısmı belediyelerinin web sitelerini hiç ziyaret etmemişlerdir. %13.3'ü ise belediyelerinin web sitelerini ara sıra ziyaret eden kesimi oluşturmaktadır.

Tablo 68: Ankete Katılanların Belediyelerinin Sunduğu On-line Hizmetlerden Haber Olma Oranı

Haberdar olma	Frekanslar	Yüzde (%)
Evet	29	19.3
Hayır	121	80.7
TOPLAM	150	100.0

Ankete katılanların büyük bir oranı, yaşadıkları belediyenin web sitesinden sunulan çevrimiçi hizmetlerden haberdar değildir.

Tablo 69: Ankete Katılanların Belediyelerinin Web Sitelerinden Sunulan Daha Çok Hangi Hizmetlerden Yararlandığı

On-line Hizmet	Frekanslar	Yüzde (%)
E-sorgulama	6	4.0
On-line vergi ödeme	3	2.0
On-line fatura ödeme	1	0.7

Meclis kararlarını inleme	0	0.0
Evrak takip etme	0	0.0
Ankete katılma	0	0.0
E-posta ile iletişim	6	4.0
İstek yazmak	0	0.0
Dilekçe yazmak	1	0.7
Öneri yazmak	1	0.7
Bilgi edinme	16	10.7
Hiçbirinden yararlanmadım	116	77.3
TOPLAM	150	100.0

Tablo 69’da görüldüğü üzere, ankete katılanların yaklaşık % 77.3’ü belediye web sitesinden sunulan hizmetlerden hiç yararlanmadığını ifade etmiştir. Belediye web sitesi üzerinden sunulan hizmetlerden en çok bilgi edinme kullanılmaktadır.

Tablo 70: Ankete Katılanların Belediyelerinin Web Sitelerinden Sunulan Hizmetlerden Ne Sıklıkla Yararlandıkları

Hizmetten yararlanma sıklığı	Frekanslar	Yüzde (%)
Çok sık yararlanırım	6	4.0
Ara sıra yararlanırım	22	14.7
Hiç yararlanmam	122	81.3
TOPLAM	150	100.0

Ankete katılanların büyük bir oranı, belediye web sitesinden sunulan hizmetlerden hiç yararlanmadığını ifade ederken, %14.7’si sunulan hizmetlerden ara sıra yararlandığını, %4.0’lık çok az bir bölümü ise sunulan online hizmetlerden çok sık yararlandığını ifade etmiştir.

Tablo 71: Ankete Katılanların Belediyelerinin Web Sitelerinden Vatandaşlara E-katılım Hizmeti Verildiğini Bilip Bilmedikleri

E-katılım hizmetlerinden	Frekanslar	Yüzde (%)
--------------------------	------------	-----------

haberdar olma		
Evet	19	12.7
Hayır	131	87.3
TOPLAM	150	100.0

Ankete katılanların %12.7'si belediyelerinin web sitelerinden halka yönetsel ve siyasal kararlara katılım hizmeti verildiğinden haberdarken, %87.3'lük büyük bir çoğunluk e-katılım hizmetlerinin verildiğini bilmemektedir.

Tablo 72: Ankete Katılanların Belediyelerinin Web Sitelerinden Hangi E-katılım Hizmetlerini Verildiğini Bilip Bilmedikleri

E-katılım hizmet çeşitlerinden haberdar olma	Frekanslar	Yüzde (%)
Evet	15	10.0
Hayır	135	90.0
TOPLAM	150	100.0

Ankete katılanların %10'u belediyelerinin web sitelerinden hakla hangi e-katılım hizmetlerinin verildiğinden haberdarken, % 90 oranında büyük bir çoğunluğun bu hizmetler hakkında bilgisi yoktur.

Tablo 73: Ankete Katılanların E-katılım Yöntemlerini Kullanıp Fikir Beyanında Bulunma Oranları

On-line katılma oranı	Frekanslar	Yüzde (%)
Evet	10	6.7
Hayır	140	93.3
TOPLAM	150	100.0

Tablo 73'de görüldüğü üzere, katılımcıların % 93.3'ü hiçbir e-katılım yöntemini kullanıp kendi belediyeleriyle alakalı alınacak kararlara etkide bulunmamıştır.

Tablo 74: Ankete Katılanların Belediye Meclisi Toplantılarını On-line İzlemek İsteyip İstemedikleri

Meclis toplantıları izleme isteği	Frekanslar	Yüzde (%)
Evet	72	48.0
Hayır	78	52.0
TOPLAM	150	100.0

Ankete katılanların %48'i belediye meclisi toplantılarını on-line olarak izlemek isterken, %52'lik bölümünün böyle bir talebi bulunmamaktadır.

Tablo 75: Ankete Katılanların Belediyelerinin Web Sitelerinden Sunulan E-katılım Yöntemlerini Yeterli Bulup Bulmadıkları

E-katılım yöntemlerinin yerli bulunması	Frekanslar	Yüzde (%)
Evet	41	27.3
Hayır	109	72.7
TOPLAM	150	100.0

Ankete katılanların %27.3'ü belediye lerinin web sitelerinden sunulan e-katılım hizmetlerini yeterli bulurken, %72.7'si sunulan hizmetleri yetersiz bulmaktadır.

Aşağıdaki tablolarda X^2 (KiKare) analizleri sonucunda ilişki sel sonuçlar elde edilmiştir. Anket uygulamasına katılanların gelir durumlarıyla, yaşlarıyla, eğitim düzeyleriyle cinsiyetleriyle e-hizmetlerden yararlanmaları arasındaki ilişki sorgulanmıştır. Ayrıca kişilerin eğitim düzeyleri, cinsiyetleri ve gelir durumları katılımı etkileyen bir faktör olup olmadığı sorularına cevap aranmıştır.

İlk olarak anket uygulamasına katılanların gelir durumlarıyla yaşadıkları belediyenin web sitesinden sunulan e-hizmetlerden yararlanmaları arasında nasıl bir ilişki olduğu araştırılmıştır. Bu araştırma sonuçları Tablo 76'de görülmektedir.

Tablo 76: Ankete katılanların gelir durumlarıyla e-hizmetlerden yararlanmaları arasındaki ilişki

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)

Person Chi-Square	64.360(a)	21	.000
Likelihood Ratio	58.032	21	.000
Linear-by-Linear Association	18.703	1	.000
N of Valid Cases	150		

a 27 cells (84,4%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,11.

Ho: Katılımcıların gelir durumlarıyla e-hizmetlerden yararlanmaları arasında ilişki yoktur.

H₁ : Katılımcıların gelir durumlarıyla e-hizmetlerden yararlanmaları arasında ilişki vardır.

Anlamlılık Düzeyi: $\alpha = 0.01$

Serbestlik Derecesi: $v = (r-1) (c-1) = (4-1) (8-1) = 21$

Red Bölgesi: $X^2 > 38.93$

Test İstatistiği: $X^2 = 64.360$

Karar: $64.360 > 38.93 \rightarrow$ Ho RED ve H₁ KABUL EDİLİR.

Yapılan KiKare analizinin sonucuna göre, katılımcıların gelir durumlarıyla e-hizmetlerden yararlanmaları arasında ilişki vardır. Katılımcıların gelir durumları arttıkça e-hizmetlerden yararlanma oranları da artmaktadır.

İkinci olarak anket uygulamasına katılanların yaşlarıyla yaşadıkları belediyenin web sitesinden sunulan e-hizmetlerden yararlanmaları arasında nasıl bir ilişki olduğu araştırılmıştır. Bu araştırma sonuçları Tablo 77'de görülmektedir.

Tablo 77: Ankete katılanların yaşlarıyla e-hizmetlerden yararlanmaları arasındaki ilişki

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Person Chi-Square	48.947(a)	28	.008
Likelihood Ratio	53.618	28	.002

Linear-by-Linear Association	4.605	1	.032
N of Valid Cases	150		

a 34 cells (85,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,15.

Ho: Katılımcıların yaşlarıyla e-hizmetlerden yararlanmaları arasında ilişki yoktur.

H₁ : Katılımcıların yaşlarıyla e-hizmetlerden yararlanmaları arasında ilişki vardır.

Anlamlılık Düzeyi: $\alpha = 0.01$

Serbestlik Derecesi: $v = (r-1) (c-1) = (5-1) (8-1) = 28$

Red Bölgesi: $X^2 > 48.28$

Test İstatistiği: $X^2 = 48.947$

Karar: $48.947 > 48.28 \rightarrow$ Ho RED ve H₁ KABUL EDİLİR.

Yapılan KiKare analizinin sonucuna göre, katılımcıların yaşlarıyla e-hizmetlerden yararlanmaları arasında ilişki vardır. Katılımcıların yaşları arttıkça belediyelerinin web sitelerinden sunduğu e-hizmetlerden yararlanma oranları düşmektedir

Üçüncü olarak anket uygulamasına katılanların eğitim düzeyleriyle yaşadıkları belediyenin web sitesinden sunulan e-hizmetlerden yararlanmaları arasında nasıl bir ilişki olduğu araştırılmıştır. Bu araştırma sonuçları Tablo 78'de görülmektedir.

Tablo 78: Ankete katılanların eğitim düzeyleriyle e-hizmetlerden yararlanmaları arasındaki ilişki

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Person Chi-Square	74.970(a)	40	.001
Likelihood Ratio	70.354	40	.002
Linear-by-Linear Association	14.329	1	.001

N of Valid Cases	150		
------------------	-----	--	--

a 47 cells (85,5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,09.

Ho: Katılımcıların eğitim düzeyleriyle e-hizmetlerden yararlanmaları arasında ilişki yoktur.

H₁ : Katılımcıların eğitim düzeyleriyle e-hizmetlerden yararlanmaları arasında ilişki vardır.

Anlamlılık Düzeyi: $\alpha = 0.01$

Serbestlik Derecesi: $v = (r-1) (c-1) = (5-1) (11-1) = 40$

Red Bölgesi: $X^2 > 63.69$

Test İstatistiği: $X^2 = 74.970$

Karar: $74.970 > 63.69 \rightarrow$ Ho RED ve H₁ KABUL EDİLİR.

