

YÖNETİŞİMDE YENİ BİR BOYUT: E-YÖNETİŞİM

Demokaan DEMİREL *

ÖZET

Günümüzde küreselleşme süreciyle birlikte bilginin önemi giderek artmıştır. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin hızlı gelişimi bilginin küresel rekabette önemli bir güç unsuru olmasını sağlamıştır. Bilgi toplumu, ulus devleti bilimsel gelişmelere karşı duyarlı hale getirmiştir. Kamu yönetiminde teknolojik yenilik ve değişimi teşvik etmiştir. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin desteğiyle ve bilişim alanındaki gelişmelerle ulus devletler e-devlete dönüşmüşlerdir. Bu süreç, e-yönetişim kapsamında ele alınmaktadır. Bu makalenin amacı, e-yönetişime ilişkin teorik bir çerçeve çizerek, dünyadaki başarılı uygulamalar hakkında bilgi sunmaktır.

Anahtar Kelimeler: E-Yönetişim, Bilgi Toplumu, Bilgi ve İletişim Teknolojileri, Bilişim, Siber Devlet.

ABSTRACT

A New Dimension In Governance: E-Governance

Recently, the importance of information has increased gradually along with globalization process. The rapid improvement of information and communication technologies has provided that the information is an important strength element in global competition. Information society has brought that the nation state is sensitive towards scientific improvements. It has encouraged technological innovation and change in the public administration. The nation states have turned into e-government with the support of information and communication technologies and improvements about informatics. This process is considered in e-governance. This article aims to draw a theoretical frame about e-governance and giving information about successful practices in the world.

Key Words: *E-governance, Information Society, Information and Communication Technologies, Informatics, Cyber State.*

GİRİŞ

Yönetişim, kamu yönetiminde yeniden yapılanmayı, kamu sektörünün, özel sektör ve sivil toplumun gücünden de yararlanarak kalite ve etkinliğini artırmasını sağlamaya dönük yeniden yapılandırma araçlarından biridir.

* Sakarya Üniversitesi SBE Kamu Yönetimi ABD Doktora Öğrencisi

Özel sektöründe kamu yönetimiyle ortaklaşa hareket etmesi ile kamu yönetiminde esnekliğin sağlanacağı, bu sayede kamusal kaynakların toplumsal ihtiyaçlar doğrultusunda etkin bir biçimde kullanılacağı varsayılmaktadır.

Çok boyutlu bir kavram olan yönetim "minimal devlet olarak yönetim, yeni kamu işletmeciliği olarak yönetim, şirket yönetimi, iyi yönetim, sosyo-sibernetik sistem olarak yönetim, kendiliğinden organize olan ağlar biçiminde yönetim (Coşkun, 2003: 41-45)" gibi farklı anlamları bünyesinde barındırmaktadır. Bu yeni anlamlara sanayi toplumu sürecinden bilgi toplumuna geçişle birlikte bilginin mihver bir konuma yükselmesiyle bilgi ve iletişim teknolojilerini esas alan bir yenisi daha eklenmiştir: E-yönetişim.

E-yönetişim, kamusal yönetişimin de hedefleri arasında sayılan siyasal iktidarın temel siyasa hedeflerinin gerçekleşmesini temin etmek üzere (Hollanda Maliye Bakanlığı Kamu Denetim Politikası Genel Müdürlüğü, 2004: 9, www.sayistay.gov.tr, 7.04.2005) ortaya atılmış bir kavramdır. Bilgi toplumu kavramı üzerine inşa edilen, bilişim ve enformasyon teknikleriyle güçlendirilerek elektronik uygulamalarla hız ve kapasitesi artırılan e-devlet yaklaşımı (Demirel, 2005: 102) e-yönetişim uygulamalarıyla toplumsal dinamikler tarafından içselleştirilmektedir. Böylece kendi içinde katılımcılık, saydamlık ve hesap verebilirliği sağlayan bir kamu yönetimi yaratılmak istenmektedir.

Bu makalede öncelikle yönetim kavramının genel bir çerçevesi çizilecek, ardından e-yönetişime ilişkin teorik içerik ülke örnekleriyle birlikte sunulacaktır.

1 - YÖNETİŞİM KAVRAMI

Yönetişim kavramı, sistemsel, siyasal ve yönetsel olmak üzere üç boyutuyla ele alınabilir. Sistemsel olarak yönetim, siyasal iktidarın kurumsallığını ve klâsik yapısını tasvir eden hükümetten daha geniş bir kavram olarak tanımlanmaktadır. Siyasal boyutta yönetim, siyasal iktidarın meşruiyetini ve demokratik yönetimini ifade etmesinin yanı sıra, vatandaşların seçimler dışında da yönetime katılımını anlatır. Yönetsel boyutta kastedilen, kamu hizmetlerinde nitelik ve şeffaflığı sağlama açısından pozitif yönde bir değişim potansiyeli yaratmaktır (Göymen, 2000: 6-7).

Yönetişim, yönetim kavramından daha kapsamlı bir kavram olarak yönetimin normatif unsurlarını kapsayan kurum, kural ve süreçler arasındaki girift ilişkileri içermektedir. "Devleti diğer aktörler arasında eşitler arasında birinci² konumuna koyarak (Nohutçu, 2002)" kamu yönetiminin kamu otoritesiyle yü-

² Primus inter pares

rüttüğü kamu hizmetlerinde değişimi öngören yeni model ve biçimleri savunmaktadır. Bu yönüyle "İktidar gücünün sınırlarına ve hükümet dışı örgütlerin rolüne ilişkin yeni bir bakış açısına yönelik bir talebi (Özer, 2005: 31)" yansıtmaktadır.

Kavram, ilk kez 1989 yılında yayınlanan Dünya Bankası'nın bir raporunda "iyi yönetim" olarak ifade edilmiştir (Çukurçayır ve Sipahi, 2003a: 44). İyi yönetimle, katılımcılığı, liyakati, hukukun üstünlüğünü, şeffaflık ve sonuç odaklılığı esas alan bir yönetim kastedilmektedir (Aktan, 2003: 176).

DB, yönetimi demokrasinin kural ve kurumlarıyla tanımlamaktadır. Bu tanımlamaya göre, yönetimin temel varsayımı, siyasal ve kamusal alana ilişkin güvensizliktir. Böylece, yönetimle siyasetin ve kamu yönetiminin dışında, devletin işlevlerinden bağımsız ya da büyük ölçüde özerk bir idarî yapı oluşturulması amaçlanmaktadır (Yüçetürk, 2002a: 226).

DB³, BM⁴, IMF⁵'nin desteğiyle gelişen yönetim kamu kudretini kapitalizmin seçkin sınıfına teslim eden bir açılım (Güler, 2003a: 93-116), siyasetten arındırılmış siyasal alanla iktisadî alan arasındaki bir bütünleşme (İnsel, 2004: 131) olarak da nitelendirilmektedir.

1.1. Yönetişimin Özellikleri

a) Yönetişim, kamu yönetiminin alanını devletin faaliyet alanının sınırlandırılmasına yönelik bazı çabaları ele alarak ve yönetsel sürece özel sektör ve sivil toplum örgütlerini de dâhil ederek genişletmektedir (Eryılmaz, 1999: 28-29).

b) Yönetişim ekonomik kalkınmada ekonomik, sosyal ve politik öncelikler üzerinde bir fikir sağlanmasını gerekli kılar. Yetki devirleri aracılığıyla katılımcılığı sağlar. Seçilmiş görevlilerin fonksiyonlarını azaltır. Seçilmiş görevliler için hedef ve sorumluluk belirlemeyi temel bir amaç haline getirir. Katılımcılık, saydamlık ve demokratik katılımcılığı yönetsel süreçte etkin kılar (Özer, 2005: 314-315).

1.2. Yönetişim Türleri

1.2.1. Minimal Devlet Olarak Yönetişim

Devletin serbest piyasa koşullarına olan müdahalesinin sınırlandırılarak kamusal hizmetlerin yürütülmesinde piyasa koşullarının etkin kılınmasıdır (Rhodes, 1996: 653; aktaran Coşkun, 2003: 41).

³ Dünya Bankası

⁴ Birleşmiş Milletler

⁵ Uluslararası Para Fonu

1.2.2. Yeni Kamu İşletmeciliği (YKİ) Olarak Yönetişim

YKİ siyaset-yönetim kaynaşmasını, piyasa benzeri mekanizmalarla kamu kesiminde rekabeti özendirerek geleneksel kamu bürokratlarını "kamu işletmecileri" haline dönüştürmeyi, insan kaynakları yönetiminde esneklik ve performans temelli teknikleri kullanarak kamu hizmetlerinin rasyonel bir biçimde yürütülmesini amaçlayan bir yaklaşımdır (Ömürgönülşen, 2003: 22-24).

Ancak YKİ doğrultusunda yapılan reformların kamu hizmetlerinin piyasalaşmasıyla birlikte olumsuz birtakım sonuçlara (devletin etkisizleşmesi, güven kaybı, parçalanmışlık vb.) yol açtığı da görülmüştür.

Bu nedenle yönetişimin YKİ'nin sebep olduğu bu olumsuzlukları giderecek bir araç olduğu düşünülmektedir. Yönetişim, özellikle demokratik katılımı, süreçleri, örgütler arası ilişkileri göz önüne alarak YKİ'nin sonuç odaklı, verimlilik, etkinlik, ekonomi temelli güçlü bir yürütme öngören örgüt içi programını daha esnek ve uygulanabilir kılar (Coşkun, 2003: 41-42).

1.2.3. Şirket Yönetişimi Olarak Yönetişim

Şirketlere yönelik bir idare ve kontrol mekanizması olarak yöneticilerin şirket işlerini yönlendirmesi ve yetkili olduğu alanda yaptığı işlerden sorumlu tutulmasını içerir (Coşkun, 2003: 43).

1.2.4. İyi Yönetişim Olarak Yönetişim

İyi yönetim olarak yönetim yeni kamu yönetimi işletmeciliği anlayışını geliştirmekte olan ülkelere göre yeniden ele almayı amaçlamaktadır (Eryılmaz, 1999: 29).

1.2.5. Sosyo-Sibernetik Sistem Olarak Yönetişim

Bu modelde, merkezî yönetim sosyo-politik işbirliklerini mümkün kılarak, problemlere yönelik çözüm arayışlarını teşvik etmek, hizmetleri çeşitli aktörler arasında bölüştürmek işlevini üstlenmiştir. Kararların alınması ve uygulanmasında belirleyici tek güç olma özelliğini yitirmiştir (Coşkun, 2003: 45).

1.2.6. Kendiliğinden Organize Olan Ağlar Olarak Yönetişim

Bu modelde, aktörler arası bağımlılık, sürekli pazarlık ve karşılıklı güvene dayalı bir ilişki dâhilinde hareket eden yönetim ağlarıyla kamu-özel-gönüllü kuruluş aktörleri etkin bir konuma getirilmiştir (Coşkun, 2003: 45-46).

1.3. Yönetişime Dönük Eleştiriler

Yönetişime yöneltilen başlıca eleştiriler şunlardır (Özer, 2005: 337-339):

1- Yönetişimle devletin rolünün azalması, devlet dışı kişi ve kuruluşlara ağırlık verilmesi ile yürütme mekanizması belli ölçülerde özelleşmektedir. Bu da yönetsel sorumluluk mekanizmasını zayıflatmadan yapılan iş ve işlemlerden kimlerin nasıl sorumlu kılınacağı hususunu belirsiz bir hale sokmaktadır.

2- Kamu yönetiminin toplumu bütünsel bir biçimde ele alan yaklaşımı yönetim modeliyle sektörel bağlamda değişmektedir ve kamu yararı düşüncesi arka plana itilmektedir.

3- Yönetimden yönetişime geçiş sürecinde devletin topluma yönelik himayeci anlayışının nasıl kırılacağı hususunda yönetim modeli somut bir yaklaşım sunamamaktadır.

2- E-YÖNETİŞİM NEDİR?

