

## Bilgi Toplumu Sürecinde Yerel Yönetimlerde Eğitim-Bilişim Teknolojisinden Yararlanma : Türkiye’de E-Belediye Uygulamaları

Uğur YILDIRIM, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, uyildirim@excite.com  
Şerif ÖNER, Mustafa Kemal Üniversitesi, sfoner@hotmail.com

### ÖZET

Bilgi toplumunun oluşturulması noktasında görev, sadece merkezi yönetime düşmüyor, bunun yanında yerinden yönetim kuruluşlarına özellikle de belediyelere yeni roller ve görevler düşmektedir. Bilindiği gibi, belediyeler yerel halka en yakın yönetsel birimlerdir ve yerel kamu hizmetlerinin sunumu noktasında etkin rollerle donatılmışlardır. Bilgi toplumuna ulaşma idealinin gerçekleştirilmesi için, “eğitim” konusuna ilişkin çalışmalarda belediyeler yeni “formel” roller üstlenmek zorundadır. Kaldı ki, Türkiye’deki belediyeler internet başta olmak üzere iletişimdeki yeni teknolojileri kullanmakta, çoğu belediye de e-belediye uygulamasını başarı ile gerçekleştirmektedir. Bu noktada belediyelerin iletişim teknolojilerine ilişkin birikim ve ekipmanlarının varlığı, bu alanda vatandaşlara gerekli eğitimin verilebilmesi konusunda önemli bir veri tabanına sahip olduklarını göstermektedir.

Bu genel çerçeve içinde çalışmamızda; belediye yönetimlerinin bilgi toplumunun oluşturulması, bilgiye erişim hakkının kullanılması, yerel demokrasinin, açıklık ve yerel katılımının kurumsallaşması noktasında, e-belediye uygulamaları ile yerine getirmeleri öngörülen e-eğitim görevi incelenmektedir.

### ABSTRACT

Not only Central Governments but also institutions of local governments have a crucial role in creating information society. In particular, municipalities have special role and responsibilities in this respect. Municipalities, which are regarded as the closest administrative agents to the public, have some duties of offering services for public. Thus, to create information society, municipalities should provide educational service for the public. This is the basic need for achieving objectives of information society. In Turkish case, some city councils have successfully used new information technologies and tools of e-local government, including internet services.

This paper evaluates e-education responsibility of the municipalities for effective implementation of e-local government requirement. This is important for improve local democracy, local participation, transparency and of course for creating information society.

### GİRİŞ

Bilişim ve iletişim teknolojilerinin gelişimi, küreselleşmenin etkileri, kurumsal ve toplumsal boyutta, kaçınılmaz bir dönüşüme yol açmıştır. Bu dönüşüm günümüzde “enformatik devrim”, “bilgi toplumu” olarak nitelendirilmektedir. Gerçekleşen sosyo-ekonomik dönüşüm, yönetim biçimlerini, dolayısıyla devletin işleyiş mekanizmalarını doğrudan etkilemekte, toplumsal ve kurumsal talepleri arttırmaktadır. Hizmetlerin sunumuna ilişkin toplumsal talepler verimlilik, etkinlik, hız, bürokrasinin azalması, yönetsel talepler ise; şeffaflık, hesap verilebilirlik, yönetsel denetimin paylaşılması, yönetim ilkeleri ile ortaya konulmaktadır.

Bilişim teknolojileri sayesinde yaşanan değişim, dinamik bir sürecin varlığını ortaya koymaktadır. Bu açıdan bilgi toplumu ve e-devlet olgusunun; kamusal hizmetin sunumunda etkinliği sağlamaktan, küresel dünyanın tüm değerleri ile entegre olmaya ve yönetsel açılımları sağlamaya kadar pek çok amaca hizmet etmeye yönelik bir araç olarak algılanması gerekmektedir. Türkiye ölçeğinde söz konusu kavramların doğru biçimde algılandığına ilişkin önemli ipuçları bulunmaktadır. Örneğin 3 Kasım 2002 Seçim Bildirgelerinde siyasi partiler e-devlet ve bilgi toplumuna yönelik çeşitli proje önerilerine yer vermişlerdir; “E-dönüşüm Türkiye Projesi”; “Vatandaş Odaklı E-devlet”; “E-Türkiye Projesi”; “Ulusal İletişim Altyapısı”; “Bilgi Toplumu”. Bu projelerin içeriği ve uygulanma şansı ayrı bir araştırma konusu olmakla birlikte, hükümet etme erkine talip olan kurumsal yapıların, bilgi toplumu sürecine ilişkin algılama ve ilgilerinin varlığını ortaya koyması açısından önemlidir.

Bilgi toplumu bir hedefdir. Bilişim teknolojisinin dinamik yapısı bu hedefin sürekli olarak değiştirilmesini ve geliştirilmesini gerektirmektedir. Bu hedefe ulaşmayı ve gelişen hedefleri zamanında yakalamayı sağlayacak belirleyici unsurlar arasında, mali ve teknolojik altyapı öne çıkmakla birlikte, ihmal edilmemesi gereken bir diğer unsur da eğitimidir.

Sivil toplum girişimciliğinin ve işbirliğinin gelişmediği Türkiye ölçeğinde, kurumsal ve toplumsal yaşama ilişkin dönüşümün, öncelikle Devlet erki aracılığı ile sağlanması beklenmektedir. Bu anlamda devlet erki tüm kurumsal yapılarını e-yönetim, e-devlet anlayışı ekseninde yeniden yapılandırmak durumundadır. İkinci sanayi devrimi olarak karşımıza çıkan bilgi toplumunun gereklerinin yerel düzeyde ise özellikle ve öncelikle belediyelerin kurumsal yapılarına uyarlanması ve vatandaşlara e-öğrenme konusunda da ulaşılması gerekmektedir. Kuşkusuz bu açılım belediyelere yeni ve ihmal edilmeyecek görev tanımlarını öngörmektedir.

### **Bilgi Toplumu ve Elektronik Devlet(E-Devlet) : Kavramsal Analiz**

Bilgiye sahip olmanın önem kazanması; globalleşme; bilişim sektörünün doğuşu; sivil toplum kuruluşlarının etkinliği ve örgütlü toplumun güçlenmesi; kişinin merkezi konuma gelmesi; bilgisayarlaşma; yaşam boyu öğrenimin kaçınılmaz olması, günümüz kurumsal ve toplumsal yapılarının temel hedefi olarak algılanan bilgi toplumunun temel özelliklerini oluşturmaktadır.(www.inet-tr.org.tr, 2003)

Bilişim teknolojisine bağlı olarak gelişen bilgi toplumu ve özellikle internet aracılığıyla oluşturulan küresel iletişim ortamı, kamu yönetimini etkin, verimli, kaliteli kılacak ve katılımcı demokrasiyi işler bir yapıya dönüştürmeyi kolaylaştıracak, e-devlet modelini ortaya çıkarmıştır.