Yapılan KiKare analizinin sonucuna göre, katılımcıların eğitim durumlarıyla e-hizmetlerden yararlanmaları arasında ilişki vardır. Katılımcıların eğitim düzeyleri arttıkça e-hizmetlerden yararlanma oranları da artmaktadır.

Dördüncü olarak anket uygulamasına katılanların cinsiyetleriyle yaşadıkları belediyenin web sitesinden sunulan e-hizmetlerden yararlanmaları arasında nasıl bir ilişki olduğu araştırılmıştır. Bu araştırma sonuçları Tablo 79'de görülmektedir.

Tablo 79: Ankete katılanların cinsiyetleriyle e-hizmetlerden yararlanmaları arasındaki ilişki

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Person Chi-Square	18.858(a)	7	.009
Likelihood Ratio	23.981	7	.001
Linear-by-Linear Association	8.817	1	.003

N of Valid Cases	150		
------------------	-----	--	--

a 12 cells (75.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,49.

Ho: Katılımcıların cinsiyetleriyle e-hizmetlerden yararlanmaları arasında ilişki yoktur.

H₁ : Katılımcıların cinsiyetleriyle e-hizmetlerden yararlanmaları arasında ilişki vardır.

Anlamlılık Düzeyi: $\alpha = 0.01$

Serbestlik Derecesi: $v = (r-1) (c-1) = (2-1) (8-1) = 7$

Red Bölgesi: $X^2 > 18.48$

Test İstatistiği: $X^2 = 18.858$

Karar: $18.858 > 18.48 \rightarrow H_0$ RED ve H_1 KABUL EDİLİR.

Yapılan KiKare analizinin sonucuna göre, katılımcıların cinsiyetleriyle e-hizmetlerden yararlanmaları arasında ilişki vardır. Ankete katılan bayların bayanlara oranla daha katılımcı bir vatandaş tipi oldukları tespit edilmiştir.

Beşinci olarak anket uygulamasına katılanların eğitim düzeyleriyle yaşadıkları belediye ile ilgili alınacak kararlarda sunulan e-katılım yöntemlerini kullanarak fikir beyanında bulunmaları arasında nasıl bir ilişki olduğu araştırılmıştır. Bu araştırma sonuçları Tablo 80'de görülmektedir.

Tablo 80: Ankete katılanların eğitim düzeyleriyle e-katılım yöntemlerini kullanarak fikir beyanında bulunmaları arasındaki ilişki

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Person Chi-Square	49.446(a)	4	.000
Likelihood Ratio	33.690	4	.000
Linear-by-Linear Association	25.252	1	.000
N of Valid Cases	150		

a 5 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is, 73.

Ho: Katılımcıların eğitim düzeyleriyle e-katılım yöntemlerini kullanarak fikir beyanında bulunmaları arasında ilişki yoktur.

H₁ : Katılımcıların eğitim düzeyleriyle e-katılım yöntemlerini kullanarak fikir beyanında bulunmaları arasında ilişki vardır.

Anlamlılık Düzeyi: $\alpha = 0.01$

Serbestlik Derecesi: $v = (r-1) (c-1) = (5-1) (2-1) = 4$

Red Bölgesi: $X^2 > 13.28$

Test İstatistiği: $X^2 = 49.466$

Karar: $49.466 > 13.28 \rightarrow H_0$ RED ve H_1 KABUL EDİLİR.

Yapılan KiKare analizinin sonucuna göre, katılımcıların eğitim düzeyleriyle e-katılım yöntemlerini kullanarak fikir beyanında bulunmaları arasında ilişki vardır. Kişilerin eğitim seviyeleri arttıkça daha katılımcı bir vatandaş kimliğine büründükleri analiz edilmiştir.

Altıncı olarak anket uygulamasına katılanların cinsiyetleriyle yaşadıkları belediye ile ilgili alınacak kararlarda sunulan e-katılım yöntemlerini kullanarak fikir beyanında bulunmaları arasında nasıl bir ilişki olduğu araştırılmıştır. Bu araştırma sonuçları Tablo 81'de görülmektedir.

Tablo 81: Ankete katılanların cinsiyetleriyle e-katılım yöntemlerini kullanarak fikir beyanında bulunmaları arasındaki ilişki

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Person Chi-Square	.322(b)	1	.570		
Continuity Correction (a)	.058	1	.810		
Likelihood	.325	1	.569		

Ratio					
Fisher's Exact Test				.746	.407
Linear-by-Linear Association	.320	1	.527		
N of Valid Cases	150				

a Computed only for a 2x2 table

b 1 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4.87.

Ho: Katılımcıların cinsiyetleriyle e-katılım yöntemlerini kullanarak fikir beyanında bulunmaları arasında ilişki yoktur.

H₁ : Katılımcıların cinsiyetleriyle e-katılım yöntemlerini kullanarak fikir beyanında bulunmaları arasında ilişki vardır.

Anlamlılık Düzeyi: $\alpha = 0.01$

Serbestlik Derecesi: $v = (r-1)(c-1) = (2-1)(2-1) = 1$

Red Bölgesi: $X^2 > 6.64$

Test İstatistiği: $X^2 = 0.322$

Karar: $0.322 < 6.64 \rightarrow H_0$ REDDEDİLEMEZ.

Yapılan KiKare analizinin sonucuna göre, katılımcıların cinsiyetleriyle e-katılım yöntemlerini kullanarak fikir beyanında bulunmaları arasında ilişki yoktur. Bu testte örneklem bölünmesi H₁ hipotezini destekleyici yeterli bir kanıt oluşturamamıştır.

Yedinci ve son olarak, anket uygulamasına katılanların gelir durumlarıyla yaşadıkları belediye ile ilgili alınacak kararlarda sunulan e-katılım yöntemlerini kullanarak fikir beyanında bulunmaları arasında nasıl bir ilişki olduğu araştırılmıştır. Bu araştırma sonuçları Tablo 82'de görülmektedir.

Tablo 82: Ankete katılanların gelir durumlarıyla e-katılım yöntemlerini kullanarak fikir beyanında bulunmaları arasındaki ilişki

	Value	df	Asymp. Sig. (2-
--	-------	----	-----------------

			sided)
Person Chi-Square	12.567(a)	3	.006
Likelihood Ratio	11.198	3	.011
Linear-by-Linear Association	8.985	1	.003
N of Valid Cases	150		

a 3 cells (37,5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,1.13.

Ho: Katılımcıların gelir durumlarıyla e-katılım yöntemlerini kullanarak fikir beyanında bulunmaları arasında ilişki yoktur.

H₁ : Katılımcıların gelir durumlarıyla e-katılım yöntemlerini kullanarak fikir beyanında bulunmaları arasında ilişki vardır.

Anlamlılık Düzeyi: $\alpha = 0.01$

Serbestlik Derecesi: $v = (r-1) (c-1) = (4-1) (2-1) = 3$

Red Bölgesi: $X^2 > 11.34$

Test İstatistiği: $X^2 = 12.567$

Karar: $12.567 > 11.34 \rightarrow$ Ho RED ve H₁ KABUL EDİLİR.

Yapılan KiKare analizinin sonucuna göre, katılımcıların gelir durumlarıyla e-katılım yöntemlerini kullanarak fikir beyanında bulunmaları arasında ilişki vardır. Kişilerin gelir seviyesi arttıkça daha katılımcı bir davranış sergiledikleri belirlenmiştir.

Yıldırım belediyesinde yapılan anket uygulamasının sonuçlarını şu şekilde sıralayabiliriz:

- Ankete katılanların %58.7'sinin evinde ya da iş yerinde İnternet bağlantısı bulunurken, %41.3'ünün evinde ya da iş yerinde İnternet bağlantısı bulunmamaktadır.
- Ankete katılanların %26.7'si çok sık İnternet kullanmakta, 28.7'ı ara sıra kullanmakta ve %41.7'ü hiç İnternet kullanmamaktadır.
- Ankete katılanların %14.0'ü İnternet'i oyun oynamak için, %5.3'ü dosya indirmek için, %10.7'si okul ya da iş için araştırma yapmak için, %8.7'ı haber takip etmek için, %9.3'ü alış-veriş yapmak için, %10.0'ı

- sohbet etmek için, %30.0'ı kamusal hizmetlerden yararlanmak için kullanmaktadır. %12.0'ı ise Internet'i hiç kullanmamaktadır.
- Ankete katılanların %49.3'ü yaşadıkların belediyenin bir web sitesi olduğunu bilirken, %50.7'si belediyelerinin bir web sitesi olduğunu bilmemektedirler.
 - Ankete katılanların %20'si en az bir kez kendi belediye web sitelerini ziyaret etmişken, %80'i hiç ziyaret etmemiştir.
 - Ankete katılanların %8.0'i belediye web sitelerini çok sık ziyaret etmekte, %13.3'ü ara sıra ziyaret etmekte ve %78.7'si hiç ziyaret etmemektedir.
 - Ankete katılanların %19.3'ü belediyelerinin web sitelerinden sunduğu on-line hizmetler hakkında fikir sahibi iken, %80.7'si konu ile ilgili bilgisi bulunmamaktadır.
 - Belediyenin web sitesinden sunduğu hizmetlerden en çok hangisinden yararlandınız sorusuna katılımcıların %4'ü e-sorgulama, %2'si on-line vergi ödeme, %0.7'si on-line fatura ödeme, %4.0'ı yöneticilerle e-posta yoluyla iletişime geçme, %0.7'si öneri köşesine yazı yazma, %0.7'si dilekçe yazma, %10.7'si bilgi edinme cevabını vermiştir. Ayrıca katılımcıların hiç biri meclis kararlarını inceleme, evrak takip etme, anket uygulamalarına katılma ve istek köşesine yazı yazma cevabını vermemiştir. Geriye kalan %77.3'ük kesim ise bu hizmetlerden hiç yararlanmadığını belirtmiştir.
 - Ankete katılanların %4.0'ı belediyelerinin sunduğu on-line hizmetlerden çok sık yararlandığını, %14.7'si ara sıra yararlandığını ve %81.3'ü ise hiç yararlanmadığını belirtmiştir.
 - Katılımcıların %12.7'si belediyelerinin web sitelerinden vatandaşlara e-katılım olanakları verildiğini bilmekte fakat %87.3 gibi büyük bir oran böyle bir imkan verildiğini bilmemektedir.
 - Ankete katılanların % 10.0'ü hangi e-katılım olanaklarının olduğunu bilirken, %90'ı bilmemektedir.