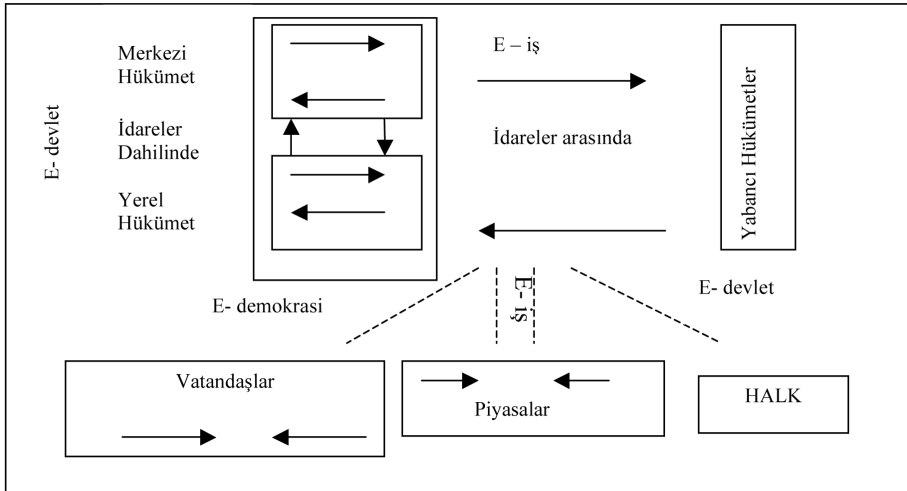
Günümüzde yaşanan bilimsel ve teknolojik değişim süreci, yönetim kavramının içinde bulunduğu küresel dünyaya göre, yeniden tanımlanmasını gerekli kılmıştır. İnternet, farklı ulusları elektronik ortamda bir araya getiren karışık ve karmaşık bir süreç olarak yurttaş odaklı bir yönetimi sağlamada en önemli bir araç haline gelmiştir (Çukurçayır, 2003b: 79). Özellikle, yeni kamu işletmeciliği'nin ileri sürdüğü siyasal alanla idarî alanın ayrışması hususu ile yönetimin teknik bir olgu olarak ele alınması yönetim modeliyle daha da derinlik kazanmaktadır (Güzelsarı, 2004: 129). Devlet kurumlarına ilişkin tüm bilgi ve belgeler İnternet ortamından erişilebilecek tek bir veri bankasına aktarılarak (Demir, 2003: 151), vatandaşların hizmetine sunulmaktadır. Böylece yönetim-yönetilen ilişkilerinde bir denge kurma arayışını simgeleyen yönetimde açıklık kolaylıkla temin edilmektedir. İnternet ortamından yürütülen hizmetlerle kamu yönetiminde "katı kuralların mekanik uygulamasına dayalı bir idarî kültürden, sonuç üretmeye yönelik bir kültüre (Saygılıoğlu ve Arı, 2003: 78)" geçiş sağlanmaktadır. Farklı uygarlıklar arası karşılıklı etkileşim artmaktadır. İnsanlık devlet yönetimine ilişkin taleplerinde bir takım ortak beklentiler içine girmektedir (Çukurçayır, 2003c: 272). Yönetişimde yeni bir açılımı ifade eden ve küresel süreçteki bilgi temelli gelişmelerden etkilenen e-yönetişim, "devlet merkezli bir yönetim yerine toplum merkezli bir yönetimi ve muktedir kılma stratejisini (Ökmen ve diğerleri, 2004: 45)" esas almaktadır. Bu açıdan, yenedünya düzeninin kamu yönetimi disiplinine temel önerisi olan devlet ve bürokrasiye ilişkin her şeyi işletmecilik mantığıyla ele alma (Güler, 2003b: 527), artık sunulan hizmetlerde kamunun baskın yönünü sona erdirmeye amaçlarına ulaşmada vatandaşların değer verdiği sonuçlara önem atfedilmektedir.

E-yönetişim özü itibarıyla, ağlar arası iletişimi sağlayan bir ağ yönetişimidir. Yatay bir koordinasyon yapısıyla, ilgili tüm tarafların ağ tipi örgütlenmeler

içinde devlet yönetimine katılımını öngören, bunun için yerel bilgi ağlarını kullanan bir yönetim modelidir. Bilgi teknolojilerinin etkisi altında ahlâkî, hesap ve cevap verebilir bir yönetim tarzı öngören, şeffaflığı ve yönetsel becerileri artırmayı hedefleyen bir yönetim anlayışının idarî fonksiyonlara uygulanmasıdır (Dhalewale, www.e-zest.net, 5.04.2005). Sadece arka ofis işlemlerini destekleyen bir elektronikleşme (bilgisayarlaştırma) faaliyeti değildir, aynı zamanda yasama, yürütme ve yargı gibi devlet faaliyetlerinin ve vatandaş-devlet ilişkilerinin doğasını biçimlendiren köklü bir değişimdir. Multimedya ve ağ teknolojilerini hedef alan ön ofis uygulamalarını ve idarî çalışmaları yeniden yapılandırmayı amaçlayan temel hususlardan biridir (E-governance, www.bit-capesolutions.com, 5.04.2005). İçerik olarak, e-demokrasi, e-devlet ve e-iş kavramlarını bünyesinde barındırmaktadır. Küresel enformasyon altyapısını yaygınlaştırmaya katkıda bulunacak olan ulusal enformasyon yapılarının kendi içlerinde bilgi ve iletişim teknolojilerine ilişkin temel donanımı sağlamalarını arzulamaktadır.

E-yönetişimin, kamu sektöründeki örgütlenmeler üzerinde toplumsal taleplere hızlı bir biçimde cevap verebilmeyi sağlama, vatandaş ve/veya müşteri odaklı bir yönetim kurma yönünde bir baskı yarattığı, böylece kamusal alanın kendi kendine bir dönüşüm geçirdiği de iddia edilmektedir (Riley and Law, www.electronicgov.net, 7.04.2005).

Şekil 1: E-Yönetişim: Kamu Yönetimi Reformunda Yeni Bir Paradigma



Kaynak: Rogers W/O Okot-Uma, Building Cyberlaw Capacity for eGovernance: Technology Perspectives, www.electronicgov.net, 6.04.2005.

Nihai anlamda e-yönetişim, devlet hizmetlerinin sunumunda, kamusal hizmetlerin düzenlenmesinde, vatandaşların devlete ödeyecekleri vergi ve cezalarda, bilgiye ulaşmada ve müracaatların, izin ve lisansların, ihalelerin arz edilmesinde elektronik araç kullanımını destekleyerek kamusal işlem maliyetlerinden büyük ölçüde tasarruf sağlayan etkin bir yönetim tarzını ifade etmektedir (Mardle, www.bytesforall.org, 6.04.2005).

2.1. E-Yönetişime Geçiş Nedenleri Ve E-Yönetişim Modelleri

E-yönetişim, iyi yönetişimin değişim potansiyelini yansıtan üç temel konu üzerinde durmaktadır (Mastek, www.dmreview.com, 10.04.2005):

Otomasyon: Bilginin kabulü, muhafazası, işlenmesi, ortaya çıkması ve iletilmesini sağlayan süreçlerdeki değişimi ifade eder.

Bilgilendirme: Enformasyon süreçlerini destekleme, bilgiyi toplum geneline yayma anlamına gelir.

Dönüşüm: Yeni bilgi süreçlerini desteklemek, bu süreçleri pratikte yaygınlaştırmak anlamındadır. Kamu hizmetlerinin sunumuna ilişkin yeni metotlar oluşturmak gibi.

Bu değişim potansiyellerinin sağladığı yararlar şunlardır:

Verimlilik: Daha ucuz, daha fazla ve daha hızlı yönetişim.

Etkililik: Daha iyi bir çalışma performansı, üretim yönetiminde ve çıktılarda yeniliği teşvik etme.

E-yönetişim modellerinde ise, iki ana model üzerinde durulmaktadır (Mastek, www.dmreview.com, 10.04.2005) :

Devlet-Vatandaş Birlikteliği Modeli: Bilgi teknolojilerinin gelişimiyle birlikte, ayırt edici özelliklerini, her bir devlet ve toplumun kendi içsel dinamiklerinden beslenerek alan devlet-vatandaş birlikteliği modelinin benimsenme ihtimali giderek artmaktadır. Bu yeni model, bilgi ve iletişim alt yapısı temelinde en iyi değerleri hangi devlet ve toplumun inşa edebileceği sorunsalı üzerinde odaklanarak ve siyasal sistemlerce yaratılan otoriter sınırlamaları ortadan kaldırarak, diyaloga ve etkileşime dayalı yeni bir devlet-vatandaş ağı yaratmayı amaçlamaktadır.

Hizmet Sunumu Modeli: Bu modelde vatandaşlar, klâsik anlamda geleneksel kamu yönetiminin temel karakteristiğini temsil eden üst makamlardan alt makamlara doğru tek taraflı bilgi akışının yerine, karşılıklılık esasına ve yatay haberleşmeye dayalı çok taraflı ve şebeke tipi haberleşme sürecini

anlatan e-yönetişim anlayışının geçmesiyle birlikte karar alma süreçlerine aktif bir biçimde katılacaklardır. Nihai hedef, kamu hizmetlerinin etkili ve etkin sunumudur.

2.2. E-Yönetişimin Karakteristikleri

E-yönetişimin dört temel karakteristik özelliği vardır (Riley, www.electronicgov.net, 20.05.2003):

Elektronik Angajman (Sözleşme)

Bilgilerin toplandığı zamanla, yayımlandığı zaman arasındaki cari uygulamaların giderek eskimesini bu nedenle hızlı bir biçimde değişmesini anlatan çok çeşitli enformatik örnekleri içeren bir alanı tanımlar.

Elektronik Danışma

Yönetişimin bu bölümü, kamu görevlileriyle vatandaşlar ve baskı grupları arasındaki etkileşimi, iletişimi, kamu yönetimindeki halkla ilişkiler faaliyetlerini anlatır.

Elektronik Kontrolörlük (Denetçilik)

Elektronik denetçilik yeteneği, dönüşlü olarak bir ağın alt yapısı ve içeriğini yönetmek üzere ağ yapısı içinde konumlandırılmıştır. Etkili bir denetimde bütün bilişim ve telematik⁶ yazılımlarının tek bir sistemle karşılıklı bağlantı kurabilirliği sağlanmalıdır. Kapasite, yönetim yazılımı standardize edilmelidir.

Ağbağa (Geniş Alan Ağına) Sahip Sosyal Rehberlik

Kitle iletişim araçlarının gelişmesi, haberlerin ağız yoluyla yayılmasına kıyasla çok daha hızlı ve derinlemesine bir biçimde toplumsal kuralları çiğneyenler hakkında halkın bilgilenmesine hizmet etmektedir. Son zamanlarda İnternet önemli çoklu bir medya vasıtası olarak bu tip haberleri yaymada daha hızlı bir araç niteliğine haiz olmuştur.

⁶ Telematik terimi günümüz bilgi teknolojisinin; idarî kontrol mekanizmalarına ilişkin zaman, mekân ve coğrafi uzaklık faktörlerinin getirdiği sınırlamalara ortadan kaldırmasını, ses, görüntü, hareketli görüntü, veri biçimindeki bilgi aktarımlarını tek ve esnek (programı değiştirilebilir) bir şebeke içinde bütünleştirmeyi mümkün kılacak bir boyut kazanmasını ifade etmektedir. Türkiye Bilimsel ve Teknik Araştırma Kurumu (TÜBİTAK), **Esnek Üretim/Esnek Otomasyon Sistem ve Teknolojileri**, Bilim ve Teknoloji Strateji ve Politika Çalışmaları Eylül 1994; Bilim-Teknoloji-Sanayi Tartışmaları Platformu (BTSTP), **Enformatik Alanına Yönelik Bilim, Teknoloji ve Sanayi Politikaları Çalışma Grubu Raporu**, Mayıs 1995.

2.3. E-Yönetişimde Kritik Başarı Faktörleri

E-yönetişimde ulusal düzeyde belirlenmiş vizyon ve misyon doğrultusunda amaçlara ulaşmak için şu faktörler göz önünde tutulmalıdır (Turner, www.comnet-it.org, 6-8.02.2002):

Ulusal Strateji: Bilgi toplumunda bir ülkenin gelecekte hangi konumda bulunacağıyla ilgili bir strateji belirlemesi e-yönetişim uygulamalarının başarısını artırır. Bu amaçla Türkiye’de DPT (Devlet Planlama Teşkilatı) tarafından 2006-2010 yıllarını kapsayan bir bilgi toplumu stratejisi oluşturulmuştur.