E-Devlet kavramı ve modeli; önce siyasi sonra da sosyo-ekonomik gerekliliklerin sonucu olarak geliştirilmiş ve modelin öncelikleri devletin “ekonomik verimlilik” hedefinden çok, yurttaşların katılım ve denetim talepleriyle belirlenmiştir. (www.c4group.net., 2003) Bu çerçevede; e-yönetişim/governance; e-yurttaş; e-demokrasi; e-oylama; e-ekonomi; e-ticaret; e-banka; vb. kavram ve modelleri geliştirilmiştir.

E-Devlet'e ilişkin başlıca tanımlar şunlardır; “kamu hizmetlerinin, vatandaşlara, çalışanlara ve iş ortaklarına bilgi toplumu vasıtasıyla ulaşmalarını ve bundan yararlanmalarını sağlayan organizasyon.”; “Devletin vatandaşlara karşı yerine getirmekle yükümlü olduğu görev ve hizmetler ile vatandaşların buna karşılık devlete karşı olan görev ve hizmetlerinin karşılıklı olarak elektronik iletişim ve işlem ortamlarında kesintisiz ve güvenli olarak yürütülmesi.”; “kamu kuruluşları, vatandaşlar ve ticari kurumlar arasındaki bilgi, hizmet ve mal alışverişlerinde teknolojinin kullanılmasıyla performansı ve verimlilik artışını hedefleyen devlet modeli.” (www.milliemlak.gov.tr,2003); Kamusal hizmet endeksli öngörülen bu tanımlara göre elektronik Devlet “internet ağı bir” devlettir/hükümettir. (www.inet-tr.org.tr, 2003)

Söz konusu tanımlar ekseninde e-Devlet kamu yönetiminde; etkinliğin ve verimliliğin sağlanması, bilgi düzeyi daha yüksek vatandaşlar oluşturulması, herkes için eşit erişim, kaliteli zengin enformasyon, geliştirilmiş hizmet kolaylığı, maliyet tasarrufu, daha fazla şeffaflık, devlet kademelerinde rüşvet ve yolsuzlukla mücadele, kamu birimlerine ulaşmada rahat ve kolaylık gibi yararlar öngörülmektedir. (Belge, 2002 : 4)

E-Devlet modelinin nihai hedefleri arasında, vatandaşlara etkin, verimli, kaliteli ve ucuz hizmet sunumu (etkin kamu yönetimi) öngörülmektedir. Bunun ötesinde ve ilerleyen süreçte (temsili demokrasinin zafiyetlerini ortadan kaldırmak amacı ile öngörülen) katılımcı demokrasiyi elektronik ortama aktarmak, bu yolla daha şeffaf, katılımcı ve yönetime dayalı yönetsel anlayışı (e-demokrasi) kurumsal ve toplumsal yapıya aktarmak hedeflenmektedir.

E-devlet ile öngörülen e-demokrasinin tam anlamıyla gerçekleşmesi için; öncelikle, bilişim ve iletişim teknolojilerinin tüm topluma eşit ve adaletli bir biçimde yayılması; aynı zamanda bu teknolojinin kullanımına ilişkin eğitsel altyapının da tüm bireylere eşit biçimde sağlanması yani “dijital bölünme” ya da “dijital uçurum”un oluşturulmaması ve giderilmesi gereklidir.

İletişim teknolojilerinden yararlanmanın topluma eşit biçimde yayılmasının önemine Bilişim Şurası Hukuk Çalışma Grubu tarafından hazırlanan raporda değinilmiştir. İlgili raporun temel ilkeler başlığında; Bir ülkede çoğunluğun “vatandaşlık” bilincine varabilmesi, kamu yönetiminin “şeffaflığı” ilke edinerek, onların bilgiye ulaşımını kolaylaştırıcı iletişim stratejilerini yaşama geçirmesi ile mümkün olduğu vurgulanmakta ve “e-devlet” kavramına, bu açıdan yaklaşılarak; geçmişin büyük yatırımlar gerektiren kitlesel eğitim ve bilinçlendirme projelerinin, günümüz bilişim ve iletişim teknolojilerinin getirdiği kolaylıklardan yararlanılarak hızla uygulamaya geçirilmesi yalnız düz okur-yazarlık değil, başta aydınlar olmak üzere, sayısal-okuryazarlık ve bilgi-okuryazarlığının topluma yayılması gereği olduğu vurgulanmıştır. ([www.bilisimsurasi.org.tr/listeler/tbs-hukuk](http://www.bilisimsurasi.org.tr/listeler/tbs-hukuk), 2003)

Bilgi toplumunun içeriğinin genişliği nedeniyle e-Devlet kavramı, e-Avrupa, e-Türkiye, e-Demokrasi, e-Yaşam gibi çeşitli biçimlerde ele alınmaktadır. Türkiye Bilişim Şurası'nın Nisan 2002'de hazırladığı, "Bilgi Toplumuna Doğru" raporunda; e-Vatandaş, e-Memur, e-Kurum kavramları tanımlanmış ve E-Devletin sunacağı temel servisler; a)devletten vatandaşa, b)devletten devlete ve c)devletten iş yaşamına olarak üç gruba ayrılmıştır. (www.microsoft.com, 2003) Ancak, bilgi toplumunun oluşturulması ve e-Devlet anlayışının kamusal ve özel yaşama uyarlanması noktasında bazı önlemlerin alınması gerekmektedir; bilgi toplumu oluşumuna yönelik teknolojik altyapının oluşumu; hukuki düzenlemeler-gözden geçirmeler; yöneten ve yönetilenlerin bilişim teknolojisinin kullanılabilir hale getirilmesine yönelik kurumsal ve bireysel eğitim programlarının yaygınlaştırılması, bu önlemlerden bazılarıdır.

### **E-Devletten Beklenen Yararlar**

E-Devlet uygulaması ile toplumsal ve kurumsal yaşama ilişkin bazı yararlar öngörülmektedir;(www.microsoft.com, 2003; www.inet-tr.org.tr, 2003) Devletin hızlı ve etkin bir şekilde işleyişinin sağlanması; Devletin şeffaflaşması; her düzeyde vatandaşın yönetime katılımının sağlanması

(governance); kurumlar arası bilgi alışverişinin sağlanarak iş ve veri tekrarının önlenmesi; vatandaş memnuniyetinin sağlanması; ekonomik gelişimin desteklenmesi; bürokratik bazı alışkanlıkların azaltılması; vatandaş talebinin ön plana çıkması; vatandaş ile devlet arasındaki ilişkilerin gelişerek, güven ortamının güçlenmesi; etkin birey. Bunlara ek olarak; Politikacıların kişisel çıkarları için yapılan harcamaların ve yanlış yatırımların büyük ölçüde ortadan kaldırılması(www.proje.bitek-o.org, 2003) öngörülmektedir. Bunlarla esas itibariyle geleneksel devlet anlayışının değişimi öngörülmektedir.