- Katılımcıların %6.7'si e-katılım yöntemlerinden en az birini kullanarak alınacak kararlara etkide bulunmaya çalışırken, %93.3'ünün böyle bir çabası bulunmamaktadır.
- Ankete katılanların %48'i belediye meclis toplantılarını on-line olarak izlemek isterken, %52.'sinin böyle bir isteği yoktur.
- Ankete katılanların %27.3'ü belediyelerinin sunduğu e-katılım olanaklarını yeterli bulurken, %72.7'si yetersiz bulmaktadır.
- Yapılan KiKare analizinin sonucuna göre, katılımcıların gelir durumlarıyla e-hizmetlerden yararlanmaları arasında ilişki vardır. Katılımcıların gelir durumları arttıkça e-hizmetlerden yararlanma oranları da artmaktadır.
- Yapılan KiKare analizinin sonucuna göre, katılımcıların yaşlarıyla e-hizmetlerden yararlanmaları arasında ilişki vardır. Katılımcıların yaşları arttıkça belediyelerinin web sitelerinden sunduğu e-hizmetlerden yararlanma oranları düşmektedir.
- Yapılan KiKare analizinin sonucuna göre, katılımcıların eğitim durumlarıyla e-hizmetlerden yararlanmaları arasında ilişki vardır. Katılımcıların eğitim düzeyleri arttıkça e-hizmetlerden yararlanma oranları da artmaktadır.
- Yapılan KiKare analizinin sonucuna göre, katılımcıların cinsiyetleriyle e-hizmetlerden yararlanmaları arasında ilişki vardır. Ankete katılan bayların bayanlara oranla daha katılımcı bir vatandaş tipi oldukları tespit edilmiştir.
- Yapılan KiKare analizinin sonucuna göre, katılımcıların eğitim düzeyleriyle e-katılım yöntemlerini kullanarak fikir beyanında bulunmaları arasında ilişki vardır. Kişilerin eğitim seviyeleri arttıkça daha katılımcı bir vatandaş kimliğine büründükleri analiz edilmiştir.
- Yapılan KiKare analizinin sonucuna göre, katılımcıların cinsiyetleriyle e-katılım yöntemlerini kullanarak fikir beyanında bulunmaları arasında ilişki yoktur.

- Yapılan KiKare analizinin sonucuna göre, katılımcıların gelir durumlarıyla e-katılım yöntemlerini kullanarak fikir beyanında bulunmaları arasında ilişki vardır. Kişilerin gelir seviyesi arttıkça daha katılımcı bir davranış sergiledikleri belirlenmiştir.

D. Genel Değerlendirme

Yaşadıkları belediyenin bir web sitesi olduğunu bilenler Osmangazi belediyesinden diğer iki belediyeye nazaran daha çoktur. İkinci sırada Nilüfer üçüncü sırada ise Yıldırım belediyesi bulunmaktadır. Nilüferde yaşayan halk belediyelerinin web sitelerini diğer ilçelere oranla daha sık ziyaret etmektedir. İkinci sırada Osmangazi, üçüncü sırada ise Yıldırım belediyesi bulunmaktadır. Nilüfer belediyesinde yaşayan halkın ankete katılma, yöneticilerle e-posta yoluyla haberleşme gibi katılım olanaklarını kullanma oranı %7.9'ken, Osmangazi ve Yıldırım'da %5.4'dür. Sonuç olarak Nilüfer belediyesinde yaşayan halk diğer iki belediyeye oranla daha katılımcı bir davranış sergilemektedirler. Ayrıca Nilüfer belediyesinde yaşayan halk, %11.3'lük oranla, sunulan katılım olanaklarından en az birini kullanarak alınacak kararlara etki etmeye çalıştıkları belirlenmiştir. Bu oran Osmangazi için %8.7, Yıldırım için ise %6.7'dir. Bu sonuç da bir önceki gibi Nilüfer belediyesinde yaşayan halkın daha katılımcı davranış sergilediğinin ikinci bir kanıtını oluşturmaktadır.

Genel olarak 3 belediye halkının kararlara katılım oranlarına bakıldığında Nilüfer halkı daha önde olsa da katılım oranı çok düşüktür. Katılan kesim de genellikle gelir seviyesi ve eğitim durumu yüksek olanlardan oluşmaktadır. Ayrıca üç belediye halkının önemli bir bölümü de belediyelerinin web sitelerinden kararlara katılım olanakları verildiğini bilmemektedir. Bu nedenlerden dolayı web site üzerinden vatandaş katılımını arttırmak için belediye yöneticilerinin sunulan e-katılım hizmetleri hakkında halkı daha çok haberdar etmeleri gerekmektedir. Böylece daha halk daha katılımcı bir davranış sergileyecektir. Ayrıca her konuda önemli olduğu gibi bu konuda da eğitimin rolü çok fazladır. Çünkü kişilerin eğitim düzeyi arttıkça katılım oranları da söz konusu çalışmada artmıştır. Bu nedenle daha eğitilmiş toplum daha katılımcı bir toplum anlamına gelmektedir.

Vatandaşların yönetime katılımlarını sağlamak konusunda yerel yönetimlere de önemli görevler düşmektedir. Özellikle belediyeler halkın yönetime katılımını teşvik

etmelidir. Verilen on-line hizmetler konusunda halkı bilgilendirmek belediye görevlilerinin de sorumluluğudur. Halk toplantıları, broşür ve duvar reklamlarıyla halkı verilen hizmetler konusunda bilgilendirebilirler. Böylece insanlar vergi dairelerine gitmeden vergilerini ödeyebilir, kendi belediyeleri ile ilgili alınacak kararlara evlerinden ya da iş yerlerinden etkide bulunabilir ve bilgi edinme hizmetleri sayesinde sorularına cevap bulabilirler.

SONUÇ VE ÖNERİLER

İçinde bulunduğumuz dönem her alanda birçok değişim ve dönüşümleri beraberinde getirmiştir. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin şaşırtıcı derecedeki ilerlemesi hayatımızın her alanına girmesiyle artık modern dönemin kapanmasını ve postmodern döneme geçişi ifade etmektedir. Postmodernizmin yönetim alanına yansması ise klasik yönetim modellerinin değiştiği yeni yönetim tarzının ortaya çıktığı bir durum oluşturmuştur. Modern yönetim anlayışı, sistematik olmayı, disiplini, merkeziyetçiliği ve katı bürokrasiyi ön plana çıkartmaktaydı. Postmodern yönetim anlayışı ise, yerinden yönetim ve bunun gereklerinden olan yönetimde esneklik ve şeffaflık ilkelerine dayanmaktadır. Ayrıca bilgi iletişim teknolojilerinin yönetimde yoğun bir şekilde kullanımını destekleyen bir anlayıştır. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin yönetimde kullanımı uzun süren bürokratik işlemlerin hızlanmasına, vatandaşların faturalarını, vergilerini evlerinden rahatça ödemelerine yol açmıştır. Ayrıca belediyelerin kendi web sitelerini kurması vatandaşların bir çok işlemini on-line olarak yapmalarına imkan tanımıştır. Ayrıca çok yeterli seviyede olmasa da belediyeler web sitelerinde vatandaşlara alınacak kararlara katılım imkânları sunmaktadırlar. Vatandaşlar belediyelerinin web sitelerinden anket, yöneticilerle e-posta ile iletişim, dilekçe v.b. yöntemlerle yaşadığı kent ile ilgili alınacak kararlarda söz sahibi olabilmıştır. Ayrıca İletişim ve bilgi teknolojilerindeki gelişmeler, devlet, vatandaş ve özel sektör ilişkilerine yeni boyutlar ve olanaklar getirmiştir. İletişim ve bilgi teknolojilerinin getirdiği olanaklarla haberleşmenin iyileştirilmesi, devlet işlerinde mükerrerliklerin kaldırılması, işlemlerin otomatikleşmesini sağlayarak, bilgilerin derlenmesi, saklanması, erişilmesi kolaylaşmış; iş süreçleri yeniden düzenmiş ve sonuç olarak verimlilik ve etkinlik düzeyi yükselmiştir. İnternet'i kullanan hükümetin ya da devletin çalışmaları daha hızlı işler, daha şeffaf olur, sorumluluk artar. Bu durum e-demokrasi gibi yeni bir kavram olan "e-devlet" anlayışını ortaya çıkarmıştır. İnternet'in getirdiği olanaklar, bilgilenme, tartışma, çözüm oluşturma, görüş bildirme boyutlarıyla, hızlı, zahmetsiz, ekonomik ve yaygın olarak hayata geçme şansına sahip olmuştur. Tüm bu olanaklar bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesi ve gelişmenin yönetim alanına yansmalarıyla gerçekleşmiştir.

Ülkemizin e-devlet konusunda çalışmalarının ve uygulamaların yapıldığının en büyük kanıtı, West'in "Küresel E-Devlet, 2007" makalesidir. Türkiye, bu çalışmada 150 ülke arasında %43.5'lik oranla 9. sırada bulunmaktadır. Yani Türkiye en iyi e-devlet uygulayıcıları sıralamasında ilk on içinde yer almaktadır. 2006 yılında 27. sırada olan Türkiye 2007'de birçok Avrupa ülkesini geride bırakarak önemli bir ilerleme kaydederek 9. sıraya kadar yükselmiştir. Bu gelişmelere yerel yönetimler perspektifinden baktığımızda ise hem olumlu hem de olumsuz sonuçlara varılmaktadır. Ülkemizdeki çoğu belediyenin kendi web sitesi bulunmaktadır ve bu siteden vatandaşlarına bilgi edinme, fatura ve vergi ödeme, az da olsa kararlara katılma olanakları verilmektedir. Ancak, bilgi ve iletişim teknolojilerinin yerel yönetimlerde kullanımı belediyelerin kendi web sitelerini oluşturmakla sınırlı kalmıştır. Ayrıca belediye web sitelerinde halka sunulan hizmetler daha çok bilgi edinme amaçlıdır. Vatandaşların yerel karar alımında söz sahibi olmalarını arttıracak on-line katılım yolları çok çeşitlilik arz etmemektedir. Ülkemiz e-devlet uygulamaları açısından diğer ülkelerle kıyaslandığında iyi bir görünüm sergilerken yerel e-katılım olanakları açısından diğer ülkelerle kıyaslandığında vasatın altında bir görünüm sergilemektedir.