Politik Liderlik: E-yönetişimde başarıyı yakalamış bir ülke olan Hindistan’ın Planlama Komisyonu Başkan Vekili Dr. Montek Singh, e-yönetişim girişimlerinin merkezî idarede ve eyaletlerde başarıya ulaşması için politik desteğin şart olduğunu, e-yönetişim tamamlanmaksızın, iyi yönetişimin de tamamlanamayacağını vurgulamaktadır (www.deccanherald.com, 6.02.2005).

Kamu Sektöründe Mükellefiyet ve Farkındalık: E-yönetişim anlayışı farklı devlet katmanları arasında koordinasyonun daha iyi sağlanması amacıyla (Arifoğlu, 2004: 117) her kamu kurumunun kendine düşen sorumlulukları yerine getirmesini ve yeni gelişmelerden haberdar olmasını gerekli kılar.

Kıdemli Personelin Uygulamalara Sahip Çıkması: E-yönetişime geçiş aşamasında kıdemli personel somut stratejilere sahip olmalı, üst düzey yönetim kurumsal projelere ilişkin mevzuat değişikliklerini, yeni genelge ve yönergeleri, hukuksal altyapı için gerekli çalışmaları bizzat yönetmeli ve yönlendirmelidir (Arifoğlu, 2004: 56-58).

Kültürel Değişim (Yatay İşbirliği): E-yönetişim kurumlar arası işbirliğini, bilgi paylaşımını zorunlu kılan bir yaklaşımdır. Bu doğrultuda kamu yönetiminde, her düzeyde çalışanın vatandaşı “müşteri her zaman haklıdır” anlayışıyla müşteri gibi görmesi şeklinde vatandaş odaklı bir kültürel değişim söz konusu olmaktadır (Arifoğlu, 2004: 57-77).

Teknoloji Yönetimi

- a- Yaygın teknolojik alt yapı hizmetleri
- b- Yatay e-uygulamaların gelişmesi
- c- Yaygın ağ-bilgisayar hizmetleri
- d- Yaygın teknik denetim standartları

E-yönetişim modeline geçişte teknik altyapı ve siyasal liderlik sürecinin işletilmesi gibi önemli konular yanında başarıya ulaşmada en önemli bir diğer anahtar konu da; güven ve gizliliği sağlayacak yasal alt yapının kurulmasıdır.

Aşağıdaki şekilde bir ülkede e-yönetişim anlayışına geçilmeden önce sağlanması gereken yasal çerçeve ele alınmaktadır:

Şekil 2: E-Yönetişim Sistemlerinde Güven ve Gizlilik

<p><u>Güvenilir Bir İş Çevresi</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Verilerin Doğruluğu• Veri Bütünlüğü• Kimlik• Kimlik, veriler ve iletişimin hususiyeti• Yetkilendirme• Benimseme	<p><u>Uygun Bir Yasal Çevre</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Yasal bir etki gücüne ve geçerliliğe sahip olarak elektronik dokümanların, imzaların tanınması.• Mahkemede elektronik veri mesajlarının kabul edilebilirliği
<p><u>GEÇERLİ YASALAR</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Elektronik Delil Kanunu• Elektronik Ticarî İşlem Kanunu• Mahremiyet Kanunu• Bilgi Özgürlüğü Kanunu• Bilgisayarın Kötüye Kullanımı & Siber Suç Kanunu• Malî Teşvik Kanunu• Rekabet Kanunu	

Kaynak: Rogers W/O Okot-Uma, Building Cyberlaw Capacity for eGovernance Technology Perspectives, www.electronicgov.net, 6.04.2005.

2.4. E-Yönetişimin Önündeki Kültürel Engeller

E-yönetişim anlayışının tam anlamıyla kamusal alanda benimsenmesine ve uygulama alanı bulmasına engel olacak kültürel konular şu şekilde özetlenebilir (Vittal, 2001, cvc.nic.in, 10.04.2005):

E-yönetişim, her şeyden önce idarî fonksiyonlarda temel bir değişimdir. Bu değişim sürecinde idarî organizasyonlardaki mevcut kültürle yaşanması olası çatışmalar kaçınılmazdır.

E-yönetişime karşı kültürel direncin en az dört kaynağı vardır. Bunlardan

ilki, idarenin gizlilik kültürüdür. Kültürel direncin ikinci kaynağı, kırtasiyecilikten, hizmet gecikmelerinden ve şeffaflığın yokluğundan beslenen yozlaşmadır. Direncin üçüncü kaynağı, idarede çok katı bir biçimde gözlenen kıdemlilik kültürüdür. Kıdemliler daha çok değişimi engellemeye, eski çalışma usullerini devam ettirmeye, yeni ve esnek çalışma biçimlerine karşı tavır almaya meyillidir. E-yönetişime karşı kültürel direncin dördüncü kaynağı, yaratıcılığın yokluğudur. Bu, idarenin kırtasiyeciliğe, program ve sistemlere yani süreçlere ve doğru işleri yapmaktansa, işleri doğru yapmaya daha fazla önem vermesinden kaynaklanır.

2.5. Dünyada E-Yönetişim Uygulamaları

Dünya ülkelerinin pek çoğu e-yönetişim uygulamalarını e-devlet projeleri kapsamında yürütmektedirler. Bu bölümde e-yönetişim sahasında başarıyı yakalamış ülke örneklerine yer verilmektedir.

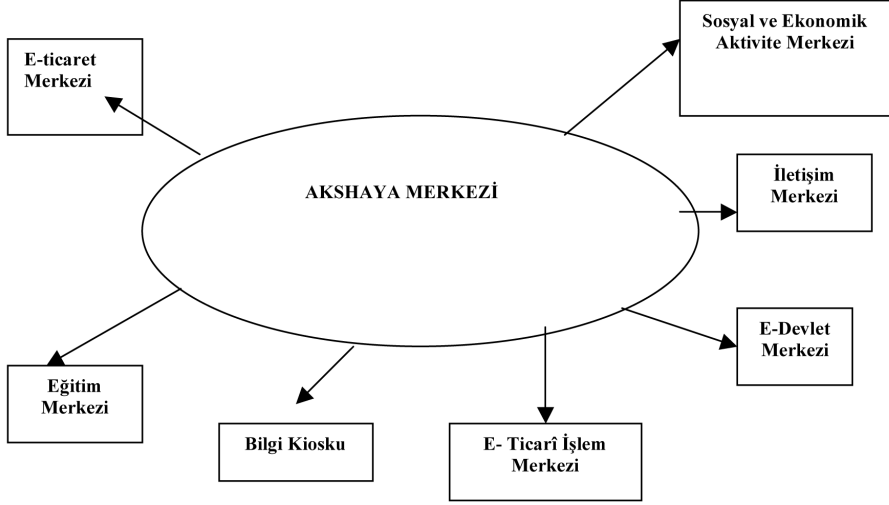
2.5.1. Hindistan

Hindistan, özellikle pilot projelerle toplumsal bilinci teşvik ederek ve geliştirerek yatay bir eşgüdüm içinde tam bir toplumsal seferberlikle e-yönetişim uygulamalarını başarılı bir biçimde hayata geçiren bir ülkedir. Bu kapsamda bazı önemli eyaletlerde yürütülen e-yönetişim projelerine değinilmiştir.

2.5.1.1. Kerala (Akshaya ve The Friends)

Kerala'nın eşsiz kalkınma deneyimi, düşük endüstriyel gelişim ve istihdama rağmen, insan gücünden tam kapasite yararlanılmasına bağlanmaktadır. Bilgi ve iletişim teknolojileri, bölgenin sosyo-ekonomik gelişimini mümkün kılan bir araç olarak görülmüştür. AKSHAYA, vatandaş odaklı bir proje olarak Kerala Hükümeti'nin Bilgi Teknolojileri Heyeti'nce Ocak 2002'de başlatılmıştır ve bölgenin sosyo-ekonomik gelişiminde katalizör bir rol oynamayı, bölgede dijital uçurumu önlemeyi amaçlamaktadır. Proje, Kuzey Kerala'da Malapurrom bölgesinde her biri beş-on bilgisayarlı 610 adet çok amaçlı teknoloji merkezi kurulmasını sağlamıştır. AKSHAYA'nın birinci aşamasında (Ekim 2002-Ocak 2004) merkezler; köylüler arasında bilişim okuryazarlığını teşvik eden yerler olarak hareket etmiştir. Projenin ikinci aşamasında, tüm merkezlerde 2004'ün başlarında yüksek hızda İnternet bağlantısı kurulmuş ve ücret karşılığı İngilizce konuşma ve muhasebeyi içeren diğer alanlarla birlikte bilgisayar eğitimi verilmeye başlanmıştır. AKSHAYA sayesinde tarım, eğitim, sağlık gibi anahtar sektörlerde, yerel içeriğin gelişmesi sağlanmıştır (Madon, 2004: 6-7, www.is.cityu.edu.hk, 7.04.2005).

Şekil 3: AKSHAYA'ca Yürütülen Faaliyetler



Kaynak: Shirin Madon, "Evaluating the developmental impact of e-governance initiatives an exploratory framework", www.is.cityu.edu.hk, 7.04.2005.

Kerala'da diğer önemli bir e-yönetişim projesi İngilizce'de hız, güvenilirlik, zaman ve hizmet sunumunda etkili ağ baş sözcüklerinden oluşan (Fast, Reliable, Instant, Efficient Network for the Disbursement of Services Project-Hizmet projelerinin gerçekleşmesine yönelik hız, güvenilirlik, zaman, etkililik ağı) The FRIENDS'tir. Proje, Kerala Eyaleti Bilgi Teknolojileri Departmanı'nca Haziran 2000'de başlatılmıştır ve 2001'de Kerala'daki 14 bölgeye yaygınlaştırılmıştır. Friends merkezleri haftada 7 gün 12 saat boyunca vatandaşlara hizmet vermektedir. Merkezdeki sayaçlar kamu sektöründeki çeşitli kurumlarca gönderilen 1000 çeşit faturayı (elektrik ve su faturaları, gelir vergisi, lisans ücretleri, motorlu araçlar vergisi, üniversite harçları, vb.) işleme yeteneğine sahiptir. Her merkez günde 400 vatandaşa hizmet vermektedir. Vatandaşlar her ay zamandan 42 dakika, masraflardan 1 dolar tasarruf sağlamaktadır (Case Studies, www.mit.gov.in, 35-37, 10.03.2005).

2.5.1.2. Madhya Pradesh (The Gyandoot - Bilgi Habercisi)

Gyandoot projesi, Ocak 2002'de Dhar'da Madhya Pradesh Bölgesi'nde bir e-ticaret ve e-yönetişim aktivitesi olarak, kırsal kesimdeki insanlara yararlı bilgiler sağlama, bölge yönetimi ve vatandaşlar arasında bir aracı olarak hareket etme amacıyla oluşturulmuştur. Ocak 2000'de Gyandoot -Bilgi Habercisi-

anlamına gelen bölgenin beş bölümünde bulunan Panchayat (Köy Komitesi) merkezlerindeki 20 köyde bilgisayarların kurulmasıyla birlikte yerel bir İnternet ağı geliştirilmiştir (Sarka, www.itforchange.net, 8.04.2005).

Gyandoot ağında sunulan hizmetler şunlardır (Case Studies, www.mit.gov.in, 38-40, 10.03.2005):

Günlük olarak güncellenen ürün fiyatlarının yer aldığı emtia piyasası bilgi sistemi,

Gelir sertifikası,

Ödeme sertifikası,

Kast sertifikası,

Toprak sahibinin hak ve borçlarına dair hesap cüzdanı,

Kırsal Hint e-postası,

Halkın şikâyetlerini değerlendirme,

Çeşitli hükümet taslaklarına ilişkin formların sunumu,

Fakirlik sınırının altında yer alan ailelere ilişkin listeler,

İstihdam haberleri,

Kırsal evlilik hizmetleri,

Kırsal piyasa analizleri,

Kırsal gazete haberleri,

Danışma birimi,

E-eğitim.