### **Türkiye’de E-Devlet ‘e İlişkin Adımlar**

Son yıllarda Türkiye’de kamu alanında E-Devlet’e ilişkin için pek çok proje geliştirilmekte ve bunlardan bazıları kurumsal yapıların işleyişine aktarılmaktadır. Örneğin bazı vergi ödemeleri, bilgi sorgulama işlemleri İnternet aracılığı ile yapılabilmekte özellikle maliye, emniyet, tapu işlemleri ve trafik güvenliği ile ilgili konularda önemli projeler yürütülmekte ve e-Devletin kurumsallaşması açısından uzun yıllardır çalışılan MERNİS Projesi(www.nvi.gov.tr, 2003) 20.01.2003 de uygulamaya konulmuş bulunmaktadır. Öte yandan Gelirler Genel Müdürlüğü, İnternet vergi dairesi adı altında vatandaşlara internetten bazı vergileri ödeme hizmeti vermektedir. (www.gelirler.gov.tr, 2003) Hazırlıkları devam eden Adalet Bakanlığı Ulusal Yargı Ağı Projesi ile; “yargının görevleri arasında bulunan, adalet hizmetlerinin hızlı, güvenilir ve ekonomik olarak yürütülmesini amaçlanmaktadır. (Ulusal Yargı Ağı Projesi, 2000 : 58)

E-Devlet ve bilgi toplumunun kurumsallaşması noktasında Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planında; ülkemizin rekabet gücünü arttıracak ve bilgi toplumuna dönüşümünü hızlandıracak teknolojik gelişmeyi sağlamak “hedef” olarak belirlenmiştir.(8.BYKP, 2001) Plan dönemi içinde; bilimsel ve teknolojik gelişmelerin desteklenmesi ve gerekli altyapının geliştirilmesi; Ar-Ge’ye yönelik devlet yardımlarının artırılması ve Ar-Ge faaliyetlerinin GSYİH içindeki payının %1.5’e çıkarılması; bilgi ve iletişim teknolojileri açısından rekabet gücünün artırılması; hukuki ve kurumsal yapının geliştirilmesi ve insan gücü eğitimine önem verilmesi; ulusal bilgi altyapısının geliştirilerek bilgiye erişimin kolaylaştırılması; internet erişim kapasitesinin uluslar arası standartlara yükseltilmesi öngörülmektedir.

Haziran 2001’de eAvrupa+ Girişimi’nin açıklanmasını takiben, Türkiye’de bilgi toplumu politikaları çalışmaları, girişimleri ve projeleri yeni bir itici güç kazanmıştır. Kamu, özel sektör ve sivil toplum kuruluşlarının yakın çalışmasının sonucu, uluslararası boyutu eAvrupa+ Girişimi olan e-Türkiye Girişimi ve e-Türkiye Projeleri gündeme alınmıştır. (www.basbakanlik.gov.tr, 2003) e-Türkiye Projesi (www.e-turkiye.gov.tr.2003) sonucunda; bilgi toplumunu oluşturma çalışmalarının hızlandırılması; herkes için daha ucuz, daha hızlı, daha güvenli internet erişimi sağlanması; araştırmacılar ve öğrenciler için daha hızlı internet; insan kaynağına yatırım; internet kullanımının canlandırılması; elektronik devlet ve kamu hizmetlerine elektronik erişim vb. amaçlanmaktadır. Proje kapsamında yer alan Türkiye’deki tüm kamu kurum ve kuruluşları web sayfaları aracılığı ile vatandaşlara kurumsal bilgi akışı sağlamaktadırlar. (bknz, kaynakça)

Türkiye ölçeğinde tek başına bir e-Devlet projesinden söz etmek mümkün değildir. Bu yaklaşım AKP Hükümetinin seçim beyannamesinde; “halen farklı kuruluşlarca yürütülen e-Devlet, e-Türkiye, Kamu-Net, vb. çalışmaların “e-dönüşüm Türkiye” projesi adı altında birleştirilmesi” olarak öngörülmüş, (AKP, Seçim Beyannamesi, 2002) ancak bu yaklaşım 58. ve 59. Hükümet programında (58 ve 59. TC Hükümet Programı, 23.11.2002-18 Mart 2003) ve kamuoyuna sunulan acil eylem planında yer almamıştır. (www.akparti.org.tr/acil eylem, 2003)

### **E-Devlet’e Geçişte Alınması Gereken Önlemler**

E-Devletin kurumsal ve toplumsal yaşama uyarlanması için; teknolojik altyapı; mali altyapı/kaynak sorununun çözülmesi; eğitim programlarının düzenlenmesinin yanında, hukuki ve kurumsal altyapının da eşzamanlı olarak geliştirilmesi zorunludur.

Bu çerçevede e-devletin kurumsal ve toplumsal yaşama uyarlanması için alınması gereken önlemler şunlar olmalıdır; nüfus, adli sicil, gümrük, vergi, vb. hizmetleri internet üzerinden vatandaşlara, işletmelere ve kurumlara sunulmalıdır; kamunun tüm birimlerine, yenilikçi, değişimci, yaratıcı, vb. özelliklere sahip profesyonel yöneticiler atanmalıdır; ulusal bazda elektronik bilgi ve enformasyon altyapısına ilişkin yatırımlar yapılmalıdır(www.inet-tr.org.tr, 2003)

E-devlet olgusunun kurumsallaştırılması önemli bir mali altyapı ihtiyacını gündeme getirmekle birlikte, bu sistemden yararlanılması öngörülen vatandaşların eğitim konusu da öne çıkmaktadır. Türkiye Bilişim Şurası'nın raporunda e-Devlet kurumsallaşması noktasında eğitim amaçlı olarak yapılması gerekenler için şunlar önerilmektedir ([www.bilisimsurasi.org.tr](http://www.bilisimsurasi.org.tr), 2003); toplumun ve kurumların eğitimi için sürekli eğitim merkezleri oluşturulmalı; vatandaşlar, elektronik ortamlar ve kullanılan cihazlarla ilgili bilgilendirilmeli ve bu konuda kurslar verilmeli; vatandaşlara, e-Devlet hizmetlerinden yararlanabilmeleri için, ücretsiz erişim noktaları sağlanmalı; öğretmenler, öğrenciler ve aileler için Internet'te ve e-öğrenme platformunda destek hizmetler ve eğitim kaynakları sağlanmalı; vatandaşın güncel konulardaki sorularını cevaplandıracak birimler oluşturulmalıdır.