Son bölümde yapılan alan araştırması ile ilgili de önemli sonuçlar elde edilmiştir. Klasik yönetim tarzının özellikleri olan, bürokrasi, kırtasiyecilik, yavaşlık, yüzeysellik, esnek olmama, farklılaşmaya izin vermeme, genel çıkarları az gözetme, gizlilik gibi olgular artık yönetimlerin değişmesi gereken nitelikleri haline gelmiştir. Postmodern yönetimde tam da bu özelliklerin değişmesi gereğine vurgu yapmaktadır. Halka en yakın yönetim birimleri olan yerel yönetimler söz konusu değişimlerden etkilenmekte ve yönetim tarzlarını bu değişimlere göre değiştirmeye başlamışlardır. Özellikle belediyeler bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak vatandaşlarına hizmet sunma konusunda belirgin adımlar atmaktadırlar. Belediyeler kendi web sitelerini oluşturarak vatandaşlarına on-line ortamda hizmet götürme olanakları vermektedirler. Ayrıca yine on-line ortamda vatandaşları yaşadıkları kentlerle ilgili alınacak kararlara ortak etmek için bir takım e-katılım hizmetleri verilmektedir. Tezin dördüncü bölümünde bilgi ve iletişim teknolojilerindeki hızlı ilerlemeden etkilenerek web site kuran ve web sitelerinde vatandaşlarına hizmet veren üç Bursa belediyesi seçilmiştir. Bu belediyeler Nilüfer, Osmangazi ve Yıldırım belediyeleridir. Bu belediyelerin seçilme

nedeni; Bursa'da web sitelerinden halka hizmet götüren belediyeler arasında en iyi üç belediye olmalarıdır. Bu üç belediye, Bursa'daki web sitesi olan belediyeler içinde en işlevsel web sitelere sahip belediyelerdir.

Tezin son bölümünde, katılımcıların Internet kullanım sıklıkları ve kullananlarında internet'i daha çok hangi amaçla kullandıkları soruna cevap aranmıştır. Katılımcıların yaşadıkları belediyenin bir web sitesi olduğunu bilip bilmediği, web siteyi ziyaret edip etmedikleri, ziyaret edenlerin ne sıklıkla ziyaret ettiği, kişilerin belediyelerinin web sitelerinden sunulan hizmetlerden haberdar olup olmadıkları sorularına cevap aranmıştır. Ayrıca katılımcıların belediyelerinin web sitelerinden sunulan hangi hizmetlerden daha çok yararlandığı, ne sıklıkla yararlandığı, katılımcıların belediyelerinin web sitelerinden vatandaşlara e-katılım olanakları verildiğini bilip bilmedikleri, e-katılım yöntemlerini kullanarak fikir beyanında bulunup bulunmadıkları, katılımcıların belediye meclis toplantılarını web sitelerinden on-line olarak izlemek isteyip istemedikleri ve katılımcıların e-katılım olanaklarını yeterli bulup bulmadıkları sorularına cevaplar aranmıştır. Daha sonra vatandaşların e-katılım yöntemlerini kullanmalarıyla yaşları, cinsiyetleri, meslekleri, eğitim durumları ve gelir düzeyleri arasında bir ilişki olup olmadığı sorusuna cevap aranmıştır. Son olarak da söz konusu üç belediye halkı e-katılım hizmetlerini kullanımları açısından karşılaştırılmış ve hangi belediyede yaşayanların daha çok katılımcı bir davranış sergiledikleri belirlenmiştir.

Nilüfer Belediyesinde yapılan alan araştırmasıyla ilgili elde edilen sonuçlar şu şekilde değerlendirilmektedir: Araştırmaya katılımcıların %68'inin evinde ya da iş yerinde Internet bağlantısı bulunurken, %32'sinin evinde ya da iş yerinde Internet bağlantısı bulunmamaktadır. Ankete katılanların %34.7'si çok sık Internet kullanmakta, %30.0'ı ara sıra kullanmakta ve %35.3'ü hiç internet kullanmamaktadır. Katılanların %9.3'ü Internet'i oyun oynamak için, %12'si dosya indirmek için, %18'i okul ya da iş için araştırma yapmak için, %8'i haber takip etmek için, %0.7'si alış-veriş yapmak için, %14'ü sohbet etmek için, %3.3'ü kamusal hizmetlerden yararlanmak için kullanmaktadır. %34.7'si ise Internet'i hiç kullanmamaktadır. Ankete katılanların %53.3'ü yaşadıkların belediyenin bir web sitesi olduğunu bilirken, %40.7'si belediyelerinin bir web sitesi olduğunu bilmemektedirler. Ankete katılanların %36'sı en

az bir kez kendi belediye web sitelerini ziyaret etmişken, %64'ü hiç ziyaret etmemiştir. Ankete katılanların %4.7'si belediye web sitelerini çok sık ziyaret etmekte, %33.3'ü ara sıra ziyaret etmekte ve %62'si hiç ziyaret etmemektedir. Katılımcıların %24.7'si belediyelerinin web sitelerinden sunduğu on-line hizmetler hakkında fikir sahibi iken, %75.3'ünün konu ile ilgili bilgisi bulunmamaktadır. Belediyenizin web sitesinden sunduğu hizmetlerden en çok hangisinden yararlandınız sorusuna katılımcıların %6'sı e-sorgulama, %2'si on-line vergi ödeme, %1.3'ü on-line fatura ödeme, %2'si meclis kararlarını inceleme, %1.3'ü evrak takip etme, %1.3'ü anket uygulamalarına katılma, %4'ü yöneticilerle e-posta yoluyla iletişime geçme, %1.3'ü istek köşesine yazı yazma, %1.3'ü öneri köşesine yazı yazma, %14'ü bilgi edinme cevabını vermiştir. Ayrıca katılımcıların hiç biri dilekçe yazma cevabını vermemiştir. Geriye kalan %65.3'lük kesim ise bu hizmetlerden hiç yararlanmadığını belirtmiştir. Ankete katılanların %3.3'ü belediyelerinin sunduğu on-line hizmetlerden çok sık yararlandığını, %27.3'ü ara sıra yararlandığını ve %69.3'ü ise hiç yararlanmadığını belirtmiştir. Katılımcıların %18'i belediyelerinin web sitelerinden vatandaşlara e-katılım olanakları verildiğini bilmekte fakat %82 gibi büyük bir oran böyle bir imkan verildiğini bilmemektedir. Ankete katılanların % 15.3'ü hangi e-katılım olanaklarının olduğunu bilirken, %84.7'si bilmemektedir. Katılımcıların %11.3'ü e-katılım yöntemlerinden en az birini kullanarak alınacak kararlara etkide bulunmaya çalışırken, %88.7'sinin böyle bir çabası bulunmamaktadır. Ankete katılanların %47.3'ü belediye meclis toplantılarını on-line olarak izlemek isterken, %52.7'sinin böyle bir isteği yoktur. Ankete katılanların %28.7'si belediyelerinin sunduğu e-katılım olanaklarını yeterli bulurken, %71.3'ü yetersiz bulmaktadır. Ayrıca her belediye halkının ankete verdiği cevapların KiKare analizleri de bu çalışmada yapılmıştır. Nilüfer Belediyesinde yapılan KiKare analizinin sonucuna göre, katılımcıların gelir durumlarıyla e-hizmetlerden yararlanmaları arasında ilişki vardır. Katılımcıların gelir durumları arttıkça e-hizmetlerden yararlanma oranları da artmaktadır. Katılımcıların yaşlarıyla e-hizmetlerden yararlanmaları arasında ilişki olmadığı tespit edilmiştir.. Katılımcıların eğitim durumlarıyla e-hizmetlerden yararlanmaları arasında ilişki vardır. Katılımcıların eğitim düzeyleri arttıkça e-hizmetlerden yararlanma oranları da artmaktadır. Katılımcıların cinsiyetleriyle e-hizmetlerden yararlanmaları arasında ilişki yoktur.

Katılımcıların eğitim düzeyleriyle e-katılım yöntemlerini kullanarak fikir beyanında bulunmaları arasında ilişki vardır. Katılımcıların eğitim düzeyleri arttıkça e-katılım yöntemlerini kullanarak belediyeleri hakkında alınacak kararlarda daha çok e-katılım yöntemlerini kullandıkları tespit edilmiştir. Dolayısıyla eğitim düzeyi arttıkça kişiler daha katılımcı bir davranış sergilemektedirler. Katılımcıların cinsiyetleriyle e-katılım yöntemlerini kullanarak fikir beyanında bulunmaları arasında ilişki yoktur. Son olarak, katılımcıların gelir durumlarıyla e-katılım yöntemlerini kullanarak fikir beyanında bulunmaları arasında ilişki yoktur.