2.5.1.3. Gujarat (Eyaletler Arası Bilgisayarlaştırılmış Kontrol Noktaları)

Gujarat, ulusal düzeydeki ticarî trafiğin büyük bir kısmının yürütüldüğü yaygın bir yol ağıdır. Günde yaklaşık 25.000 taşıt bu kontrol noktalarından geçmektedir. Kontrol noktalarında sürücülere duyulan güvensizliği minimize etmeye elverişli kantar ve basküller kullanılarak verilecek cezaların tahmini ve araç kimliklerinin saptanması amaçlanmaktadır (E-governance in India, www.expresscomputeronline.com, 28.03.2005).

2.5.1.4. Karnataka (Bhoomi: Toprak Kayıtlarının Çevrim-İçi (Online)) Sunumu

Proje, Hint Hükümeti'nin Kırsal Kalkınma Bakanlığı'nca desteklenmiştir. Karnataka eyaletinin, Gelir Bakanlığı'nca tamamlanmıştır. Sistem, toprak kayıtlarını çevrim-içi olarak günceller. Sistemle, çiftçilerin ekili ve kiralık toprak kayıtlarının kopyalarının edinilebildiği 140 alt bölge bürosunda bilgisayarlaştırıl-

miş toprak kayıtları internet bağlantılı bilgi bankamatikleri⁷ kurulmuştur (Case Studies, 46-47, www.mit.gov.in, 10.03.2005).

2.5.1.5. Pondicherry (Bilgi Köprüsü)

Bu projede, her bir köy küçük, toplumca sahiplenilen ve işletilen bir köy bilgi merkezidir ve her bir köye İnternet'e erişim imkânı verilmiştir. Köyler telefon ve yazıcılarla donatılmıştır. Köylüleri bilgilendirme konusunda gönüllü olarak çalışan eğitimli personeller görevli kılınmıştır (Case Studies, 49, www.mit.gov.in, 20.03.2005).

2.5.1.6. Andhra Pradesh (Card-Bilgisayarlarca Desteklenen İdarî Kayıt Departmanı Projesi)

Proje, 4 Kasım 1998'de başlatılmıştır. CARD, tüm kayıt hizmetlerinin elektronik sunumuyla birlikte kayıt sistemindeki bozuklukları elimine etmeye çalışan temel bir bilgi teknolojisi projesidir (Case Studies, 54, www.mit.gov.in, 10.03.2005).

2.5.2. Gana – Ulusal Takas Odası Projesi

Bu proje, öncelikle kamu kurumlarınca ve özel kurumlarca geliştirilen enformasyon kolaylıklarına ilişkin koordinasyonu sağlamayı, kurumlar arasındaki bilgi takasını artırmayı ve geliştirmeyi, böylelikle bilgiye erişimi daha kolay sağlamayı amaçlamaktadır. İkinci planda, kurumların bilgilerini sürekli olarak güncellemeleri ve paylaşım açmalarıyla çalışanların ve sistemi kullananların enformasyon ve iletişim yeteneğini geliştirmek amaçlanmaktadır. Projenin sahibi İletişim Bakanlığı'dır. Projeye 244.000 ABD doları bütçe ayrılmıştır. Proje 6 yıllık bir süreci kapsamaktadır. Projeye takas odasının kamu ve özel sektördeki bilgi tedarikçileri ve kullanıcıları arasında bir bilgi komisyoncusu gibi hareket etmesi istenmektedir. Bu kapsamda, İletişim Bakanlığı'nda bir takas odası kurulacak ve dört devlet kurumu da takas odasıyla ilişkilendirilecektir. Bu kurumlar Ghana İhracatı Teşvik Kurulu, Ghana Serbest Ticaret Bölgesi Kurulu, Ghana Yatırımı Teşvik Merkezi, Ulaşım ve Nakliye Bakanlığı'dır. Bu kurumlar gelişmiş bilgi bankalarına sahip olduğundan seçilmiştir ve gönüllü örgütlere, özel sektör ve devlet kurumlarına hizmet sunmaktadırlar (Backus, 2001: 10, www.ftpicd.org.pdf, 2.04.2005).

Ülkede Bilgi Bakanlığı, yönetimde serbest bilgi ve şeffaflık akışını kolaylaştırmaya dönük çabalarla mutabık bir biçimde, halka çevrim-içi kamu hizmetlerini sunduğu resmî İnternet sitesini (www.ghana.gov.gh) geliştirmek için

⁷ Kiosklar

Uluslararası İletişim ve Kalkınma Enstitüsü ile işbirliğine gitmiştir. Böylelikle devlete ait tüm İnternet giriş noktalarını tek bir alana toplamak amaçlanmaktadır (E-governance, www.ghana.gov.gh 14.04.2007).

2.5.3. Tanzanya

Tanzanya'da "Bilgi ve İletişim Teknolojileri'nde Gelişimi Sağlama Amaçlı Bölgesel Yönetişim" projesiyle, kamu sektöründe acil bilgisayarlaştırma ihtiyacı olan alanların tanımlanması, veri akışı modelleri ve bu modellerin sektörler arası raporlama mekanizmalarının açıklanması, Kinondoni eyaletindeki bölge merkezlerinde bilgi ve iletişim gücünün artırılması amaçlanmaktadır Projenin sahibi Tanzanya Bilim ve Teknoloji Komisyonu'dur. Projeye 38.000 ABD doları bütçe ayrılmıştır. Proje, 1999-2002 yıllarını kapsamaktadır ve bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımıyla karar verme sürecine dönük bilgilerden yararlanarak Kinondoni bölgesinde iyi yönetim anlayışını egemen kılmaktadır. Böylelikle bölgesel seviyede eğitim, sağlık ve doğum, evlilik ve ölüm kayıtlarına dayalı bilgisayarlaştırılmış bölge yönetimi bilgi sistemiyle karar verme sürecine dönük basit bir idarî bilgi sistemi oluşturulmaktadır (Backus, 2001: 11-12, www.ftpi-icd.org.pdf, 2.04.2005).

2.5.4. Kenya

Kenya'nın "İnternet'i Kullanarak Rüşveti Önleme Projesi" Kenya Anti-Rüşvet Otoritesi'nce yürütülmektedir. 1999-2002 yıllarını kapsayan projeye şeffaf bir devlet yönetiminin İnternet aracılığıyla sağlanması amaçlanmaktadır. Projenin sahibi Kenya Anti-Rüşvet Otoritesi'dir. Projenin maliyetine ilişkin herhangi bir hesaplama yapılmamıştır. Anti-Rüşvet Otoritesi'ne posta ve e-posta yoluyla da ulaşılabilmesine rağmen; vatandaşların temel ulaşım kanalı telefondur. Çoğu vatandaş mahremiyet yokluğu nedeniyle Anti-Rüşvet Otoritesi'ne bilgi vermekten kaçınmaktadır. Proje kapsamında Bilgi Teknolojileri Standartları Birliği rüşvetle mücadelede halkın katılımını ve dikkatini artırmayı amaçlayan Elektronik Rüşvet Yönetimi Pilot Projesi'ni başlatmıştır. Bu pilot proje halka rüşvet olaylarını raporlamak için İnternet ve e-posta sistemini kullanmaktadır. Pilot proje altı şehirde ve iki ücra mahalde rüşvet raporlama kolaylığı sunacak ve söz konusu bu ortamlar bilgi kaynaklarını Elektronik Rüşvet Yönetim Merkezi'ne yönlendirecektir. Merkez bu bilgiyi elektronik olarak süzecek ve harekete geçilmesi için ilgili otoritelere sevk edecektir (Backus, 2001: 13, www.ftpicf.org.pdf, 2.04.2005).

2.5.5. Botswana

Ülke, 2003 yılında tamamlanmış başarılı bir Ulusal Gelişim Stratejisi'ne sahiptir. Bu stratejiyle, devletin özel sektöre yardım ederek ulusal amaçlar dâhi-

linde bilgi teknolojilerini geliştirmesi, kaliteli bilgi teknolojilerine ait sistemlerin tanımlanması, veri iletişimini mümkün kılan bir altyapının kamu kurumları dâhilinde oluşturulması, her bir bakanlığın kendi veri tabanlarını ve bilgi teknolojisi sistemlerini kurması amaçlanmıştır. Ancak ülke bilgi ve iletişim teknolojileri bakımından gelişmiş ülkelere hayli bağımlıdır. Botswana İstihdam, Ulaşım ve İletişim Bakanı David Magang, İnternet piyasasının tamamen serbestleştirilmesine rağmen; kullanıcıların çoğunun şirketlere ait kurumlar ve devlet örgütleri olduğunu ve İnternet erişiminin kentsel ve kırsal alanlarda düşük olduğunu belirtmektedir. Ayrıca İnternet erişimine dönük telefon ve abonelik ücretleriyle bağlantı masrafları hayli maliyetlidir. Devletin vatandaşlarıyla elektronik olarak karşılıklı etkileşimini sağlayacak hiçbir planı yoktur. Ancak uzaktan öğrenim, tele-tıp ve video konferans sistemlerinin uygun kullanımı gibi geniş bant uygulamalarını gelecek iki yıl içinde geliştirmeye dönük planlar vardır ve devlet okullarında İnternet'e geniş kapsamlı erişimi sağlayacak planlar hazırlanmaktadır (Comnet-It, www.unesco.org, 2002: 5-7, 10.04.2005).

2.5.6. Estonya

Estonya'nın enformasyon politikası 13 Mayıs 1998'de Parlamento tarafından onaylanmıştır. Ülkedeki bütün bakanlıklar, yerel hükümetler ve eyalet organizasyonlarında görev alan bilgi teknolojileri yöneticileri bilgi teknolojilerinin bakım ve gelişiminin sorumluluğunu üstlenmiştir (Comnet-It, www.unesco.org, 2002: 16, 10.04.2005). Ülkede bilgi ve iletişim teknolojilerine ilişkin temel göstergeler olumludur. Estonya bilgi toplumu ve e-devletin gelişimi konusunda pek çok AB üyesi olan ülkeden ileri bir konumdadır. 2004 yılında Estonyalıların %60'ının evlerinden veya iş yerlerinden her gün İnternet erişimine sahip olduğu bilinmektedir.

Her Estonyalı öğrencinin evinde bir bilgisayar vardır. Ek olarak Estonya'da her köyde ücretsiz İnternet erişimi sunan bilgi kulübeleri mevcuttur. İçişleri Bakanlığı tarafından hayata geçirilen "**Estonya e-vatandaş projesi**" kamu sektörünün vatandaşlarla, kurumlarla ve şirketlerle işbirliğinde Bilgi Teknolojisi'nin ve İnternet'in akıllı biçimde kullanımı üzerinde odaklanmaktadır. (Türkiye Bilişim Derneği, www.tbd.org, 2004: 18). Kamu kurumlarının %90'ından çoğu İnternet'e bağlıdır ve Bakanlar Kurulu toplantıları kâğıtsızdır. E-kabine sistemi ne göre yürütülmektedir. (Seizing e-government, 2001, unpan1.un.org).

2.5.7. Malta

Ülkede pek çok hizmet (nüfus kayıtlarının çevrim-içi siparişi, kamu kurumlarına ilişkin öneri, şikâyet ve soruların iletimini sağlayan e-müşteri sistemi,

e-sağlık vb.) İnternet üzerinden verilmektedir. Ayrıca ülkede yürütülen projelerin gelişiminde ve tamamlanmasında ulusal ve stratejik seviyede yönlendirici bir biçimde kolaylaştırıcı ve katalizör siyasi liderlik rolünü üstlenen bir e-bakanlık vardır (e-government, www.gov.mt. 14.04.2007).

“E-devlet Vizyon ve Stratejisi Beyaz Kitabı” Ocak 2000’de yayınlanmıştır. E-devlet hedefine varmada kamu yönetiminin ve özel sektörün katkıları önemsenmektedir. Devlet e-ticareti artırma, kişisel verilerin korunması, sanal suçlarla ilgili tasarıları yasallaştırma, nüfusun bilişim okuryazarlığını takip etme, çevrim-içi ticarî işlemlerle e-devleti geliştirme konularında da birtakım icraatlar yapmıştır (Comnet-It, www.unesco.org., 2002: 41, 10.04.2005). Örneğin; Mart 2003’te devlet e-hizmetlere halkın erişimini sağlayan İnternet telefonu hizmetini kurmuştur.