Öte yandan, İnternet Servis Sağlayıcıların sorumluluklarından, bilgisayar sistemlerine izinsiz girme ya da virüs yayma gibi bilişim suçlarından kişisel verilerin korunmasına kadar pek çok alanda e-devlet uygulamasına ilişkin olarak hukuki altyapının gerçekleştirilmesi gereklidir. ([www.bilisimsurasi.org.tr/listeler/tbs-hukuk](http://www.bilisimsurasi.org.tr/listeler/tbs-hukuk), 2003; [www.c4group.net](http://www.c4group.net), 2003) Bu noktada; bireyin ifade ve bilgiye erişim özgürlüğü Anayasal açıdan daha net bir biçimde koruma altına alınmalı, Bilgi Özgürlüğü, Bilgi Personeli ve Ulusal Bilgi Güvenliği Kanunları çıkarılmalıdır; vatandaşların kamu yönetim süreçlerine katılımının yasal teminat altına alınmasını sağlayacak mevzuat değişiklikleri yapılmalıdır; e-Devlet'e kaynak yaratılması için bütçe kanununda düzenleme yapılmalıdır; ileri aşamalarda e-demokrasi uygulamalarına geçiş sürecinin gerektirdiği seçim ve siyasi partiler yasalarında teknoloji kullanımıyla ilgili güncellemeler (e-seçim, anketler, kamuoyu tercihlerinin belirlenmesi) yapılmalıdır; bilişim ve iletişim teknolojilerinin yaygınlaşmasını ve dijital bölünmenin önüne geçilmesini sağlamaya yönelik teşvik kararları ve politikalar belirlenmelidir. Söz konusu önlemlerin alınması ve uygulamaya aktarılması ile bilgi toplumu ve e-Devlet anlayışının oluşumuna yönelik önemli bir süreç tamamlanmış olacaktır. Ancak bu sürecin dinamik olduğu açıktır. Bu bağlamda, e-Devlet anlayışı bir "amaç" olmaktan öte "araç" olarak algılanmak durumundadır. E-Devlet anlayışı; kamusal hizmetin etkin, zamanında, verimli, ucuz, kesintisiz, adil, sunumuna; toplumsal yaşamın kolaylaştırılmasına; yöneten-yönetilen iletişiminin daha kolay ve etkin sağlanmasına; küreselleşen dünyanın (ticaret, ekonomi, yönetim, kültür, siyaset biçimlenmeleri vb) tüm değerleri ile entegre olmaya yönelik bir araçtır. Sayılan bu özellikler ise ulaşılmak istenen amaçları ifade etmektedir. Bu anlayışın bir araç olarak algılanması bir anlamda sürece dinamik nitelik kazandırmaya yardımcı olacaktır.

### **E-Öğrenme : Kavramsal Analiz**

Bilgi toplumu ve e-Devlet anlayışının uygulamaya geçirilmesi noktasında ele alınması gereken bir nokta ise e-öğrenme konusudur. Özellikle e-Devlet olgusundan beklenen yararları ulaşılmaları için toplumun tüm kesimlerine gerekli bilgi akışının sağlanması gerekmektedir.

Yaygın eğitim kurumlarını içeren boyutu ile; internet veya bir bilgisayar ağı bulunan platform üzerinde sunulan, web tabanlı bir eğitim sistemi olarak tanımlanan e-öğrenim kavramını; "öğrenci ile öğretmenin birbirlerinden fiziksel olarak ayrı olmalarına rağmen, eş zamanlı (senkron) veya ayrı zamanlı (asenkron) çoklu ortam teknolojisi yardımıyla iletişim kurdukları, öğrenme hızına göre öğrenmenin gerçekleştirildiği öğretim süreci" olarak da tanımlayabiliriz ([www.inet-tr.org.tr](http://www.inet-tr.org.tr), 2003)

E-öğrenim, başlangıçta uzaktan öğrenme ve bilgisayar destekli öğrenime dayandırılmış ve ABD'de NTU (National Technological Universty) 1984 yılında uygulanmaya başlanmıştır. Ülkemizde 1974 yılında mektupla öğrenim adı ile başlatılan uzaktan öğrenim uygulaması halen Anadolu Üniversitesi'nin Açık Öğretim Fakültesi ve 1998 yılından itibaren de ODTÜ'de İDEA (İnternete Dayalı Asenkron Eğitim) ile tamamen internet ortamında ve asenkron (eş zamansız) olarak yapılan "Bilgi Teknolojileri Sertifika Programı" ile devam etmektedir.

Bilgi Toplumunun altyapısı uluslar arası düzeye getirile bile kullanıcıların (halkın ve çalışanların) bilgisayar ve internet kullanımı geliştirilmedikçe e-devletten beklenen yararları elde etmek mümkün olmayacaktır. Bu yüzden Türkiye Bilişim Şurası raporunda; bilgisayar okur yazarlığının artırılmasının; e-kültür'ün yaygınlaştırılmasının; e-bireye geçişin ve sanal toplulukların oluşturulmasının önemi vurgulanmaktadır. ([www.bilisimsurasi.org.tr](http://www.bilisimsurasi.org.tr), 2003) İşte bu noktada bilgi toplumunu oluşturmak ve bu yönde altyapıyı sağlamak tek başına amaca ulaşıldığı anlamına gelmeyecektir. Önemli olan ve sistemi işler kılacak olan özellik; bilgi toplumunun gereklerinin ve e-Devlet uygulamasının tüm kesimler tarafından kullanılabilir olmasının sağlanmasıdır. Bu ise çok net biçimde e-Devlet ve bilgi toplumu sürecinde eğitim ihtiyacının karşılanması sorununu gündeme getirmektedir.

### **E-Öğrenmenin Avantajları ve Sorunlar**

Uygulamaya aktarılması durumunda e-öğrenmenin şu avantajları/yararları ortaya çıkacaktır ([www.tbd.org.tr](http://www.tbd.org.tr), 2003 : 79 ; [www.inet-tr.org.tr](http://www.inet-tr.org.tr), 2003); istenilen yer ve zamanda eğitim olanağı sağlanacak; bireyin iş süreçlerini ve üretimi aksatmadan eğitim alması sağlanacak; daha hızlı (kısa zamanda) ve etkin öğrenme gerçekleştirilecek; eğitimde süreklilik sağlanacaktır; daha az yönetsel iş yükü ile daha fazla kişiye ulaşma olanağı sağlanacak; zaman, mesafe ve sosyo-ekonomik statü engelleri ortadan kaldırılarak, bireylere yaşam boyu eğitimin üstünlüğünden yararlanma olanağı sağlanacak ve nitelikli işgücünün yetersizliği sorununun çözümüne katkıda bulunacaktır.