Osmangazi Belediyesinde yapılan alan araştırmasıyla ilgili elde edilen sonuçlar şu şekilde değerlendirilmektedir: Ankete katılanların %64'inin evinde ya da iş yerinde Internet bağlantısı bulunurken, %36'sinin evinde ya da iş yerinde Internet bağlantısı bulunmamaktadır. Ankete katılanların %29.3'si çok sık Internet kullanmakta, %39.3'ü ara sıra kullanmakta ve %31.3'ü hiç Internet kullanmamaktadır. Ankete katılanların %16.0'ü Internet'i oyun oynamak için, %10.0'si dosya indirmek için, %17.3'ü okul ya da iş için araştırma yapmak için, %12.0'ı haber takip etmek için, %0.7'si alış-veriş yapmak için, %8.7'ü sohbet etmek için, %1.3'ü kamusal hizmetlerden yararlanmak için kullanmaktadır. %34.0'si ise Internet'i hiç kullanmamaktadır. Katılımcıların %66.0'ı yaşadıkların belediyenin bir web sitesi olduğunu bilirken, %34.0'ı belediyelerinin bir web sitesi olduğunu bilmemektedirler. Ankete katılanların %40'sı en az bir kez kendi belediye web sitelerini ziyaret etmişken, %60'ü hiç ziyaret etmemiştir. Ankete katılanların %3.3'ü belediye web sitelerini çok sık ziyaret etmekte, %36.7'si ara sıra ziyaret etmekte ve %60.0'si hiç ziyaret etmemektedir. Ankete katılanların %32.7'si belediyelerinin web sitelerinden sunduğu on-line hizmetler hakkında fikir sahibi iken, %67.3'ünün konu ile ilgili bilgisi bulunmamaktadır. Belediyenin web sitesinden sunduğu hizmetlerden en çok hangisinden yararlandınız sorusuna katılımcıların %4'ü e-sorgulama, %2'si on-line vergi ödeme, %7.3'ü on-line fatura ödeme, %2.7'si evrak takip etme, %1.3'ü anket uygulamalarına katılma, %2.0'ı yöneticilerle e-posta yoluyla iletişime geçme, %0.7'si istek köşesine yazı yazma, %0.7'si öneri köşesine yazı yazma, %0.7'si dilekçe yazma, %12'si bilgi edinme cevabını vermiştir. Ayrıca katılımcıların hiç biri meclis kararlarını inceleme cevabını vermemiştir. Geriye kalan %66.7'lik kesim ise bu hizmetlerden hiç yararlanmadığını belirtmiştir. Ankete katılanların %4.7'si

belediyelerinin sunduğu on-line hizmetlerden çok sık yararlandığını, %31.3'ü ara sıra yararlandığını ve %64.0'ı ise hiç yararlanmadığını belirtmiştir. Katılımcıların %16'i belediyelerinin web sitelerinden vatandaşlara e-katılım olanakları verildiğini bilmekte fakat %84 gibi büyük bir oran böyle bir imkan verildiğini bilmemektedir. Ankete katılanların % 14.7'si hangi e-katılım olanaklarının olduğunu bilirken, %85.3'ü bilmemektedir. Katılımcıların %8.7'ü e-katılım yöntemlerinden en az birini kullanarak alınacak kararlara etkiye bulunmaya çalışırken, %91.3'sinin böyle bir çabası bulunmamaktadır. Ankete katılanların %48'i belediye meclis toplantılarını on-line olarak izlemek isterken, %52.'sinin böyle bir isteği yoktur. Ankete katılanların %21.3'si belediyelerinin sunduğu e-katılım olanaklarını yeterli bulurken, %78.7'ü yetersiz bulmaktadır. Ayrıca yapılan KiKare analizinin sonuçlarına göre, katılımcıların gelir durumlarıyla e-hizmetlerden yararlanmaları arasında ilişki vardır. Katılımcıların gelir durumları arttıkça e-hizmetlerden yararlanma oranları da artmaktadır. Katılımcıların yaşlarıyla e-hizmetlerden yararlanmaları arasında ilişki vardır. Katılımcıların yaşları arttıkça belediyelerinin web sitelerinden sunduğu e-hizmetlerden yararlanma oranları düşmektedir. Katılımcıların eğitim durumlarıyla e-hizmetlerden yararlanmaları arasında ilişki vardır. Katılımcıların eğitim düzeyleri arttıkça e-hizmetlerden yararlanma oranları da artmaktadır. Katılımcıların cinsiyetleriyle e-hizmetlerden yararlanmaları arasında ilişki yoktur. Katılımcıların eğitim düzeyleriyle e-katılım yöntemlerini kullanarak fikir beyanında bulunmaları arasında ilişki yoktur. Katılımcıların eğitim düzeyleri arttıkça e-katılım yöntemlerini kullanarak belediyeleri hakkında alınacak kararlarda daha çok katılımcı bir davranış sergiledikleri tespit edilememiştir. Katılımcıların cinsiyetleriyle e-katılım yöntemlerini kullanarak fikir beyanında bulunmaları arasında ilişki yoktur. Katılımcıların gelir durumlarıyla e-katılım yöntemlerini kullanarak fikir beyanında bulunmaları arasında ilişki yoktur.

Yıldırım Belediyesinde yapılan alan araştırmasıyla ilgili elde edilen sonuçlar şu şekilde değerlendirilmektedir: Ankete katılanların %58.7'sinin evinde ya da iş yerinde Internet bağlantısı bulunurken, %41.3'ünün evinde ya da iş yerinde Internet bağlantısı bulunmamaktadır. Ankete katılanların %26.7'si çok sık Internet kullanmakta, 28.7'ı ara sıra kullanmakta ve %41.7'ü hiç Internet kullanmamaktadır. Ankete katılanların %14.0'ü Internet'i oyun oynamak için, %5.3'ü dosya indirmek için, %10.7'si okul ya da

iş için araştırma yapmak için, %8.7'ı haber takip etmek için, %9.3'ü alış-veriş yapmak için, %10.0'ı sohbet etmek için, %30.0'ı kamusal hizmetlerden yararlanmak için kullanmaktadır. %12.0'ı ise internet'i hiç kullanmamaktadır. Ankete katılanların %49.3'ü yaşadıkların belediyenin bir web sitesi olduğunu bilirken, %50.7'si belediyelerinin bir web sitesi olduğunu bilmemektedirler. Ankete katılanların %20'si en az bir kez kendi belediye web sitelerini ziyaret etmişken, %80'i hiç ziyaret etmemiştir. Ankete katılanların %8.0'i belediye web sitelerini çok sık ziyaret etmekte, %13.3'ü ara sıra ziyaret etmekte ve %78.7'si hiç ziyaret etmemektedir. Ankete katılanların %19.3'ü belediyelerinin web sitelerinden sunduğu on-line hizmetler hakkında fikir sahibi iken, %80.7'si konu ile ilgili bilgisi bulunmamaktadır. Belediyenizin web sitesinden sunduğu hizmetlerden en çok hangisinden yararlandınız sorusuna katılımcıların %4'ü e-sorgulama, %2'si on-line vergi ödeme, %0.7'si on-line fatura ödeme, %4.0'ı yöneticilerle e-posta yoluyla iletişime geçme, %0.7'si öneri köşesine yazı yazma, %0.7'si dilekçe yazma, %10.7'si bilgi edinme cevabını vermiştir. Ayrıca katılımcıların hiç biri meclis kararlarını inceleme, evrak takip etme, anket uygulamalarına katılma ve istek köşesine yazı yazma cevabını vermemiştir. Geriye kalan %77.3'ük kesim ise bu hizmetlerden hiç yararlanmadığını belirtmiştir. Ankete katılanların %4.0'ı belediyelerinin sunduğu on-line hizmetlerden çok sık yararlandığını, %14.7'si ara sıra yararlandığını ve %81.3'ü ise hiç yararlanmadığını belirtmiştir. Katılımcıların %12.7'si belediyelerinin web sitelerinden vatandaşlara e-katılım olanakları verildiğini bilmekte fakat %87.3 gibi büyük bir oran böyle bir imkan verildiğini bilmemektedir. Ankete katılanların % 10.0'ini hangi e-katılım olanaklarının olduğunu bilirken, %90'ı bilmemektedir. Katılımcıların %6.7'si e-katılım yöntemlerinden en az birini kullanarak alınacak kararlara etkide bulunmaya çalışırken, %93.3'ünün böyle bir çabası bulunmamaktadır. Ankete katılanların %48'i belediye meclis toplantılarını on-line olarak izlemek isterken, %52.'sinin böyle bir isteği yoktur. Ankete katılanların %27.3'ü belediyelerinin sunduğu e-katılım olanaklarını yeterli bulurken, %72.7'si yetersiz bulmaktadır. Ayrıca yapılan KiKare analizinin sonuçlarına göre, katılımcıların gelir durumlarıyla e-hizmetlerden yararlanmaları arasında ilişki vardır. Katılımcıların gelir durumları arttıkça e-hizmetlerden yararlanma oranları da artmaktadır. Katılımcıların yaşlarıyla e-hizmetlerden yararlanmaları arasında ilişki vardır. Katılımcıların yaşları

artıkça belediyelerinin web sitelerinden sunduğu e-hizmetlerden yararlanma oranları düşmektedir. Katılımcıların eğitim durumlarıyla e-hizmetlerden yararlanmaları arasında ilişki vardır. Katılımcıların eğitim düzeyleri artıkça e-hizmetlerden yararlanma oranları da artmaktadır. Katılımcıların cinsiyetleriyle e-hizmetlerden yararlanmaları arasında ilişki vardır. Ankete katılan bayların bayanlara oranla daha katılımcı bir vatandaş tipi oldukları tespit edilmiştir. Katılımcıların eğitim düzeyleriyle e-katılım yöntemlerini kullanarak fikir beyanında bulunmaları arasında ilişki vardır. Kişilerin eğitim seviyeleri artıkça daha katılımcı bir vatandaş kimliğine büründükleri analiz edilmiştir. Katılımcıların cinsiyetleriyle e-katılım yöntemlerini kullanarak fikir beyanında bulunmaları arasında ilişki yoktur. Katılımcıların gelir durumlarıyla e-katılım yöntemlerini kullanarak fikir beyanında bulunmaları arasında ilişki vardır. Kişilerin gelir seviyesi artıkça daha katılımcı bir davranış sergiledikleri belirlenmiştir.

Yaşadıkların belediyenin bir web sitesi olduğunu bilenler Osmangazi belediyesinden diğer iki belediyeye nazaran daha çoktur. İkinci sırada Nilüfer üçüncü sırada ise Yıldırım belediyesi bulunmaktadır. Nilüferde yaşayan halk belediyelerinin web sitelerini diğer ilçelere oranla daha sık ziyaret etmektedir. İkinci sırada Osmangazi, üçüncü sırada ise Yıldırım belediyesi bulunmaktadır. Nilüfer belediyesinde yaşayan halkın ankete katılma, yöneticilerle e-posta yoluyla haberleşme gibi katılım olanaklarını kullanma oranı %7,9'ken, Osmangazi ve Yıldırım'da %5,4'dür. Sonuç olarak Nilüfer belediyesinde yaşayan halk diğer iki belediyeye oranla daha katılımcı bir davranış sergilemektedirler. Ayrıca Nilüfer belediyesinde yaşayan halk, %11,3'lük oranla, sunulan katılım olanaklarından en az birini kullanarak alınacak kararlara etki etmeye çalıştıkları belirlenmiştir. Bu oran Osmangazi için %8,7, Yıldırım için ise %6,7'dir. Bu sonuç da bir önceki gibi Nilüfer belediyesinde yaşayan halkın daha katılımcı davranış sergilediğinin ikinci bir kanıtını oluşturmaktadır.