Nisan 2003’te mevcut bilgisayarları kullanan tüm devler memurları Malta Devlet Ağı’na (MAGNET) geniş bir İnternet⁸ ile bağlanmıştır. Temmuz 2003’te Veri Koruma Yasası yürürlüğe girmiştir.

18 Mart 2004’te Yatırım, Sanayi ve Bilgi Teknolojisi Bakanlığı gelir vergisi ve KDV ödemeleri gibi sosyal hizmetlere dönük karşılıklı ve ticarî bir nitelik taşıyan e-hizmetlere güvenli erişimi sağlamayı amaçlayan İnternet güvenlik ağını uygulamaya koymuştur. Ağustos 2004’te Malta Vergi İdaresi çevrim-içi ödeme sistemini başlatmıştır (e-government in Malta, June 2005, ec.europa.eu, 14.04.2007).

2.5.8. Mauritius

Mauritius’un e-devlet girişimi, bakanlıkları İnternet ortamına aktarma amacını güden bir projeye 1996’da başlatılmıştır. Bakanlıkların İnternet siteleri, kamuya sunulan hizmetlerle bakanlıkların amaç ve hedeflerine yönelik bilgilerden oluşmaktadır. Bakanlıkların çoğu İnternet ortamında yeni kanunları yayınlamakta ve ülke gündemindeki hususları güncellemektedir.

Maliye Bakanlığı’nın “Ağa Katkılar Projesi” ile özel sektörün kamuya yapacağı ödemelerde tek duraklı bir merkez (portal) oluşturulmuştur. Gelir ve Katma Değer Vergisi ideleri 2000 Mayıs’ından beri çevrim-içi ödenmektedir.

Bakanlığın “Ticaret Ağı Projesi” 2000 Mayıs’ından beri faaliyettedir. Devlet Veri Merkezi ise; elektronik olarak kamu yönetimine ve özel sektöre sunulacak hizmetlerde daha etkili çalışma performansı sergilemeyi ve karşılıklı iletişimi arttırmayı amaçlamaktadır.

⁸ Kurum içi internet anlamındadır.

E-devlet projelerinde, e-yönetişim yaklaşımı temel alınmaktadır. Çok aktörlü, katılımcı bir süreç işletilmektedir. Bu aktörler bakanlıklar, kamusal kurumlar ve projeye bağlı diğer kurumlardan oluşmaktadır (Comnet-It, www.unesco.org., 2002: 46, 10.04.2005).

2.5.9. Meksika

E-yönetişim, Meksika'da kamu yönetimini geliştirecek araçlardan biri olarak görülmektedir. İnternet'te Meksika kamu yönetimine ait 500'ün üzerinde portal vardır (Worldbank Group, Studies of e-Government, www1.worldbank.org., 15.11.2004).

Çevrim-içi Meksika projesi, Başbakanlıkça geliştirilmiştir. Projenin amacı, 7 gün 24 saatlik dijital yayınlar aracılığıyla İnternet kullanıcılarıyla interaktif bir iletişim içine girerek kamusal karar verme sürecinde vatandaşla devlet arasındaki mesafeyi kısaltmaktır.

Ayrıca Meksika hükümeti bilgi ve iletişim teknolojilerine nüfusun büyük bir bölümünün erişimini sağlayacak e-Mexico adlı ulusal bir sistem aracılığıyla ülkede var olan dijital uçurumu azaltmaya yönelik önemli bir planı kabul etmiştir (Comnet-It, www.unesco.org., 2002: 55, 10.04.2005).

Devlet, bilgi teknolojisi uygulamalarında norm ve standartlar kurmayı hedefleyen, SECODAM -federal ticarî işlemlerin kaydı-, Tele-SEP -İşlem ve hizmetlere, kamu kurumlarına ve genel eğitim materyallerine tek bir veri tabanında erişim vb.- bilgi teknolojisi sistemlerinin kullanımını teşvik etmektedir (Kossick, www1.worldbank.org., 12.11.2004).

2.5.10. Türkiye

Türkiye'de e-devlet çalışmalarının temeli 58. Hükümet öncesine kadar gitmektedir. Bu amaçla ilk olarak Avrupa Komisyonu'nun Şubat 2001'de Güney Kıbrıs Rum Yönetimi, Malta ve Türkiye'ye e-Avrupa benzeri bir eylem plânının oluşturulması için davette bulunması üzerine 23-24 Mart 2001'de e-Avrupa+ girişimi görüşülüp onaylanmış, 15-16 Haziran 2001'de e-Avrupa girişimine katıldığımız resmen bildirilmiştir. Türkiye, e-Avrupa+ girişimine en son katılan ülke durumundadır (Evren, 2002, bthaber.interpro.com). Bundan sonra Türkiye'nin e-Avrupa+ sürecindeki sorumluluklarını yerine getirebilmesi amacıyla TÜBİTAK liderliğinde e-Türkiye ya da e-devlet adı verilen kimi çalışmalar yapılmıştır. Dışişleri Bakanlığı ile AB Genel Sekreterliği ve TÜBİTAK arasında yapılan toplantılarda AB'ye taahhüt olarak verilecek tarihler saptanmıştır. Buna göre, Türkiye'nin kistasların tamamını 2006 yılında yerine getirmiş olma-

sı kararlaştırılmıştır. Bu tarih belirlenirken AB'nin projeler için ayırdığı MEDA (Avrupa-Akdeniz Ortaklığı) Fonundan yararlanabilmek için fonun bitiş tarihi olan 2006 yılı kabul edilmiştir (Yüçetürk, 2002b). 58. Hükümet döneminde 27 Şubat 2003 tarihinde yayımlanan 2003/12 Sayılı Başbakanlık Genelgesi ile 2003-2004 dönemi için "e-Dönüşüm Türkiye Projesi" adıyla yeni bir plân uygulamaya konulmuş ve projenin koordine edilmesi, izlenmesi, değerlendirilmesi ve yönlendirilmesiyle ilgili olarak DPT Müsteşarlığı yetkili kılınmıştır. DPT tarafından yürütülen çalışmalarla ilk olarak 28 Nisan 2003 tarihinde 2003-2004 dönemini kapsayan bir Kısa Dönem Eylem Plânı hazırlanmıştır. Bu eylem plânında bilgi toplumu stratejisi, teknik altyapı ve bilgi güvenliği, eğitim ve insan kaynakları, hukuki altyapı, standartlar, e-devlet, e-sağlık, e-ticaretle ilgili toplam 73 eylem tanımlanmış, bu eylemlerin ancak %47'si tamamlanmıştır. Plân doğrultusunda e-Dönüşüm Türkiye Projesi'nin hedefi "Vatandaşlara daha kaliteli ve hızlı kamu hizmeti sunabilmek amacıyla katılımcı, şeffaf, etkin ve basit iş süreçlerine sahip olmayı ilke edinmiş bir devlet yapısı oluşturacak koşulların hazırlanması" olarak belirlenmiştir (T.C. Başbakanlık, 27 Şubat 2003, 2003/12 Sayılı Genelge). Bilgi Toplumu Daire Başkanlığı bu proje için bir Danışma Kurulu oluşturulmuş ve 8 yeni çalışma grubu kurmuştur. Buna göre, hukuki altyapıdan Adalet Bakanlığı, teknik altyapı ve bilgi güvenliğinden Ulaştırma Bakanlığı, eğitim ve insan kaynaklarından Milli Eğitim Bakanlığı, elektronik ortamda hizmet sunumundan DPT, kurumlar arasında bütünleşmiş hizmet sunumunu kolaylaştıracak ortak standartlardan TSE, e-sağlıktan Sağlık Bakanlığı, e-ticaretten Dış Ticaret Müsteşarlığı, izleme çalışmalarından Türkiye Bilişim Derneği sorumlu tutulmuştur (DPT, 2003:8-9, DPT:2005:11).

Aralık 2003'teki 2003/48 Sayılı Başbakanlık Genelgesi ile e-Dönüşüm Türkiye Projesi'nin hayata geçirilmesi amacıyla Devlet Bakanı ve Başbakan Yardımcısı başkanlığında Sanayi ve Ticaret Bakanı, Ulaştırma Bakanı, DPT Müsteşarı ve Başbakanlık Müşaviri'nden oluşan e-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu kurulmuştur. İcra Kurulu toplantılarına diğer kurumların başkanları ile bilişim sektöründeki üç sivil toplum örgütü temsilcilerinin katılacağı da duyurulmuştur (Türkiye Bilişim Vakfı, www.tbv.org.tr Mart, 2004). Bilgi Toplumu Dairesi e-Dönüşüm Türkiye Projesi'nin koordinasyonu ve izlenmesinden sorumlu kılınmıştır. Bunun haricinde kamu bilgi ve iletişim teknolojileri yatırımlarının, AB'ye uyum çalışmalarının koordinasyonu ile AB'nin İdareler Arası Bilgi Değişim Programı ile Avrupa sayısal içeriğinin üretilmesini, kullanımını ve yaygınlaştırılmasını desteklemek amacıyla oluşturulmuş e-içerik programı çalışmalarının yürütülmesinden de sorumludur (Çakal, 2003, www.bilgitoplumu.gov.tr). Kısa Dönem Eylem Plânının 2004 yılında sona ermesinin ardından 2005 yılında 2005/05

Sayıli Yüksek Plânlama Kurulu kararıyla 2005 Eylem Plâni hazırlanmıştır. Eylem Plânında bilgi toplumu stratejisi, teknik altyapı ve bilgi güvenliği, eğitim ve insan kaynakları, hukuki altyapı, e-devlet, e-sağlık, e-ticaret başlıkları altında toplamda 50 eylem sıralanmış, 2006'ya kadar bu eylemlerin %40'ı tamamlanmıştır. 2005 yılında ayrıca Türkiye'nin bilgi ve iletişim teknolojilerinden etkin olarak yararlanması ve bilgi toplumuna dönüşümün gerçekleştirilmesine yönelik orta ve uzun vadeli strateji ve hedefleri belirlemek üzere 2006-2010 dönemini kapsayacak olan Bilgi Toplumu Stratejisi hazırlık süreci başlatılmıştır. "Bilgi Toplumu Strateji ve Eki Eylem Plâni 11.07.2006 tarihli ve 2006/38 sayılı YPK kararıyla onaylanarak 28.7.2006 tarihli ve 26242 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe girmiştir (Şahin, 2008:88). 2006-2010 yıllarını kapsayan Bilgi Toplumu Stratejisi kendisine stratejik öncelik doğrultusunda amaçlar tayin edilmiştir.

Bunlar şöyle sıralanmaktadır (DPT, 2006:20):

Sosyal Dönüşüm: Herkes için bilgi ve iletişim teknolojileri ulaşılabilir kılınmalıdır.

Küresel Rekabetçi Bilgi Teknolojileri Sektörü: Uluslararası alanda işlev gösteren bir bilgi teknolojileri sektörü oluşturulmalıdır.

Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin İş Dünyasına Nüfuzu: İşletmelere bilgi ve iletişim teknolojileri yoluyla rekabet avantajı sağlanmalıdır.

Rekabetçi, Yaygın ve Ucuz İletişim Altyapı ve Hizmetleri: Toplumun her kesimine yüksek kalitede ve ucuz geniş bant erişim imkânı tanınmalıdır.

Vatandaş Odaklı Hizmet Dönüşümü: Yüksek standartlarda kamu hizmeti sunumuna geçilmelidir.

Ar-Ge ve Yenilikçiliđin Geliştirilmesi: Küresel pazarın taleplerine uygun yeni ürün ve hizmetler oluşturulmalıdır.

Kamu Yönetiminde Modernizasyon: Kamu yönetimi reformu bilgi ve iletişim teknolojileriyle desteklenmelidir.