E-öğrenme destekli eğitim; eğitim için gerekli olan finansman sorunlarının çözümüne katkıda bulunacaktır. Bu çerçevede öğrenim giderlerinde önemli bir yer tutan ulaşım ve diğer harcamalar önemli derecede azaltılacak, bu yolla maliyet avantajı sağlanacaktır. ([www.bilimsurasi.org.tr/cg/](http://www.bilimsurasi.org.tr/cg/), 2003)

E-öğrenimin söz konusu avantajlarına rağmen, Türkiye’de e-öğrenim uygulamalarının; yaygınlaşmama, kalite ve standardizasyon yetersizliği, kurumsallaşamama ve marka olamama gibi ana sorunlarının varlığı bilinmektedir. İnternet altyapısındaki eksiklikler; mevzuatın yetersizliği; teşviklerin olmaması ve Ar-Ge yatırımlarının azlığı; karar vericilerin konu ile yeterince bilgilendirilmemeleri, e-öğrenimin yaygınlaşmamasının temelinde yatan etmenlerdir. ([www.inet-tr.org.tr](http://www.inet-tr.org.tr), 2003) Son maddeye eklenecek nokta ise e-öğrenme konusunda bireysel yatınlığın ve tercihin şekillenmemiş olmasıdır. Bu anlamda topluma e-öğrenme konusunda temel altyapıyı sağlasanız, tüm kurumsal yapıları bu konuda donatılı hale getirseniz bile bireysel tercihlerin bu yönde şekillendirilmesi gerekmektedir. Bununla birlikte e-öğrenme ile hedeflenen iki noktanın yani; internet’e erişim hızı ve erişimin sürekliliğinin sağlanmasına ([www.tbd.org.tr](http://www.tbd.org.tr), 2003 : 75) ilişkin önlemler ihmal edilmemelidir.

Bireysel anlamda e-öğrenmenin mutlaka zorlukları da bulunacaktır; kişilerin çalışma konusunda öz disiplinleri gelişmemiş ise başarı güçtür; kişilerin sosyalleşme sürecini engelleyebilir; içerik oluşumu çok kapsamlı, masraflı ve zaman alıcı bir süreçtir; ilgili sektörün büyük kitlelere ulaşmak için bilgi ve teknoloji altyapısı olmalıdır; bireylerin ilgileri yüksek olabilir, ancak kişisel gelir düzeylerinin de yeterli olması gerekir. Bu durumun aşılabilmesi için ucuz ve güvenilir erişim yollarının kamusal yollarla desteklenmesi gerekir; geleneksel öğrenme alışkanlıklarının dönüştürülmesi zaman alıcı bir süreç olabilir. ([www.tbd.org.tr](http://www.tbd.org.tr), 2003 : 79)

### **E-Yönetim; E-Yerel Yönetim; E-Belediye**

Öncelikli varoluş amaçları vatandaşa hizmet üretmek olan kamu kurumlarının hizmeti etkin, verimli, ucuz ve herkesin ulaşabileceği biçime getirmeleri gerekmektedir. Genel kamu yönetimi içinde yerel halkın hizmet taleplerini karşılamak ve aynı zamanda yönetsel açıdan varolan demokrasi olgusunu yerele indirmek noktasında çeşitli avantajlarından dolayı, yerel yönetim kuruluşları ve özellikle belediyeler ön plandadırlar.

ABD’de yönetimden yönetime (devletten-yerel yönetimlere) yönetimden vatandaşa doğru uzanan elektronik yönetime “sınırsız yönetim” yada “e-yönetim” projesi denmekte ve ([www.kuntaliitto.fi/tietot](http://www.kuntaliitto.fi/tietot), 2003 : 153) **e-yönetim ile**; hizmetin vatandaş tercihlerine göre düzenlenmesi; yönetimin daha ulaşılabilir olması; toplumun katılımının sağlanması ve bilgiyi daha iyi kullanma amaçlanmaktadır. ([www.hullcc.gov.uk](http://www.hullcc.gov.uk), 2003)

Yetkililerin sivil hizmetlerin(eğitim, sağlık vb. gibi) online olarak verilmesi konusuna önem vermelerine bağlı olarak, “yerel e-yönetim” 2000 yılında yeni bir kavram olarak literatüre girmiştir. ([www.kuntaliitto.fi](http://www.kuntaliitto.fi), 2003 : 171) E- yerel yönetim veya e-belediye; sadece bilgisayar yada internet ortamının varlığı veya internet aracılığı ile hizmet yada yerel yetkili bulunması değildir; e-yerel yönetim toplum için yerel önderliğin, demokratik sorumluluğun ve toplumsal katılımın bir aracı olarak da algılanmalıdır. ([www.coe.int/t/e](http://www.coe.int/t/e), 2003) Bu yaklaşım çerçevesinde, e-yerel yönetim; içeriğinde daha açık, sorumlu, kapsayıcı ve toplulukları yönlendirebilecek kadar iyi bir organizasyon vizyonunu ([www.coe.int/t/e](http://www.coe.int/t/e), 2003) bulundurmaktadır. e- yerel yönetim tarafından sunulan fırsatlar ise; vatandaş odaklı hizmetleri ve modernize edilmiş yönetimi içermektedir. ([www.kuntaliitto.fi/tietot](http://www.kuntaliitto.fi/tietot), 2003 : 34)

E-yerel yönetim ile ulaşılması öngörülen hedefler şunlardır; şu anda var olan süreçlerin daha ileri bir değişime uğraması; vatandaşlar ile etkileşime geçme ve bir dizi hizmet için organizasyonların yeniden düzenlenmesi ile organizasyonlarda köklü bir değişimin sağlanması; belirlenen/tanımlanan yerel özgürlükleri ve yönetim içinde karar vermeyi yerel yetkililerle paylaşmak; hizmetlerin biçimini değiştirmek için yeni bir teknoloji kullanılması; yerel hizmetleri daha iyi, daha uygun maliyetli ve daha ulaşılabilir hale getirmek; yerel demokrasinin başlamasını ve gelişmesini gerçekleştirmek. ([www.kuntaliitto.fi/tietot](http://www.kuntaliitto.fi/tietot), 2003 : 34 ; [www.coe.int/t/e](http://www.coe.int/t/e), 2003)

E-yerel yönetim ile ulaşılacak istenen hedeflerden bir diğeri, yerel nitelikli hizmetin standartlarının yükseltilmesidir. Bu anlamda e-yerel yönetim veya e-belediye hizmetinin anlamının içinde şu ilkeler yer alır; daha iyiye gitmek; daha iyi bir değer/fiyat önermek; daha ulaşılabilir olmak ve daha uygun hizmet sunmaktır. ([www.lga.gov.uk](http://www.lga.gov.uk), 2003) Bununla birlikte e-yerel yönetim anlayışına ilişkin söz konusu bu amaçlara/hedeflere ulaşılması için; liderlik, yönetişim, yetenek ve teknoloji unsurları sağlanmalıdır. ([www.kuntaliitto.fi/tietot](http://www.kuntaliitto.fi/tietot), 2003, 155)