Genel olarak 3 belediye halkının kararlara katılım oranlarına bakıldığında Nilüfer halkı daha önde olsa da katılım oranı çok düşüktür. Katılan kesim de genellikle gelir seviyesi ve eğitim durumu yüksek olanlardan oluşmaktadır. Ayrıca üç belediye halkının önemli bir bölümü de belediyelerinin web sitelerinden kararlara katılım olanakları verildiğini bilmemektedir. Bu nedenlerden dolayı web site üzerinden vatandaş katılımını arttırmak için belediye yöneticilerinin sunulan e-katılım hizmetleri

hakkında halkı daha çok haberdar etmeleri gerekmektedir. Böylece halk daha katılımcı bir davranış sergileyecektir. Ayrıca her konuda önemli olduğu gibi bu konuda da eğitimin rolü çok fazladır. Çünkü kişilerin eğitim düzeyi arttıkça katılım oranları da söz konusu çalışmada artmıştır. Bu nedenle daha eğitilmiş toplum daha katılımcı bir toplum anlamına gelmektedir.

Halkın yönetime katılımını artırma konusunda yerel yönetimlere de büyük görevler düşmektedir. Yerel yönetimler alınacak kararlara halkının da katılımını teşvik etmelidir. Özellikle belediye yöneticilerine bu konuda önemli görevler düşmektedir. Belediyeler günümüzde web siteleri kurarak halka hizmet götürme eğilimindedirler. Bu yönde çok olumlu adımlar atılmaktadır. Belediyeler kurdukları web siteleriyle; vergi ödeme, fatura ödeme, evrak takip etme, bilgi edinme, meclis kararlarını inceleme, e-sorgulama yapma gibi hizmetlerin yanı sıra halkın görüşlerini almak için anket, e-posta, dilekçe, öneri ve istek köşeleriyle e-katılım hizmetleri de vermektedir. Fakat yapılan anket uygulamasında da görüldüğü üzere, halkın büyük bir kısmı bu hizmetlerden haberdar değildir. Verilen bu hizmetler konusunda halkı bilgilendirmek belediye yöneticilerinin de sorumluluğudur. Halk toplantıları, broşür ve duvar reklamlarıyla halkı verilen hizmetler konusunda bilgilendirebilirler. Böylece insanlar vergi dairelerine gitmeden vergilerini ödeyebilir, kendi belediyeleri ile ilgili alınacak kararlara evlerinden ya da iş yerlerinden etkide bulunabilir ve bilgi edinme hizmetleri sayesinde sorularına cevap bulabilirler.

KAYNAKLAR

- Akel, Mehmet, *Küreselleşme ve Türk Kamu Yönetimi*, Asil Yayınları, Ankara, 2003
- Akıncı, Defne- Çağıltay Kürşat, “E-Devlet Web Sitelerini Kullanmak ya da Kullanmamak: Vatandaş Açısından Kullanılabilirlik Sorunları ve Öneriler”,
<http://www.metu.edu.tr/~kursat/TBD04-edevlet-websiteleri.doc>, 19 Nisan 2008
- Altınok, Ramazan – Bensghir, T. Kaya, “Türk Kamu Yönetiminde E-Dönüşümün Yerel Boyutu” *Yerel Yönetimler Üzerine Güncel Yazılar*, Nobel Yayınları, Ankara, 2005
- Ateş, Hazma, “Postmodern Toplum, Devlet ve Kamu Yönetimi”, *Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar*, Seçkin Yayınları, Ankara, 2003
- Bağce, H. Emre, “Küreselleşme, Devlet ve Demokrasi”, *Amme İdaresi Dergisi*, 32 (4), Aralık, 1999
- Balcı Asım, “E-Devlet: Kamu Yönetiminde Yeni Perspektifler, Fırsatlar ve Zorluklar”, *Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar*, ed. Asım Balcı, Ahmet Nohutçu, Namık Kemal Öztürk, Bayram Coşkun, Seçkin Yayınları, Ankara 2003
- Barnes, Marian-Newman, Janet-Knops, Andrew-Sullivan, Helen, “Constituting the Public in Public Participation”, *Public Administration*, 81 (2), pp.379-399
- Baştan, Serhat – Ökmen, Mustafa, “Yerel Yönetimlerde Bilgi ve İletişim Alt Yapısı İle İlgili Temel Sorunlar” , *Kamu Yönetimi*, ed. Abdullah Yılmaz ve Mustafa Ökmen, Gazi Kitapevi, Ankara, 2004
- Bauman, Zygmunt, *Intimations Of Postmodernity*, Routledge Pres, NewYork, 1993
- Beetham, David – Boyle, Kevin, *Demokrasinin Temelleri*, çev. Aslıhan Zeynep Kopuzlu, Adres Yayınları, Ankara, 2005
- Best, Steven - Kellner, Douglas, *Postmodern Teori*, çev. Mehmet Küçük, Ayrıntı Yayınları, 1998
- Boje, M. David., “Carnavalesque Resistance to Global Spectacle: A Critical Postmodern Theory of Public Administration”, *Administrative Theory&Pracxis*, 2001, vol.23(3), pp.431-458
- Brown, David “Electronic Government and Public Administration” , *International Review of Administrative Sciences*, 2005, vol.71(2), pp.241-254
- Brown, M. Maureen – Schelin, Shannon, *American Local Government: Confronting the E-Government Challenge*, Local Electronic Government, Ed. Helmut Drüke, Routledge Pres, London, pp.229-268
- Clift, L. Steven., “E-Government and Democracy”,
<http://www.publicus.net/articles/cliftegovdemocracy.pdf>, 11 Temmuz 2007

- Cook, Meghan, *What Citizens Want From E-Government*, Center For Technology in Government, University at Albany, 2000
- Çukurçayır, M. Akif, “Siyasal Katılım Olanakları Açısından Yerel Siyaset: Yönetişin ve Yerel Alanda Yararlanılabilecek Diğer Yöntemler” , *Yerel Yönetimler Üzerine Güncel Yazılar*, ed. Hüseyin Özgür- Muhammet Kösecik, Ankara, Nobel Yayınları, 2005, ss.213- 234
- Çukurçayır, M.Akif , *Siyasal Katılma ve Yerel Demokrasi*, Çizgi Kitapevi, Konya, 2002
- Dahl, Robert, *Demokrasi Üstüne*, çev. Betül Kadioğlu, Phoenix Yayınevi, Ankara, 2001
- Demirel, Demokaan, “E-devlet ve Dünya Örnekleri”,
<http://www.sayistay.gov.tr/yayin/dergi/icerik/der61m6.pdf>, 19 Nisan 2008
- DPT. E-Devlet Proje ve Uygulamaları, Bilgi Toplumu Dairesi, 2004,
<http://ekutup.dpt.gov.tr/bilisim/e-devlet/tr2004.pdf>, 26 Haziran 2006
- Drucker, F. Peter, *Kapitalist Ötesi Toplum*, çev. Belkıs Çoraklı, İnkılap Yayınları, Ankara, 1993
- Duffy, Daintry, “Q&A:Balancing the Role of E-Government”, Mike HERNON ile söyleşi,
<http://archives.cnn.com/200/TECH/COMPUTING/11/13/qna.egov.idg>, 07 Temmuz 2007
- Ergun, Turgay “Postmodernizm ve Kamu Yönetimi” , *Amme İdaresi Dergisi*, 30 (4), Aralık, 1999
- Eroğlu, Cem, *Devlet Yönetimine Katılma Hakkı*, İmge Yayınları, Ankara, 1991
- Eryılmaz, Bilal, *Kamu Yönetimi*, Üniversite Kitapevi, İzmir, 1994
- Eryılmaz, Bilal, *Yerel Yönetimlerin Yeniden Yapılandırılması*, Birleşik Yayıncılık, İstanbul, 1997
- Featherstone, Mike, *Postmodernizm ve Tüketim Kültürü*, çev. Mehmet Küçük, Ayrıntı Yayınları, 1996
- Featherstone, Mike, “In Pursuit of the Postmodern:An Introduction” *Explorations in Critical Social Science*, 1998, vol. 5(2-3), pp.195-220
- Ferguson, Martin, “Local E-Government in the United Kingdom”, *Local Electronic Government*, ed. Helmut Drüke, Routledge Pres, London, pp.156-196
- Finley, I. Moses, *Antik ve Modern Demokrasi*, Ayraç Yayınları, Ankara, 2003
- Fox, Charles - Miller, Hugh, “Postmodern Public Administration: A Short Treatise on Self-Referential Epiphenomena”, *Administrative Theory and Praxis*, 1995, vol.15(2), pp.52-70