Bu stratejik önceliklerden yeni kamu yönetimiyle bağlantısı bulunan vatandaş odaklı hizmet dönüşümü ile kamu yönetiminde modernizasyon bilhassa önemlidir. Bilgi Toplumu Stratejisi vatandaş odaklı hizmet dönüşümü için 2010 yılına kadar vatandaşların elektronik kamu hizmetlerine 7 gün 24 saat ve tercih etikleri kanaldan ulaşabilmelerini şart koşmuştur. 2010 yılında kamu hizmetlerinin kullanımında en az %70'inin elektronik ortamlarda sunulur hale gelmesi,

elektronik kamu hizmetlerinin kullanımında en az %80 vatandaş memnuniyetine ulaşılması, 2010 yılında her üç kamu işleminden birinin elektronik kanallardan yapılması, vatandaşlar ve işletmelerin elektronik kamu hizmetlerine tek noktadan, e-devlet kapısı üzerinden ulaşabilmeleri diğer ana hedeflerdir (DPT, 2006:30). Kamu yönetiminde modernizasyon kapsamındaki beklentiler 2010 yılında kamu cari giderlerinde yüksek tasarruf sağlamak ve gelirleri artırmak, bilginin doğru kullanımıyla karar süreçlerini etkinleştirmek, genel kamu hizmetlerinden memnuniyet seviyesini artırmak, proje uyumlarında başarı oranını yükseltmek şeklinde sıralanmaktadır. Bilhassa kamu cari giderlerindeki yıllık %9'luk azalmada e-ihale sisteminin uygulamaya konmasıyla 2010 yılında %90'a ulaşması umulan elektronik ortamda yapılan kamu alımlarının sağlayacağı maliyet avantajının etkili olacağı beklenmektedir.

Diğer hedefler arasında kurumlarda proje yönetimi yetkinliklerinin artırılması için tedbirler alınarak kamu bilgi ve iletişim teknolojisi projelerinde başarıya ulaşılması ve plânlanan süre ve bütçe içinde tamamlanamayan projelerin en çok %10 seviyesinde olması, genel kamu hizmetlerindeki vatandaş memnuniyetinin ileri ülkeler seviyesine olması, genel kamu hizmetlerdeki vatandaş memnuniyetinin ileri ülkeler seviyesine yükseltilmesi yer almaktadır (DPT, 2006:34-35). Bu kapsamda e-devletle ilgili pek çok adım atılmıştır. İlk olarak, bilgi sistemlerinin tekil numaraya dönüşümü sağlanmış, kurumlar arası veri paylaşımı sistemine geçilmiştir. Çalışmaları standardize etmek ve çalışmalar arası koordinasyon ve eşgüdümü sağlamak amacıyla birlikte çalışabilirlik esasları rehberi, kamu internet siteleri ile bilgi ve iletişim teknolojileri proje hazırlama kılavuzu hazırlanmıştır. Öte yandan Elektronik Belge Yönetimi Referans Belgesi ve Standardı (TS/3298) oluşturulmuş, güvenli elektronik imza ve sertifika hizmetleri için Kamu Sertifikasyon Merkezi kurulmuştur. Eğitim ve İnsan Kaynakları alanında okullara geniş bant internet bağlantısı verilerek bilgi teknolojileri sınıfları oluşturulmuş, eğitim müfredatında bilgisayar destekli eğitim ön plâna çıkarılarak öğretmenler için bilgisayar kampanyası yürütülmüştür.

İnternet'in yüksek hızlı, ucuz ve kaliteli geniş bant bağlantısı ile yaygınlaşması sağlanmış, bilgi güvenliğine yönelik pilot çalışmalar yapılmıştır. E-ticaret alanında KOBİ'lere e-ticaret ve e-iş destekleri sağlanmış, dış ticarete e-belge pilot uygulaması Bursa Gemlik Serbest Bölgesi'nde hayata geçirilmiştir. E-sağlık alanında standartların belirlenmesiyle hastane bilgi sistemleri oluşturulmuştur (DPT, 2007:12-16). 2009 yılında geçilen telefonla randevu ya da çevirim-içi randevu sistemi hastaların hastanelere gitmeden istedikleri doktordan randevu alabilmelerini sağlamıştır.

E-devletin hukuki altyapısı ise Elektronik İmza Kanunu'nun 2004 yılında çıkarılması, Türk Ceza Kanunu'na yeni bir suç tipi olarak bilişim suçlarının girmesi, internet ortamında yapılan yayınların telif haklarının Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu'nda yapılan değişiklikler ile ilgili koruma altına alınması, Evrensel Hizmet Kanunu ve Telekomünikasyon alanında getirilen ikincil mevzuatla AB müktesebatına uygun bir haberleşme altyapısının kurulması ve internet ortamında yapılan yayınların düzenlenmesi ve bu yayınlar yoluyla işlenen suçlarla mücadele edilmesi hakkında kanun ile düzenlenmiştir (DPT, 2007:14). Hükümet 17.04.2007 tarihinde kamuoyuna açıkladığı AB Müktesebatına Uyum Programı 2007-2013'ü yayımlayarak e-devlet çabalarını AB girişimleri ile uyumlaştırmayı, bilgi toplumuna yönelik ulusal hedeflerin geliştirilmesini, bunun için gerekli hukuki ve düzenleyici çerçevenin uygulamaya konulmasını öngörmüştür (Erkaya, 2009:5).

Aşağıda e-devlet çalışmaları kapsamında yerel yönetimlerde izlenen belli başlı uygulamalar ele alınmaktadır:

İstanbul Büyükşehir Belediyesi⁹

İstanbul BŞB E-Belediye çalışmaları Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından yürütülmektedir. BŞB'nin internet sitesi dinamik, güncellenen bir web sitesi olup, 1997 yılında Aralık ayında yayın hayatına başlamıştır. İstanbul BŞB'nin çalışmalarını başta İstanbullular olmak üzere tüm dünyaya açan site, Türkçe ve İngilizce yayın yapmaktadır. İstanbul BŞB web sitesinin en çok ziyaretçi aldığı sayfalar ise şunlardır (Erdal, 2003):

Cevrim-içi Trafik Görüntüleri: İstanbul'un 10 önemli kavşağından 24 saat canlı trafik görüntüsü yayınlanan sayfa yoğun ilgi görmektedir.

Kent Rehberi: İstanbul'un sokak sokak, cadde cadde taranabilmesine imkân tanıdığı kent rehberi sayfası diğer ziyaretçi yoğunluğu yaşanan sayfalardan biridir.

İhaleler: Geriye yönelik arşiv taraması ve sorgu imkânı tanıyan ihaleler sayfası, İstanbulluların özellikle tedarikçi işletmelerin yoğun ilgi gösterdiği sayfalardan biridir.

Kültür-Sanat: İBŞB bünyesinde sergilenen tüm kültür ve sanat faaliyetleri her ay düzenli olarak yayına verilmektedir.

Ulaşım Rehberi: Şehir içi ulaşım bilgileri sitede güncel olarak yer almaktadır.

⁹ <http://www.ibb.gov.tr>

360 Derece İstanbul Görüntüleri: İstanbul'un tarihi mekânları, meydanları ve Büyükşehir belediyesine ait projelerin 360 derece görüntüleri sitede ilgiyle izlenen sayfalardan biridir.

İstanbul BŞB bünyesindeki İGDAŞ, İSKİ, İDO gibi şirketler de e-devlet yolculuğunda yer almıştır. İGDAŞ ve İSKİ' de vatandaşlar faturasını İnternet üzerinden sorgulayabiliyor ve yine İnternet üzerinden kredi kartıyla ödeme yapabiliyor. İDO' da yani deniz otobüslerinde İnternet üzerinden ödeme yapılıp yer ayırttırılabilir (Gürtuna, 2003, www.webliya.com).

İstanbul BŞB'de ayrıca belediye bürokrasisi ile ilgili yeterince bilgi sahibi olmayan İstanbullular, konuyla hangi birimin ilgileceğine kafa yormaksızın her türlü başvuru, eleştiri, öneri ve şikâyetlerini Beyaz Masalara¹⁰ şahsen ziyaretle, telefonla (153 Alo Büyükşehir Sesli Bilgi Sistemi) ya da elektronik posta (beyazmasa@ibb.gov.tr) ile iletebilmektedir (Yıldız, 1999: 13, www.edevlet.net).

Ankara Büyükşehir Belediyesi¹¹

İlgililerin doğrudan başkana ulaşmalarının da sağlandığı Büyükşehir belediyesinin web sayfasında kullanıcılara şu hizmetler sunulmaktadır: Belediye hizmet birimleri, kentle ilgili proje-yatırım bilgileri, belediye bütçesi, belediye hizmet rehberi, kentin tarihsel gelişimi, Ankara'da neler yapmalı, belediye faaliyet raporları, ihale ilanları, şehir rehberi, sıkça sorulan sorular, tarihte belediye ve meclisi hakkında bilgi, mahalli idareler ve belediyelerle ilgili bilgi, ayrıca interaktif kent haritası¹², resmi kurumlar¹³, eğitim¹⁴, ulaşım bilgileri¹⁵ kullanıcılara sunulmaktadır. (Yıldırım ve Öner, www.tojet.com, 16.01.2005)

Kadıköy Belediyesi¹⁶

Kadıköy e-belediyecilik projesi, Kadıköy Belediyesi tarafından başlatılan Global Dönüşüm Projesi kapsamında yer alan ve kent yaşamının gelişmesinde saydamlığın ve katılımın artmasına yönelik önemli bir gelişimi sunan bir projedir. Proje, yerel yönetimlerin iş ve toplumsal yaşamın gelişmesine katkısını gösteren çağdaş bir yaklaşım örneğidir (www.ibimsa.com/bh01.htm, 14.01.2005).

¹⁰ <http://www.ibb.gov.tr/ibbsosyal/beyazmasa>

¹¹ <http://www.ankara-bel.gov.tr>

¹² <http://www.burc.ankara-bel.gov.tr/website/abb>

¹³ <http://www.ankara-bel.gov.tr/resmi.asp>

¹⁴ <http://www.ankara-bel.gov.tr/okul.asp>

¹⁵ <http://www.ankara-bel.gov.tr/otobus.asp>

¹⁶ <http://www.kadikoy-bld.gov.tr>

Proje başlıca üç bölümden oluşmaktadır (Bal, www.girisim.com.tr, 7 Ocak 2005) :

Bilgi ve Veri İletişim Altyapısının Oluşturulması: Bu bölümde Kadıköy Belediyesi'nde hâlihazırda kurulu bulunan donanım, iletişim ve yazılım yazılımlarının bu yeni projeyi destekleyecek şekilde güncelleştirilmesi yapılacaktır.

Ofis Otomasyonu ve Doküman Akış Yöntemi: Kadıköy Belediyesi iç ve dış haberleşme trafiği elektronik ortama taşınacaktır. Belediyenin dahili bilgi sistemi için İnternet altyapısı oluşturulacaktır.

Elektronik Belediyecilik: Projenin son aşamasında Kadıköy Belediyesi "Portal" kavramının oluşumunu sağlayacak web sitesi oluşturacak, mevcut veri tabanı ile bütünleşik İnternet çözümleri geliştirecektir.

Bu projenin tüm bölümleri hayata geçirilmiş, Kadıköy halkının emlak ve çevre vergileri ödeme işlemlerini, sicil bilgilerini, hesap özeti, beyan bilgilerini sorgulama işlemleri ile borç görüntüleme ve dökme gibi pek çok işlemi İnternet üzerinden yapabilmesi, Kadıköy Gazetesinin web ortamına aktarılması sağlanmıştır. Gerçekleştirilen bu proje başarısı dolayısıyla TÜSİAD ve TBV tarafından e-Yerel Yönetim kategorisinde büyük ödüle layık görülmüştür (Cumhuriyet, 24.10.2003, www.kadikoy-bld.gov.tr, Erişim Tarihi: 8.01.2005).

Yalova Belediyesi E-Yönetişim Projesi

Ülkemiz e-yönetişim açısından bir değerlendirmek gerekirse gelişmekte olan ülkeler kategorisinde yer almaktadır. Bu durum, ülkemizin demokratikleşme düzeyiyle yakından ilişkilidir (Erdal, 2004: 69-72).