Bunlara ek olarak e-belediye yönetimi ile; yerel yönetim hizmet ve faaliyetlerinde enformasyon teknolojilerinin kullanımı; vatandaş ve işletmelere internet üzerinden etkin biçimde hizmet sunumu; kurum içi birimlerin bilgisayar ağları ile entegrasyonu ve ilgili dış birimlerle ağ üzerinden iletişim sağlanması hedeflenmektedir. (Belge, 2002 : 5)

E-yerel yönetim ile ilgili söz konusu hedefler öngörülmele birlikte uygulamanın etkin biçimde gerçekleşmesi önemlidir, yani e-yerel yönetimin başarısını test etmek için belirli parametrelere bakılmalıdır. Öncelikle yerel hizmetlerin; tüketicilerin ihtiyaçları doğrultusunda birleştirilmiş; ulaşılabilen; elektronik olarak desteklenmiş; ortak olarak sunulan; devamlılık arz eden; açık ve hesap verilebilir; vatandaş tarafından kullanılır olması test edilmelidir. Öte yandan yerel e-yönetim ile yapılan hizmetlerin önceki yıllara göre şimdi daha uygun;

sunulan hizmetlerin daha hızlı ve daha az maliyetli olmasının; yerel halk memnuniyetinin derecesinin artması ve vatandaş katılımının sağlanması, gerekmektedir. (www.coe.int/t/e, 2003)

Elektronik devletin(e-devlet) önemli bir parçası olarak düşünülmesi gereken elektronik belediyeçilik(e-belediye) belediyelerin hemen her açıdan (hizmet, yönetim anlayışı, yeni istihdam olanakları vb) ülke kalkınmasına katkıları artıracak kapsamlı bir projedir. Bu proje çerçevesinde çağımızın vazgeçilmez teknolojisi olan internetin yerel halkın kullanımına sunulması öngörülmektedir. Bu yolla belediye-yerel halk arasında karşılıklı iletişim ve bilgi alışverişi yolu ile kaliteli hizmet sunumu ve yerel demokrasinin geliştirilmesi hedeflenmektedir. Yerel halka hizmet üretme sorumluluğu ile donatılmış olan belediyelerin bu sorumluluğunu yerine getirebilmesi noktasında teknolojik gelişmeleri kurumsal işleyişe aktarmaları gerekmektedir.

### **Belediyelerin Bilgi Toplumuna Katkıları**

Belediyelerin yakın amaç grubu, öncelikle tüm yerel toplumdur. Türkiye ölçeğinde yerel halk su, emlak, çevre, temizlik, vb. alanlardaki ihtiyaç ve yükümlülükleri gereği belediyelerle ilişki içindedirler. Bu anlamda kente ve kentliye etkin, verimli hizmet sunabilmek ve ilerleyen süreçte demokratik katılımı genişletmek amacıyla e-devlet uygulamasının bir araç olarak bu birimlerde kullanılması gerekmektedir.

İnternet ve demokrasi arasındaki etkileşim ve ilişki varlığı gelişmiş ülkelerin yönetsel etkinliklerinde, özellikle de yerel yönetimlerde yaygın kullanıma sahiptir. 8. Kalkınma Planı Yerel Yönetimler Özel İhtisas Komisyonu Raporunda, yerel yönetimlerin kurumsal yapılarının ve çalışma biçimlerinin yerel ve ulusal çıkarları birlikte sağlayacak biçimde geliştirilmesi ve güçlendirilmesi için; “yerel yönetimler arasında ve yerel-merkezi yönetim kuruluşları arasında etkili bir bilgi ağı” kurulması amaçlandığı vurgulanmakta ve internet yerel düzeyde halk katılımının ve iletişim demokrasisinin gerçekleştirilme araçları arasında sayılmaktadır. Bu çerçevede yerel halk katılımının uygulamaya geçirilmesi için “yerel yönetimlerde halkı bilgilendirme süreçlerinin ve ortamının geliştirilmesi, kamu belge ve bilgilerine özgürce erişilebilirliğin sağlanması” (8. BYKP, YY-ÖİKR, 2001) öngörülmektedir. Bu yaklaşım açık biçimde belediyelerin bilgi toplumunun oluşumu sürecindeki konumunun belirlenmesine yönelik girişimler olarak görülmelidir.

Teknolojik gelişmelerin hızla değiştirdiği dünya gerçekleri dikkate alındığında Türkiye ölçeğinde gelişen teknolojileri kullanarak yerel halka hizmet etmenin ve şeffaflaşmanın temelini teşkil eden yeni bir yerel yönetim anlayışının oluşması gerekmektedir. Bu çerçevede belediyelerden **beklenen iki görev ortaya** çıkmaktadır. Birincisi: kurumsal yapılarını bilişim teknolojisine uygun biçimde donatmak ve hizmet sunumunda bu teknolojiyi yaygın biçimde kullanmak; İkincisi kurumsal yapılarını yaygın eğitim verecek düzeye getirmek. Bunu da belediyeler, hem kendi personelini, hem yerel halkı bilişim teknolojisine ve bilgi toplumunun gereklerine uygun hale getirme görevini üstlenmelidir.

Yerel düzeyde kaliteli hizmet amacına ulaşılması noktasında belediye işlemlerinin sağlıklı, güvenli, hızlı bir şekilde gerçekleştirilebilmesi gerekmektedir. Bilgi toplumunun gereklerinin yerine getirilmesi söz konusu bu amaçlara ulaşmayı kolaylaştıracaktır. Hem belediyenin kurumsal yapısının temsilcileri (belediye başkanı-belediye personeli) hem de yerel halk bu hizmetlerden mümkün olan en büyük kazancı sağlamak durumundadır. (www.belsoft.gen.tr, 2003)

Ancak belediye hizmetlerinin hızlı sunulması yetmez, belediyelerin dijital yolla gelen yurttaşların, kurum ve kuruluşların soru ve taleplerine aynı yöntem ve hızla yanıt verebilmesi, yerel düzeyde eğitimde eşitsizliğin önüne geçilebilmesinde e-belediye yararlanılmalıdır. (www.tbd.org.tr, 2003 : 83) Bu çerçevede e-belediye uygulamasının yerel hizmetin sunumunun kaliteli ve etkin kılınması; yerel demokrasinin gelişmesi ve belediye personelinin ve yerel halkın eğitim ihtiyaçlarının karşılanmasına kadar önemli katkıların olacağı açıktır. Peki o zaman; “e-belediyenin kurumsal yapıya uyarlanması için neler yapılmalıdır?” sorusuna cevap aramak gerekmektedir.

### **E-Belediye İçin Yapılması Gerekenler**

Yerel yönetimler doğası gereği yeniliklere çok açık değildir. Bu çerçevede öncelikle mevcut yapıların e-yönetim standartları ile uyumlaştırma çabalarının yardım ve teşvikler ile desteklenmesi gereklidir.