- Fox, J. Charles., Miller, T. Hugh., *Postmodern Public Administration*, Sage Publication, London, 1995
- Frederickson, George, *The Spirit of Public Administration*, 1997
- Giddens, Anthony, *Modernliğin Sonuçları*, çev.Ersin Kuşdil, Ayrıntı Yayınları, İstanbul, 2004
- Gözler, Kemal, *Anayasa Hukukuna Giriş*, Ekin Kitapevi, Bursa, 2001
- Haktankaçmaz, İlker, “Türk Kamu Yönetiminde Yönetişimin Uygulanabilirliği” *Amme İdaresi Dergisi*, c.37, sy. 1, 2004
- Harvey, David, *Postmodernliğin Durumu*, çev. Sungur Savran, Metis Yayınları, İstanbul, 1996
- Habermas, Jurgen, “Modernlik Tamamlanmamış Bir Proje” , *Postmodernizm*, çev. Güleğül Naliş, K1Y1 Yayınları, İstanbul, 1990
- Holliday, Ian, “Building E-Government In East and Southeast Asia: Regional Rhetoric and National (in) Action, *Public Administration and Development*, 2002, vol. 22 , pp.323-335
- Huyssen, Andreas, “Postmodernin Haritasını Yapmak”, *Modernite Versus Postmodernite*, çev. Mehmet Küçük, K1Y1 Yayınları, İstanbul, 1994
- Jeanniere, Abel, “Modernite Nedir?”, *Modernite Versus Postmodernite*, der. Mehmet Küçük, Vadi Yayınları, Ankara, 1994
- Kellner, Douglas, “Toplumsal Teori Olarak Postmodernizm: Bazı Meydan Okumalar ve Sorunlar”, *Modernite Versus Postmodernite*, Çev. Mehmet Küçük, K1Y1 Yayınları, İstanbul, 1994
- Kesmez, Necdet, “E-Devlet Bağlamında E-Demokrasi” , <http://bilisimsurasi.org.tr/listeler/tbs-e-devlet>, 10 Temmuz 2007
- Keyman, Fuat, *Türkiye ve Radikal Demokrasi*, Alfa/Aktüel Yayınları, İstanbul, 2000
- Kösecik, Muhammet – Karkın, Naci, “Elektronik Devlet: Amaçlar, Sorunlar ve Uygulamalar” *Kamu Yönetimi*, ed. Abdullah Yılmaz ve Mustafa Ökmen, Gazi Kitapevi, Ankara, 2004, ss.97-129
- Küçük, Mehmet, “Postmodernin Modern Karakteri ya da dönemleştirmenin İronisi” , *Modernite Versus Postmodernite*, der. Mehmet Küçük, Vadi Yayınları, Ankara, 1994
- La Vigne, Mark, “Electronic Government: A Vision of a Future That Already Here” *Syracuse Law Review*, 2002, vol.52(4), pp.1243-1251

- Lenk, Klaus- Traummüller, Roland, “Broadening the Concept of Electronic Government”, *Designing E-Government*, Ed. J.E.J. Prins, pp.63-74
- Lowndes, Vivien- Pratchett, Lawrence- Stoker, Gerry, “Trends In Public Participation: Part 2- Citizens’ Perspectives”, *Public Administration*, 2001, vol.79(2), pp.445-455
- Lowndes, Vivien – Pratchett, Lawrence – Stoker, Gerry, “Local Political Participation: The Impact of Rules-In-Use”, *Public Administration*, 2006, vol.84(3), pp.539-561
- Lyotard, Jean François., “Postmodern Nedir Sorusuna Cevap”, *Postmodernizm*, çev. Dumrul Sabuncuoğlu, K1y1 Yayınları, İstanbul, 1990
- Moon, M. Jae., “The Evolution Of E-Government Among Municipalities:Rhetoric And Reality”, *Public Administration Review*, 2002, vol.62(4), pp.424-433
- Naisbitt, John - Aburdence, Patricia, *Değişen Dünyada 1990’ların On Yeni Hedefi: Megatrends 2000*, Form Yayınları, İstanbul, 2000
- Nohutçu Ahmet - Balcı, Asım “Kamu Yönetiminin Yeni Perspektif ve Dinamizmi: Kamunun Yönetilmesinden Kamunun Yönetmesi Anlayışına Doğru”, *Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar*, ed. Asım Balcı, Ahmet Nohutçu, Namık Kemal Öztürk, Bayram Coşkun, Seçkin Yayınları, Ankara, 2003
- Nohutçu, Ahmet – Demirel, Demokaan, “Türkiye’deki E-devlet Uygulamaları”, *Türk İdare Dergisi*, sy.447, Yıl. 77, Haziran
- OECD. *Promise and Problems of E-Democracy: Challenges of Online Citizen Engagement*, Paris, 2003
- Öner, Şerif, “Sivil Toplum Kuruluşlarının Yerel Demokrasi ve Katılım Algılamaları”, *Çağdaş Yerel Yönetimler*, c.10, sy.2, 2001
- Parlak, Bekir, Sobacı, M. Zahid, *Kuram ve Uygulamalarda Kamu Yönetimi*, Alfa Aktüel Yayınları, İstanbul
- Peters, Guy, “Globalization, Institutions, and Governance”, *Governance in the Twenty-first Century: revitalizing the public service*, ed. Guy Peters- Donald Savoie, Canada, 2000
- Plamper, Harald, “E-Devlet Uygulamaları ve Sorunları” çev. Akif Çukurçayır, *Küresel Sistemde Siyaset Ekonomi Yönetim*, ed. Akif Çukurçayır, Çizgi Kitapevi, Konya, 2003
- Pratchett, Lawrence, “New Technologies And The Modernization Of Local Government: An Analysis Of Biases And Constraints” *Public Administration*, 1999, vol.77(4), pp. 731-750
- Prins, J.E.J, *E-Government and Its Implications for Administrative Law*, Asser Pres, Netherlands, 2002

- Quirk, Barry, "Accountable To Everyone: Postmodern Pressures On Public Mangers", *Public Administration*, 1997, vol.75(4), pp.569-586
- Raab, D. Charles, "Electronic Service Delivery in the UK. Proaction and Privacy Protection", *Designing E-Government*, ed. J.E.J. Prins - Kluwer Law International, Netherlands, pp.41-62
- Sağır, Meral, "Demos'un Gelişmesi ve Temsili Demokrasiden Küresel Doğrudan Demokrasiye" *Amme İdaresi Dergisi*, 2004, c.37, sy.3
- Saran, Ulvi, "Küresel Değişim Dinamiklerinin Kamu Yönetimi Alanındaki Etkileri", <http://www.canaktan.org/politika/kamuda-kalite/saran1.pdf>, 3 Temmuz 2007
- Sarıbay, A. Yaşar, *Kamusal Alan Diyalojik Demokrasi Sivil İtiraz*, Alfa Yayınları, Bursa, 2000
- Sarıbay, A. Yaşar, *Global Bir Bakışla Politik Sosyoloji*, Alfa Yayınları, İstanbul, 2000
- Sarıbay, A. Yaşar, "Postmodernite ve Kültür Olarak İslam", *Türkiye Günlüğü Dergisi*, sy. 25, 1999
- Sarıbay, A. Yaşar, *Postmodernite Sivil Toplum ve İslam*, Alfa Yayınları, İstanbul, 2001
- Sartori, Giovanni, *Demokrasi Teorisine Geri Dönüş*, çev. Tunçer Karamustafaoğlu – Mehmet Turan, Yetkin Yayınları, Ankara, 1993
- Sevinç, İsmail, "Kamu Kurumlarında Bilgi Teknolojileri Kullanımı ve Bunların Çalışanların Fiziksel ve Psikolojik Durumlarına Etkileri", *Journal of Knowledge Economy & Knowledge Management*, 2007, vol.2, <http://www.beykon.org/2007/I.Sevinc.doc>, 20 Ocak 2008
- Sezer, Yasin –Naci, Kargın, "Kamu Yönetiminin Modernleşmesinde Şeffaflaşma Sorunu", *Türk İdare Dergisi*, sy.436, yıl. 74, 2002
- Şahin, Ali – Temizel, Handan – Temizel, L. Metehan, "Türkiye'de Demokrasiden E-Demokrasiye Geçiş Süreci ve Karşılaşılan Sorunlar", <http://iibf.ogu.edu.tr/kongre/bildiriler/06-02.pdf>, 01 Haziran 2007
- Smith, L. Bruce, *Public Policy and Public Participation Engaging Citizens and Community in the Development of Public Policy*, Canada, 2003
- Şaylan, Gencay, *Postmodernizm*, İmge Yayınları, Ankara, 2006
- Tecim, Vahap – Kıncal, Cem, "Coğrafi Bilgi Sistemleri: Bölgesel Planlamada Etkin Bir Bileşim Teknolojisi", <http://cbs2004.fatih.edu.tr/download/file504.pdf>, 16 Eylül 2007
- Toffler, Alvin, *Üçüncü Dalga*, çev. Ali Seden, Altın Kitaplar Yayınevi, İstanbul, 1981

- Touraine, Alain, *Modernliğin Eleştirisi*, çev. Hülya Tufan, Yapı Kredi Yayınları, İstanbul, 2002
- Toynbee, Arnold, *Tarih Bilinci*, Bateş Yayınları, İstanbul, 1978
- Türkiye 2. Bilişim Şurası, “Bilgi Toplumuna Doğru”, Ankara, 10-11 Mayıs 2004, <http://www.bilisimsurasi.org.tr>, 10 Mayıs 2007
- Uçkan, Özgür, *E-Devlet, E-Demokrasi ve Türkiye*, Literatür Yayınları, 2003
- Weber, Max, *Sosyoloji Yazıları*, Çev. Taha Parla, Hürriyet Vakfı Yayınları, İstanbul, 1993
- West, Darrel, *Global E-Government 2007*, <http://www.insidepolitics.org/egovt07int.pdf>, 30 Eylül 2007
- Yıldırım, Uğur – Öner, Şerif , “Bilgi Toplumu Sürecinde Yerel Yönetimde Eğitim - Bilişim Teknolojisinden Yararlanma: Türkiye’de E-Belediye Uygulamaları”, <http://www.nvi.gov.tr/attached/NVI/makale/16.pdf>, 10 Temmuz 2007
- Yıldız, Mete, “Yerel Yönetimlerde İnternet Uygulamaları ve E-Devlet”, *Avrupa Birliği İle Bütünleşme Sürecinde Türkiye’de Yerel Yönetimler*, ed. Bekir Parlak- Hüseyin Özgür, Alfa Yayınları, İstanbul, 2002, ss. 235-252
- Yıldız, Mete, “Yerel Yönetimlerde Yeni Bir Katılım Kanalı İnternet” , <http://bilisimsurasi.org.tr/cg/egitim/kutuphane/YerelYonetim.pdf>, 28 Mayıs 2007
- Yılmaz, Aytekin, *Modernden Postmoderne Siyasal Arayışlar*, Vadi Yayınları, Ankara, 1996
- Yomralıoğlu Tahsin, - Çete, Mehmet, “Kent bilgi Sistemleri: Çağdaş Yerel Yönetim Aracı”, <http://www.jeodezi.ktu.edu.tr/tahsin/yayinlar/M12.pdf>, 15 Eylül 2007
- Zencirkıran, Mehmet, *Postmodernite ve Örgütler*, Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Yayımlanmamış Doktora Tezi), Bursa, 2003
- <http://www.adli-sicil.gov.tr> , 5 Ağustos 2007
- <http://www.anayasa.gov.tr/a2.htm>, 5 Ağustos
- <http://www.australia.gov.au>, 20 Nisan 2008
- <http://www.bilisimsurasi.org.tr/home.php?cg=e devlet> (e-devlet raporu), 10 Temmuz 2007
- <http://www.bilgitolumu.gov.tr/edtr.asp>, 24 Haziran 2007
- <http://www.bilgi toplumu.htm/Teknoekonomik paradigma>, 4 Mart 2008
- http://www.bthaber.com.tr/247/menu_haber_25.htm, 16 Eylül 2007
- <http://www.bursa-bld.gov.tr>, 16 Eylül 2007