Yalova Belediyesi'nin e-belediyecilik projesinin başlangıcı 08-14 Mayıs 1998 tarihlerinde toplanan ve tamamen yerel ve sivil bir öncelik girişimi niteliğindeki Yalova Kongresine dayanmaktadır. Kongre'de konumlanan hizmet sektörünün gelişim vizyonu çerçevesinde öncelik bilişime verilmiş ve Yalova'nın bir "bilişim şehri" olması gerektiği belirtilmiştir. Sonradan proje e-Türkiye girişimi kapsamına alınarak Yalova pilot il yapılmıştır (Uçkan, 2003: 298). Yalova e-yönetişim Projesi, Haziran 2003-Aralık 2006 dönemini kapsamaktadır. Projenin maliyeti 450.000 ABD dolarıdır. Proje, Yalova'yı pilot bir şehir olarak ele almıştır. E-yönetişimi yerel düzeyde tesis etmeyi amaçlamaktadır. Yerel yönetimlerin sunacakları hizmetlerde bilgi ve iletişim teknolojilerinin yaygın bir biçimde kullanılmasını teşvik etmektedir. Yerel halkı da bilişim alanında bir eğitim süzgecinden geçirerek e-vatandaşlar yaratmaya çalışmaktadır (UNDP, www.undp).

org.tr, 2.04.2005). E-Yalova için 11 hedef belirlenmiştir. Yalova Valiliği, Yalova Belediyesi ve Bahçeşehir Üniversitesi tarafından hazırlanan proje çerçevesinde köy kahvelerine İnternet köşeleri konularak İnternet'e erişim sağlanacaktır. Tüm merkez ilçe ve köy muhtarlık ofisleri İnternet'e erişim noktası haline getirilecek, bu kapsamda muhtarlar eğitilecektir. Yalova merkez ilçede Mernis Projesinin şartları olan bilgi kullanım metodolojisine geçilerek e-kimlik uygulaması başlatılacaktır (Oğhan, 2002, www.hurriyetim.com.tr).

Yalova'da uygulanan e-yönetişim sistemi üç temel kavram üzerine kurulmuştur (Aksel, www.cities.lyon.org, 3.04.2005):

Şeffaflık: Bilgi edinme hakkı, üçüncü kuşak bir insan hakkı olarak demokrasinin ve şeffaf bir yönetimin aracıdır. E-yönetişimi oluşturan temel bir husustur. Bu kapsamda, hesap verebilir bir kamu yönetimi anlayışıyla belediyece sunulan hizmetlerin çoğunun, belediyenin gelir-gider durumunun, belediye ihalelerinin ve üst seviyedeki idarecilerin sahip olduğu mal varlıklarındaki değişimin İnternet aracılığıyla vatandaşlarca takip edilmesi amaçlanmaktadır.

Verimlilik: Yalova Belediyesi'nde uygulanan toplam kalite çalışmaları e-yönetişim anlayışıyla hızlanmıştır. Bu kapsamda belediyece uygulanan bir çalışma listesi hazırlanmıştır. Bu listede her bir kamu hizmetinin görülmesi için gerekli zamanın uzunluğu belirlenmiştir. Personelin performansı sürekli izlenmektedir.

Katılım: Yalova Belediyesi'nin e-yönetişim sistemi, Yerel Gündem 21 girişiminin bir parçası olarak gündeme gelen "katılımcı ve yurttaş odaklı bir yerel yönetim mekanizması oluşturma" amacına yönelik avantajlardan yararlanmaktadır. Varolan katılım mekanizmaları komşuluk, kadınlar, emekliler ve gençlik kurullarıdır.

Bilgi ve enformasyon kaynakları da e-yönetişimin başarısında -e-yönetişimin yenilenebilir bilgi kaynaklarına gereksinim duyduğu göz önüne alınırsa- önemli bir yer tutar. Yerel seviyede şehir ve vatandaşla ilgili bilgiler de bir veri havuzunu simgeleyen Şehir Enformasyon Sistemi'nde bulunabilmektedir. Ayrıca belediye internet dışından hiçbir müracaat kabul etmemektedir. Belediyede çalışan personelin performans ölçümlerinin bilgisayar ortamından yapılabildiği, her işin tanımlandığı, hizmet süresinin sayısallaştırıldığı, buna göre denetimin icra edildiği bir uygulamaya geçmiştir. Mahallelerde talep edilen yatırımların öncelik sıralamaları e-referandum sistemiyle demokratik bir biçimde belirlenmektedir (Kantarci, www.ekonometri.com, 2.04.2010).

Belediyece kurulan bilgi evlerinde ise 15-20 bilgisayarla kullanıcılara mo-

dern, güvenli ve kontrollü bir biçimde günde bir saat internete erişim olanağı sunulmaktadır. Belediyenin Arı Kovanı Portalı para, sağlık, eğitim, iş bulma ve kariyer, girişimcilik, aile, kiracı/ev sahibi olma ve yurttaşlık bilgileri başlıkları altında Yalovalılara kişisel yönelik bir kişisel gelişim ve hizmet mecrası olarak tasarlanmıştır. 2006 yılında Yalova AB Bilgi Toplumu Tele-Şehirler Bilgi Teknolojileri Forumu'nu Türkiye'de düzenlemiş, AB Bilgi Toplumu Mükemmellik Merkezi olma yolunda mesafe almıştır (www.pctime.com.tr, 2.04.2010).

Bu projenin eleştirilen yanı ulusal düzeyde e-Türkiye girişimi kapsamına alınarak bu alandaki çalışmaların koordinasyonu ve yönlendiriciliğini sağlama görevinin merkezî idarenin taşradaki uzantısını temsil eden Yalova Valiliği'ne verilmesidir. Merkezî idarenin yerel özerklik ve demokrasi anlayışıyla bağdaştırılmayacak bu tavrının projenin başarısına ve gelişimine önemli bir sekte vurduğu ileri sürülmektedir (Uçkan, 2003: 298). Ancak Valilik projeleriyle Yalova'nın bir bilişim şehri olmasına önemli katkılar yapmaktadır. Bu amaçla Valilikçe başlatılan "Çağrı Merkezi Projesi" işsizlik ve yetmişmiş işgücü sorununu çözmek için ilk etapta 120 kişiye kurs vermiştir. Proje, 2000 kişiye istihdam sağlamayı amaçlamaktadır. Ayrıca Yalova'da bir Bilişim Vadisi oluşturmak amacıyla Bilişim Organize Sanayi Bölgesi Projesi Valiliğin (İl Özel İdaresi) %30, Belediye Başkanlığı'nın %40, Ticaret ve Sanayi Odası'nın %30 katılım ortaklığı ile gerçekleştirilmiş, proje Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'nca 17.09.2003 tarihinde onaylanmış, 215 sıra numarası ile tescil edilerek tüzel kişilik kazanmıştır. Proje ile 1200 kişilik bir istihdam yaratılması amaçlanmaktadır (www.bizim-mig.com.tr/arsiv/36/36-15a.asp, 2.4.2010).

SONUÇ

Yönetişim, devletin hacmini yeniden belirlemek, devletin vatandaşlarına sunduğu kamu hizmetlerine çok aktörlü ve çözüm yönelimli uygulamalarla katılımcı bir eksende yaklaşmak amacını güden kamu yönetiminin etkinliğini arttırmaya yönelik yeni yönetim yaklaşımlarından birisidir. Yönetişimin e-boyutu, özellikle gelişmekte olan ülkelerdeki merkeziyetçi, otoriter, hiyerarşik ve kırtasiyecilik bürokratik yapının ortaya çıkardığı sıkıntılara karşı bir çözüm olarak görülmektedir. E-yönetişim; yatay, yerel yönetimlere yetki, kaynak, görev aktarımının yapıldığı, yerelleşme ve kuraldan arındırmanın hayata geçirildiği yönetsel yapılarda öne çıkmaktadır. Toplumla bütünleşmiş, sivil toplumu ve özel sektörü de içeren, bilgi ve iletişim teknolojilerince desteklenen bir yönetim tarzını nitelemektedir. Bilgi toplumu kavramı üzerine inşa edilen, bilişim ve bilgi teknikleriyle güçlendirilerek elektronik uygulamalarla hız ve kapasitesi artırılan e-devlet yaklaşımı e-yönetişim uygulamalarıyla sosyo-kültürel dinamikler

tarafından içselleştirilmektedir. Böylece kendi içinde katılımcılık, saydamlık ve hesap verebilirliği sağlayan bir kamu yönetimi yaratılmak istenmektedir.

Verilen ülke örneklerinden de görüleceği üzere, e-yönetişim güçlü bir sivil toplum yapılanmasına ihtiyaç duymaktadır. E-yönetişim uygulamasını başarılı kılan mihver faktör, sivil toplumun siyasal yapı içinde kendine bağımsız bir yer edinebilmesidir. Çoğulcu bir siyasal ve yönetsel sistem yapılanmasıdır. Toplumsal yapının örgütlenme konusundaki kararlılığı ve ortaklaşa eylemde bulunabilme kabiliyeti e-yönetişim projelerinin başarısını doğrudan etkilemektedir. Aynı zamanda e-yönetişim, merkezî yönetimden beslenen ve toplumsal tabandan destek bulan çift yönlü etkileşimle karar alma süreçlerinde demokratikleşmeyi de sağlamaktadır. Siyasal toplumu açık bir sistem şeklinde düşünerek çevresel değişimlere karşı hassas hale getirmektedir. Gerekli teknik, yasal ve siyasal ortamın yaratılması durumunda toplumsal yapı ve kurumları pozitif yönde dönüştürerek kamu yönetimini şeffaf, sorumluluk sahibi olduğu toplum üyelerine karşı hesap ve cevap verebilir kılmaktadır.

Özellikle sosyal ve ekonomik açıdan, eğitim düzeyi yüksek, bilimsel gelişmelere duyarlı, bilişim alanında yüksek bir okur yazar oranına sahip bir toplumda e-yönetişim evrimini daha hızlı tamamlayacak, ilgili ülkenin siber alemde yaşanan yarışta güçlü bir rakip olmasını sağlayacaktır.

Merkeziyetçi, tekil bir siyasal sistem anlayışıyla, siyasal yapı ve kültürünü otorite eksenli tanımlayan, yönetim anlayışında geleneksel dokunun belirgin izlerini sürdüren, ulusal güvenlik konusunu bir takıntı haline getirmiş toplumlarda ise; e-yönetişim tepeden inme uygulamalarla uygulanmaya çalışılsa bile bürokratik direnç ve toplumsal tepkilerle karşılaşacağından sorunları değil çözmek, belki de sorunların daha da kronikleşmesine neden olacaktır. Sonuç olarak, siyasal ve toplumsal yapının niteliği, e-yönetişim uygulamalarının başarıya ulaşmasında önemli bir faktör olarak karşımıza çıkmaktadır.

KAYNAKÇA

Aktan, Can Coşkun (2003), *Değişim Çağında Devlet*, Çizgi Kitabevi, Konya.

Aksel, A, "An e-Governance Application-Yalova Turkey", www.cities-lyon.org, 3.04.2005.

Arifoğlu, Ali (2004), *e-Dönüşüm: Yol Haritası, Türkiye, Dünya*, Birinci Basım, Sas Bilişim Yayınları, Ankara.

Backus, Michael (2001), "E-Governance and Developing Countries", Research Report, No.3, www.ftpicd.org.pdf, 2.04.2005.

Başbakanlık, "e-Dönüşüm Türkiye Projesi Konulu ve 27.02.2003 tarihli 2003/11 Sayılı Genelge".

Bal, Haluk, "Kadıköy Belediyesi Global Dönüşüm/Yönetişim Projesi", Banka ve Para Teknolojileri Dergisi, www.girisim.com.tr, Erişim Tarihi: 7.01.2005.

BTSTP (Bilim-Teknoloji-Sanayi Tartışmaları Platformu) (1995), Enformatik Alanına Yönelik Bilim, Teknoloji ve Sanayi Politikaları Çalışma Grubu Raporu, Ankara.

Bilişim Şehri Yalova, www.bizim-mig.com.tr/arsiv/36/36-15a.asp, Erişim Tarihi: 2.4.2010.

Coşkun, Selim (2003), "Kamu Yönetiminde Yönetişim Yaklaşımı", Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar, Edt: Ahmet Nohutçu, Asım Balcı, Bayram Coşkun, Namık Kemal Öztürk, Seçkin Yayınevi, Ankara.