Finansal eksiklik e-yönetim hizmetlerine yerel yönetimlerin katılımının önündeki en ciddi engeldir. E-belediye hizmeti sunulması noktasında merkezi yönetim e-yönetim için gerekenleri yerine getiremeyen/yeterli kaynağa sahip olmayan yerel otoritelere finansal yardımda bulunmalıdır.(www.lianza.org, 2003) Türkiye ölçeğinde Anayasanın 127/6. maddesi tam olarak işletilemezken, bilişim teknolojileri noktasında ek yardımın nasıl sağlanacağı önem kazanmaktadır.

E-Belediye uygulamasını kurumsal yapıya uyarlamak noktasında mutlaka atılması gereken adımlar ve alınması gereken önlemler vardır. Bunları şu başlıklarda toplamak mümkündür(www.belsoft.gen.tr, 2003); belediye mevzuatı teknolojik gelişmelere göre yenilenmeli; belediye otomasyon sistemi niteliğindeki yazılımlara standart getirilmeli; belediyelerin çalışmak zorunda oldukları Devlet bankalarının altyapısının bilgi teknolojilerine uygun olarak yenilenmeli; belediyelerde bilgi işlem altyapısının kurulmalı, bu birimde, nitelikli uzman bulunmalı; ve en önemlisi belediyelerin otomasyona geçmesine ilişkin teknik ve mali destek hızla sağlanmalıdır.

### **Türkiye’de E-Belediye Uygulamaları**

31 ülkede gerçekleştirilen e-Devlet Araştırmasına göre, Türkiye’de İnternet üzerinden kamusal hizmetlerin kullanımı son 1 yıl içerisinde %3’den %13’e yükselmiş, 2001 yılında sonuçlarıyla kıyaslandığında son 1 yıl içerisinde İnternet üzerinde kamu sitelerinden bilgi temin eden kişilerin oranı %2’den %12’ye çıktığı belirlenmiştir. Ancak araştırmaya konu olan 31 ülkenin sonuçları incelendiğinde Türkiye’de e-Devlet kullanımının düşük olduğu ve 31 ülke arasında 23. sırada yer aldığı görülmektedir. ([www.internet.com/haber](http://www.internet.com/haber), 2003) e-devlete’e ilişkin bu sonuçlara karşın, Türkiye’de belediyeler bilgi teknolojilerini kullanmada devletin önüne geçmiştirler. Evlendirme, imar ruhsatı verme, tahsilat yapma gibi birçok hizmetler pek çok belediye tarafından elektronik ortamda sağlanmaktadır.

Türkiye’de yerel yönetimlerin bilgi toplumuna katkı sağlamasına yönelik en önemli çalışma “yerelnet” projesidir. Türkiye’nin Yerel Yönetimler Portalı (yerelnet) ([www.yerelnet.org.tr](http://www.yerelnet.org.tr)) 2000 yılı sonunda kullanıma açılmış olup, kamu finansmanı ve TODAİE-YYAEM tarafından bir kamu hizmeti olarak gerçekleştirilmiş olduğundan ağıdaki her türlü bilgi şifresiz ve parasız olarak sunulmaktadır.

YerelNET üzerinden ulaşılabilecek bilgiler şunlardır; **3216 belediyenin her biri için bir web sayfası:** Bu sayfalara belediyelere ait kullanıcı adı ve şifre ile girilmekte ve içeriğinde; seçim sonuçları, personel yapıları, başkan ve belediye meclis üyeleri bilgileri bulunmakta ilan ve duyuru yapabilmekte, hemşehrilerince gönderilen mesajları alabilmektedir. **Seçimler:** 1963 itibaren yapılan seçimlerin ayrıntılı sonuçları sorgulanabilmektedir; **Mevzuat-Yargı Kararları:** Yürürlükteki mevzuat, günlük izlenmekte ve yenilenmektedir; **Yerel Gündem:** Yerel yönetimleri ilgilendiren yasa tasarıları, bunların TBMM görüşme tutanakları, yasalar vb, yerel haberler derlenmektedir. **Uzmanlık Bilgileri:** personel yapısı, mali yapı, altyapı ya ilişkin araştırma ve inceleme materyali sunulmaktadır; **Soru-Yanıt:** Ziyaretçiler, yerel yönetimler dünyasındaki uygulamalara ilişkin sorular iletmekte, sorular bir uzman kurul tarafından yanıtlanmaktadır. **İhaleler:** Belediye, il özel idaresi ve yerel yönetim birliklerinin, Resmi Gazete’de yayımlanan ihaleler duyurulmaktadır; **E-Kütüphane ve Bibliyografya:** e-Kütüphane, TODAİE ve YYAEM tarafından yayımlanmış kitap ve makale bilgilerine ulaşılmaktadır; **E-Liste:** YerelNET iletişim listesi, siteye ve yerel yönetim alanına ilişkin gelişmeleri kısa iletilerle paylaşma alanıdır. ([www.yerelnet.org.tr](http://www.yerelnet.org.tr), 2003)

Türkiye’de yerel yönetim sistemi içinde en ağırlıklı yere sahip olan belediyelerde, diğer herhangi bir örgütte olduğu gibi, süreç beş aşamalı ilerlemektedir; -Bilgisayarlaşma; Otomasyon; İnternet kullanıcılığı; Web site kurma; Yönetimi internete taşıma. Ancak bu süreçlerin her birinin tam olarak tüm belediyelere uyarlandığını söylemek mümkün değildir.

Yerel bilgi projesi kapsamında 3064 belediyeyi kapsayan “bilgisayar altyapısı durumu araştırması” sonuçlarına göre belediyelerde bilgisayar ve internet varlığına ilişkin şu sonuçlar elde edilmiştir ([www.tbd.org.tr](http://www.tbd.org.tr), 2003 : 81);

-Türkiye’de belediyelerin %69’u (2100) bilgisayara sahiptir. Bilgisayarların %95’lik bölümü, yeterli asgari teknik özelliklere ve belediyelerin %30’u (903) otomasyona sahiptir;

-belediyelerin yalnızca %15’i (467) internet erişimi sağlamıştır. Bilgisayara sahip belediyeler arasında bu oran %22 düzeyindedir;

-sosyo-ekonomik bakımdan gelişmiş bölgelerde yer alan belediyeler, bilgisayar altyapısı bakımından daha gelişkin durumdadır. Marmara belediyelerinde bilgisayarlaşma %90 düzeyindedir;

-bilgisayara sahip olan belediyeler bütününde otomasyon %54, internet kullanımı %26, bir şirketten destek alma %91 düzeyindedir. Bu değerlerin en düşük oranlar sergilediği belediyeler ise, Güneydoğu ve Doğu Anadolu bölgelerinde yer alanlardır. Bu bölgelerde bilgisayarlaşma oranı sırasıyla %43 ve %53, otomasyon %21 ve %28, internet kullanımı %13 ve %18, bir şirketten destek alma %42 ve %53 düzeyindedir;

-küçük belediyelerde bilgisayarlaşma %55 düzeyindedir; İnternet kullanımı, bilgisayara sahip belediyeler için en küçük belediyelerde %12’den başlamakta, belediye büyüdükçe yavaşça artmakta, en büyük belediyelerde %63’e erişmektedir;

-tüm nüfus dilimlerinde bir şirketten destek alma, bilgisayarı olan belediyeler genelinde %64-%86 oranlarındadır. Bir özel şirketten destek alma, büyükşehirlerde düşük iken, kasaba belediyelerinde oldukça yüksektir;

-Web sitesine sahip olan belediye sayısı, kesin olarak saptanamamış olmakla birlikte, 150’ye yakındır.