<http://www.ceiba-guinea-ecuatorial.org>, 21 Nisan 2008

<http://www.cityofsydney.nsw.gov.au>, 21 Nisan 2008

<http://www.danistay.gov.tr>, 5 Ağustos 2007

<http://www.devtiyatro.gov.tr>, 5 Ağustos 2007

<http://www.die.gov.tr>, 4 Ağustos 2007

<http://www.direct.gov.uk> 10 Ocak 2008

<http://www.docuart.com.tr/cbs.htm>, 16 Eylül 2007

http://www.duzce.bel.tr/index.php?option=com_content&task=view&id=135&Itemid=177, 30 Haziran 2007

<http://www.egm.gov.tr>, 5 Ağustos 2007

<http://www.egov.go.kr>, 15 Ağustos 2007

<http://www.e-imza.gen.tr/index.php?Page=Mevzuat&HukukiAltYapiNo=12>, 31 Ağustos 2007

http://www.elektroteknoloji.com/elektrik_elektronik/teknik_yazilar/fiber_optik_kablo_nedir_tipleri__tanimi_yapisi.html, 20 Ocak 2008

<http://www.elegans.com.tr/arsiv/67/haber020.html> 05 Mart 2008

<http://www.felsefeekibi.com/site/default.asp?PG=1664>, 05 Mart 2008

<http://www.firstgov.gov>, 20 Mayıs 2007

<http://www.gelirler.gov.tr>, 20 Haziran 2007

http://www.gumruk.gov.tr/Content.aspx?cT=0&cId=0_4_4_0, 23 Haziran 2007

http://www.habercisin.com/print.php?art_id=382, 20 Nisan 2008

<http://www.ibb.gov.tr>, 15 Nisan 2008

<http://www.irs.gov>, 28 Mayıs 2007

http://www.korea.go.kr/eng/Webzine/webzine.jsp?vol=200703&paper=news_01&no=1191574019940, 13 Ağustos 2007

<http://www.kultur.gov.tr/TR/Default.aspx?F6E10F8892433CFFD52DD97CAAFACAC895DED00FF48EB145>, 27 Temmuz 2006

<http://www.london.ca>, 20 Nisan 2008

<http://www.mgk.gov.tr>, 5 Ağustos 2007

<http://www.mngbilgisayar.com.tr/dotnetnuke/%C3%9Cr%C3%BCnler/Kent%20Bilgi%20Sistemleri/tabid/128/Default.aspx>, 15 Eylül 2007

<http://www.munisource.org>, 28 Mayıs 2007

http://www.nvi.gov.tr/Hakkimizda/Projeler,Mernis_Genel.html, 30 Mart 2008

http://www.nvi.gov.tr/Hakkimizda/Projeler,Mernis_Dundenbugune.html, 10 Nisan 2008

http://www.nvi.gov.tr/Hakkimizda/Projeler,Mernis_Genel.html?pageindex=2, 10 Nisan 2008

http://www.nvi.gov.tr/11,Ana_Sayfa_Mernis_Projesi,5.html, 19 Haziran 2007

<http://www.ny.gov>, 20 Mart 2008

<http://www.oib.gov.tr>, 5 Ağustos 2007

<http://www.rtuk.org.tr>, 5 Ağustos 2007

<http://www.saglik.gov.tr>, 27 Haziran 2007

<http://www.seoul.go.kr>, 12 Nisan 2008

<http://www.serki.com/index.php?bolumsec=terimler&id=8to0ra>, 12 Ağustos 2007

<http://www.taek.gov.tr>, 5 Ağustos 2007

<http://www.tagem.gov.tr/gis>, 16 Eylül 2007

http://www.tbmm.gov.tr/develop/owa/tutanak_b_sd.birlesim_baslangic?P4=13265&P5=B&page1=66&page2=66, 23 Haziran 2004

<http://www.teknoport.com.tr/servlets/sfs?s=Hw0KFWYhJ3i2pvcu&&t=/Default/gateway&i=1140794010309&b=1140794010309&application=story&l=4&active=no&ParentID=1154177735275&StoryID=1182036231196&ref=google>, 10 Temmuz 2007

http://www.todaie.gov.tr/pdf/2007%20M_%20DRM%20VE%20BEKL.pdf, 3 Ağustos 2007

<http://www.tumgazeteler.com/?a=644920>, 20 Haziran 2007

<http://www.tumgazeteler.com/?a=2177121>, 20 Haziran 2007

<http://www.usacitylink.com/>, 28 Mayıs 2007

http://www.vedop.mb-ggm.gov.tr/internetvd/kurum_nasil.htm#1s, 19 Haziran 2007

<http://www.yargitay.gov.tr>, 4 Ağustos 2007

<http://www.yerelnet.org.tr/yyaem/yerep.php>, 30 Temmuz 2006

<http://www.yerelnet.org.tr/yyaem/yeryon.php>, 29 Haziran 2006

<http://www.ydk.gov.tr>, 5 Ağustos 2007

EK-1
ANKET SORULARI

1. Yaş

- a) 18-30 b) 31-40 c) 41-50 d) 51-60 e) 61 ve üzeri

2. Cinsiyet

- a) Bayan b) Bay

3. Eğitim düzeyi

- a) İlkokul b) Ortaokul c) Lise d) Lisans e) Lisansüstü

4. Meslek

a) Serbest meslek

b) Özel Sektör

c) Kamu Sektörü

d) Emekli

e) İşsiz

f) Öğrenci

d) Diğer (.....)

5. Aylık ortalama gelir durumunuz

- a) 0-500 YTL b) 500-1000 YTL c) 1000-2000 YTL d) 2000 YTL ve üzeri

6. Evinizde ve ya işyerinizde internet bağlantısı var mı?

- a) Evet b) Hayır

7. Ne sıklıkla internet kullanırsınız?

- a) Çok sık kullanırım

- b) Ara sıra kullanırım
- c) Hiç kullanmam

8. İnterneti daha çok ne amaçla kullanırsınız?

- a) Oyun oynamak
- b) Dosya indirmek (film, müzik ve program gibi)
- c) Okul ya da iş için araştırma yapmak
- d) Haber takip etmek
- e) Alışveriş yapmak
- f) Sohbet etmek
- g) Kamusal hizmetlerden yararlanma
- h) Hiç kullanmam

9. Yaşadığınız belediyenin bir web sitesi olduğunu biliyor musunuz?

- a) Evet
- b) Hayır

10. Belediyenizin web sitesini hiç ziyaret ettiniz mi?

- a) Evet
- b) Hayır

11. Belediyenizin web sitesini ne sıklıkla ziyaret edersiniz?

- a) Çok sık ziyaret ederim
- b) Ara sıra ziyaret ederim
- c) Hiç ziyaret etmem

12. Belediyenizin web sitesinden sunduğu hizmetlerden haberdar mısınız?

- a) Evet
- b) Hayır

13. Belediyenizin web sitesinden sunduğu hangi hizmet ya da hizmetlerden yararlandınız?

- a) E-sorgulama
- b) On-line vergi ödeme
- c) On-line fatura ödeme

- d) Meclis kararlarını inceleme
- e) Evrak takip etme
- f) Anket uygulamasına katılma
- g) Yöneticilerle e-posta yoluyla iletişime geçme
- h) İstek köşesine yazı yazma
- i) Dilekçe yazmak
- j) Öneri köşesine yazı yazma
- k) Bilgi edinme
- k) Hiç yararlanmadım

14. Belediyenizin web sitesinde sunduğu hizmetlerden ne sıklıkla yararlanıyorsunuz?

- a) Çok sık yararlanırım
- b) Ara sıra yararlanırım
- c) Hiç yararlanmam

15. Yaşadığınız belediyenin web sitesinden vatandaşlara karar alma süreçlerine katılım olanakları verildiğini biliyor musunuz?

- a) Evet
- b) Hayır

16. Belediyenizin sunduğu karar alma süreçlerine katılım olanaklarının neler olduğunu biliyor musunuz?

- a) Evet
- b) Hayır

17. Yaşadığınız belediye ile ilgili alınacak kararlarda, sunulan e-katılım yöntemlerini kullanarak fikir beyanında bulundunuz mu?

- a) Evet
- b) Hayır

18. Belediye meclis toplantılarını belediyenizin web sitesinden izlemek ister misiz?

- a) Evet
- b) Hayır

19. Belediyenizin web sitesinden sunulan karar alma süreçlerine katılım hizmetlerini yeterli buluyor musunuz?

a) Evet b) Hayır

ÖZGEÇMİŞ

1982 İstanbul doğumluyum. 1996-2000 yılları arasında Kabataş Erkek Lisesinde lise eğitimimi tamamladım. 2000-2004 yılları arasında Uludağ Üniversitesi kamu yönetimi bölümünde lisans eğitimimi tamamladım. 2005-2009 yılları arasında da siyaset ve sosyal bilimler alanında yüksek lisans eğitimimi tamamladım. Çok iyi seviyede İngilizce bilgisine sahibim.

Lale SİĞİRTMAÇ