Case Studies, Chapter 3, www.mit.gov.in, 10.03.2005.

Cumhuriyet Gazetesi, "E-Belediye'ye Ödül", 24.10.2003, www.kadikoy-bld.gov.tr, Erişim Tarihi: 8.01.2005.

COMNET-IT (2002), Country Profiles of e-Governance, The Commonwealth Network of Information Technology for Development Foundation, www.unesco.org/webworld/news/2002/e-governance.rtf, 10.04.2005.

Coşkun, Selim (2003), "Kamu Yönetiminde Yönetişim Yaklaşımı", Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar (Edt: Ahmet Nohutçu, Asım Balcı, Bayram Coşkun, Namık Kemal Öztürk), Seçkin Yayınevi, Ankara, ss. 39-57.

Çukurçayır, Akif M. ve Esra Sipahi (2003a), "Yönetişim Yaklaşımı ve Kamu Yönetiminin Kalite", Sayıştay Dergisi, Sayı: 50-51, ss.35-66.

Çukurçayır, Akif M. (2003b), Yurttaş Odaklı Yerel Yönetim, Yeniden Yapılanma, Demokrasi, Etkinlik, Birinci Baskı, Çizgi Kitabevi, Konya.

..... **(2003c), "Çok Boyutlu Bir Kavram Olarak Yönetişim", Çağdaş Kamu Yönetimi I, Edt: Muhittin Acar, Hüseyin Özgür, Ankara.**

Çakal, Recep (2003), "E-Dönüşüm Türkiye Projesi ve e-devlet'e Geçiş Çalışmaları", Türkiye-İngiltere e-devlet Semineri, Bilgi Toplumu Dairesi, 9 Eylül, www.bilgitoplumu.gov.tr

Demir, Ömer (2003), Küresel Rekabette Etkin Devlet, Türkiye İçin Etkin Bir Devlet Oluşturma İmkânı, 1. Baskı, Nobel Yayınevi, Ankara.

Dhawela, Devendra, "E-Governance", e-zest Solutions Pvt. Ltd. www.e-zest.net/presentations/e-governance.pps, 5.04.2005.

Demirel, Demokan (2005), Etkin Devletin Bir Aracı Olarak E-Devlet ve Türk Kamu Yönetimi, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli.

DPT (2007), E-Dönüşüm Türkiye Projesi:2003-2007 Arası Gelişmeler, Bilgi Toplumu Dairesi, 25 Ekim, Ankara.

..... **(2006c), Bilgi Toplumu Stratejisi (2006-2010),** Yayın No:2699, Ankara.

..... **(2005a), E-Dönüşüm Türkiye Projesi, 2003-2004 Kısa Dönem Eylem Plânı, Uygulama Sonuçları ve 2005 Eylem Plânı, Ankara.**

..... **(2003), E-Dönüşüm Türkiye Projesi, Kısa Dönem Eylem Plânı, 2003-2004, Ankara.**

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

..... **(2003), "Elektronik Bilgi Çağında Kamu Yönetimi ve Bir Yerel Yönetim Uygulaması: İstanbul Büyükşehir Belediyesi", II. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, 17- 18 Mayıs 2003, Derbent – İzmit.**

Eryılmaz, Bilâl (1999), Kamu Yönetimi, Erkam Matbaacılık, İstanbul.

E-Governance, www.bitcapesolutions.com/e-governance-india.htm, 5.04.2005.

E-Governance in India, www.expresscomputeronline.com/20050131/egovernance01.shtml, 28.03.2005.

E-governance, www.ghana.gov.gh/governing/egovernance/index.php, 14.04.2007.

Evren, Aslı (2002), "E-Türkiye'nin Patronu Kim?", BT Haber, 6 Mart, <http://bthaber.inter-pro.com.tr/haber.phtml?yazii=65000115>

Göymen, Korel (2000), "Türkiye'de Yerel Yönetimler ve Yönetişim: Gereksinmeler, Önermeler, Yönelimler", *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, C.9, Sayı:2, Ankara: TODAİE, ss.3-13.

Gürtuna, Ali Müfit (2003), "E- Dönüşüm ve E- Devlet", Bölüm: 10 – 19 Ocak 2003, www.webliya.com.

Güler, Ayman Birgül (2003a), "Yönetişim: Tüm İktidar Sermayeye" *Praksis*, Düzenlenmeden Yeniden Düzenlemeye: Türkiye'de Kapitalizmin Yeniden Yapılanması ve Devletin Değişen Rolü, Sayı:9, Kış-Bahar, ss.93-116.

..... **(2003b)**, "Nesnesini Arayan Disiplin: Kamu Yönetimi", *Türkiye'de Kamu Yönetimi*, Edt. Burhan Aykaç, Şenol Durgun, Hüseyin Yayman 1. Baskı, Yargı Yayınevi, Ankara, ss.527-544.

Güzelsarı, Selime (2004), "Kamu Yönetimi Disiplininde Yeni Kamu İşletmeciliği ve Yönetişim Yaklaşımları", *Kamu Yönetimi*, Edt: M. Kemal Öktem, Uğur Ömürgönülşen, İmaj Yayınevi, Ankara, ss. 85-139.

Hollanda Maliye Bakanlığı Kamu Denetim Politikası Genel Müdürlüğü (2004), Kasım 2000 Tarihli Broşür, "Kamusal Yönetişim: Kamu Sektöründe Kurumsal Yönetişim, Niçin ve Nasıl?", (Çev: Baran Özeren, Özlem Temizel), Araştırma/ İnceleme/ Çeviri Dizisi: 36, Birinci Basım, www.sayistay.gov.tr, 7.04.2005.

İnsel, Ahmet (2004), *Neo-Liberalizm: Hegemonyanın Yeni Dili*, Birikim Yayınları, 1. Baskı, İstanbul.

Kantarıcı, Serdar, "Yalova Belediye Başkanı İle Söyleşi", www.ekonometri.com.tr/index.php?page=habergoster&hbrID=489, Erişim Tarihi: 2.4.2010.

Kossick, M. Robert, "Mexico's Emerging E-Government Program: The Role of İnternet in Promoting Economic Development, Democratic Governance and The Rule of Law", www1.worldbank.org., 12.11.2004.

Mardle, Earl, "eGovernance in the Nation State: A Great Opportunity or Last Change", www.bytesforall.org/Egovernance/html/egov-lastchange.htm, 6.04.2005.

Mastek, "e-Governance Solutions, Making a Valuable Difference", www.dmreview.com, 10.04.2005.

Madon, Shirin, "Evaluating the Developmental İmpact of E-Governance Initiatives an Exploratory Framework", www.is.cityu.edu.hk, 10.05.2004.

Nohutçu, Ahmet (2002), Evolution of Public Policymaking within the Dynamics of Governance in the field of Tourism: A Turkish Case, ODTÜ Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü Doktora Tezi, Ankara.

Okot-Uma W'O, Rogers, "Building Cyberlaw Capacity for eGovernance: Technology Perspectives", London - United Kingdom, www.electronicgov.net, 6.04.2005.

Oğhan, Şehriban, "E-Yalova AB'de Destek Arıyor", 3.06.2002, www.hurriyetim.com.tr.

Ökmen, Mustafa, Serhat Baştan, Abdullah Yılmaz (2004), "Kamu Yönetiminde Yeni Yaklaşımlar ve Bir Yönetişim Faktörü Olarak Yerel Yönetimler", *Kamu Yönetimi*, Edt: Mustafa Ökmen, Abdullah Yılmaz, Gazi Kitabevi, Ankara, ss. 23-80.

Özer, Akif M. (2005), **Yeni Kamu Yönetimi**, Teoriden Uygulamaya, Platin Yayınları, Birinci Baskı, Ankara.

Ömürgönülşen, Uğur (2003), "Kamu Sektörünün Yönetimi Sorununa Yeni Bir Yaklaşım: Yeni Kamu İşletmeciliği", *Çağdaş Kamu Yönetimi I*, (Edt. Muhittin Acar-Hüseyin Özgür), Nobel Yayın Dağıtım, Birinci Baskı, Ankara.

Political Support Vital for E-Governance Initiatives: Ahluwalia, Bhubanesware, DHNS, www.deccanherald.com/deccanherald/feb062005/n19.asp, 6.02.2005.

Riley, Gilbert Cathia, M. A. Law, "The Changing Role of the Citizen in the E-Governance", e-Democracy Equation, www.electronicgov.net, 7.04.2005.

Riley, Thomas, E-Government vs. E-Governance, The Characteristics of e-governance, www.electronicgov.net, 20.05.2003.

Rhodes, R. A. W. (1996), "The New Governance: Governance without Government", *Political Studies*, XLIV, ss. 652-667.

Sarka, Reshmi, "E-governance a Step Towards Democracy", www.itforcharge.net/resources/Egovornance%20-%20article.htm, 8.04.2005.

Saygılıoğlu, Nevzat ve Selçuk Arı (2003), *Etkin Devlet*, Kurumsal Bir Tasarı ve Politika Önerisi, Birinci Basım, Sabancı Üniversitesi Yayınları, İstanbul.

Turner, Michael, "Leadership and Strategy for eGovernance", www.comnet-it.org, 6-8.02.2002.

Türkiye Bilimsel ve Teknik Araştırma Kurumu (TÜBİTAK) (1994), Esnek Üretim/ Esnek Otomasyon Sistem ve Teknolojileri, Bilim ve Teknoloji Strateji ve Politika Çalışmaları, TÜBİTAK BTP 94/03.

Türkiye Bilişim Derneği, "Dünya Örnekleri", E-toplum Çalışma Grubu (e-birey alt çalışma grubu), Sonuç Raporu, www.tbd.org, 30 Mart 2004.

Seizing E-Government, Opportunities: "Assessment, Priorization, Action", unpan1.un.org, 12.06.2001

Şahin, Ali (2008), *Türk Kamu Yönetiminde Yapısal Dönüşüm ve E-Devlet*, Çizgi Kitabevi, Konya.

Türkiye'de Bilgi Ekonomisine ve Bilgi Toplumuna Dönüş İçin Strateji ve Politikalar (2004), İzmir İktisat Kongresi 22. Çalışma Grubu, Bilgi Ekonomisi ve Bilgi Toplumuna Geçiş Raporu Türkiye Bilişim Vakfı Versiyonu, Mart, www.tbv.org.tr

Türkiye'nin ilk e-Belediyecilik Projesi BİMSA tarafından gerçekleştirildi, www.ibimsa.com/bh01.htm, Erişim Tarihi: 10.01.2005.

Uçkan, Özgür (2003), E-Devlet, E-Demokrasi ve Türkiye, Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılanması İçin Strateji ve Politikalar - I, Literatür Yayıncılık.

UNPAN (2001), Seizing E-Government, Opportunities: "Assessment, Priorization, Action", unpan1.un.org , 12 june.

UNDP, "Democratic Governance-Yalova e-Governance", Using one city to create an "e-Governance model for Turkey" , www.undp.org.tr/yalovaEgovernance.asp, 2.04.2005.

Worldbank Group, "Studies of E-government", www1.worldbank.org., 15.11.2004.

Vittal, N. (2001), "Cultural Dimensions of E-Governance", Talk delivered in the III T&M, Gwalior, cvc.nic.in , 10.04.2005.

Yüçetürk, Elif (2002a), "Yönetişim Kavramı ve Katılımı Örgütlemeye Bir Örnek: Bolu İl Kurultayı" *Yerel Yönetimler Sempozyumu Bildirileri*, TODAİE, YYAEM, Ankara, ss. 225-236.

.....(2002b), "Türk Kamu Yönetiminde E-Devlet Uygulamaları ve Tabana Yayılabilirlik Yeteneği Bakımından Bir Değerlendirme: Bolu Örneği", *I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi*, İzmit.

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

Yıldırım, Uğur ve Şerif Öner, "Bilgi Toplumu Sürecinde Yerel Yönetimlerde Eğitim- Bilişim Teknolojisinden Yararlanma: Türkiye'de E-Belediye Uygulamaları", www.tojet.com, Erişim Tarihi: 16.01.2005.

Yalova Dijital Kent Oluyor, www.pctime.com.tr , Erişim Tarihi: 2.4.2010.