Aşağıda Türkiye’deki bazı belediyelerin web sayfaları aracılığı ile verdikleri hizmetlere örnekler verilmektedir;

#### **-Ankara Büyükşehir Belediyesi:**

Ankara Büyükşehir belediyesine “<http://www.ankara-bel.gov.tr>” adlı web sayfasından erişilmektedir. İlgililerin doğrudan başkana ulaşmalarının da sağlandığı 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; yararlı linkler. Ayrıca; interaktif kent haritası (<http://burc.ankara-bel.gov.tr/website/abb>); resmi kurumlar (<http://www.ankara-bel.gov.tr/resmi.asp>); eğitim (<http://www.ankara-bel.gov.tr/okul.asp>); ulaşım

(<http://www.ankara-bel.gov.tr/otobus.asp>) bilgileri kullanıcılara sunulmaktadır. ([www.ankara-bel.gov.tr](http://www.ankara-bel.gov.tr), 2003) Örneğin Web Sayfasındaki “hizmet rehberi” bölümüne girilince kullanıcılara; yoksullara yardım; cenaze-defin işlemleri; birikmiş çöp ve atıkların temizlenmesi; çevre temizlik vergisinin ödenme zamanı; haşereye karşı ilaçlama; asfalt-yol onarımına ilişkin taleplere ait bilgiler yer almaktadır.

#### **-İstanbul Büyükşehir Belediyesi:**

İstanbul Büyükşehir belediyesi internet teknolojisini yerel halkla iletişim ve etkileşim aracı olarak 1997 sonundan beri “<http://www.ibb.gov.tr>” adresi üzerinden kullanılmaktadır. İstanbul Büyükşehir belediyesinin web sayfasında yer alan erişim alanları şunlardır; başkan hakkında bilgiler; İstanbul BŞB kurumsal yapısı; belediye hizmet alanları; belediye ile ilgili haberler, basın bültenleri; belediye bütçeleri ve yatırımlar; İstanbul hakkında bilgiler; bilgi bankası; kent haritası; ulaşım bilgileri; kültür-sanat bilgileri; ihalelerle ilgili bilgiler; 7gün 24 saat online hizmet; belediye ulaşım için iletişim adresleri; belediye hakkında bilgilere ulaşabilmek için üyelik sistemi; meclis gündemi; resmi gazete; belediye bülteni; istatistiklerle istanbul; İBB evrak takibi; gezi rehberi; kurumsal kimlik; yararlı linkler. ([www.ibb.gov.tr](http://www.ibb.gov.tr),2003)

İstanbul Büyükşehir Belediyesi web sayfasındaki hizmetlerden olan; “belediye hakkında bilgilere” ulaşabilmek için üyelik sistemi ile web sayfasına üye olmaları halinde kullanıcıların e-maillerine belediyenin faaliyetleri hakkında düzenli bilgiler gönderilmektedir. Kullanıcılar İstanbul Büyükşehir belediye meclisinin belirli zamanlardaki gündemini; “Dönemsel Sorgulama” başlığı altında öğrenebilmekte ayrıca son 10 meclis gündemini tarih, saat ve başlıklara göre izleyebilmektedirler. Yine kullanıcılar/yerel halk belediyedeki evraklarını, evrak numarası ve tarihini girmek suretiyle takip edebilmektedirler. ([www.ibb.gov.tr](http://www.ibb.gov.tr), 2003)

#### **-İzmir Büyükşehir Belediyesi:**

Kullanıcılar ve yerel halk İzmir Büyükşehir Belediyesine “<http://www.izmir-bld.gov.tr>” web sayfasından ulaşabilmektedirler. Web sayfasında kullanıcılara şu konularda hizmet sunulmaktadır; kentle ilgili haberler; belediye başkanı ve belediye yönetimi hakkında bilgiler; belediye duyuruları; hizmet kılavuzu; yönetmelikler; kent içi ulaşım bilgileri; sosyal hizmetler; kültür-sanat; belediye şirketleri; projeler; faaliyet raporları; kente dair bilgiler; hemşehri iletişim merkezi; yararlı linkler

Web sayfası üzerinden kullanıcılara sisteme kayıt yaptırmaları durumunda; belediyenin görev ve yetki alanında kalan hizmetlerimizde oluşabilecek programlı aksamaların (su kesintisi, güzergah değişikliği vb.) duyuruları e-posta adreslerine gönderilmektedir. ([www.izmir-bld.gov.tr](http://www.izmir-bld.gov.tr), 2003)

#### **-Antalya Büyükşehir Belediyesi:**

Antalya Büyükşehir belediyesi web sayfasına “[www.antalya-bld.gov.tr](http://www.antalya-bld.gov.tr)” adresinden erişilmektedir. Web sayfasında kullanıcılara ve yerel halka sunulan hizmetler şunlardır; Başkan ve meclis üyeleri hakkında bilgiler, belediyenin kuruluş şeması, görevleri, belediye birimleri, belediyenin faaliyetlerini gösteren yıllık raporlar ve basın bültenleri, belediyenin tarihçesi, belediyeden istek hattı, Antalya hakkında bilgiler, Antalya belediyesi ile ilgili gerekli telefonlar, Antalya haritası ve kent rehberi, belediyeler mevzuatı ile ilgili bilgiler ve hem Antalya hem de belediyelerle ilgili bilgi linklerine, ihale ilanlarına ve BŞB meclisinin gündemine internette ulaşmak mümkün. ([www.antalya-bld.gov.tr](http://www.antalya-bld.gov.tr), 2003)

#### **-Yalova Belediyesi:**

Vatandaşlar ve kullanıcılar [www.yalova-bld.gov.tr](http://www.yalova-bld.gov.tr) adresinden belediye'ye ait güncel haberleri, duyuruları, hava durumunu, ihaleleri ve sonuçlarını, vapur ve şehir hatları tarifelerini, nöbetçi eczaneleri, acil telefon numaralarını öğrenebilmekte ve Yalova Belediye Başkanı Yakup Koçal veya belediyedeki çeşitli birim amirleriyle e-mail yoluyla da haberleşebilmektedirler. ([www.yalova-bld.gov.tr](http://www.yalova-bld.gov.tr), 2003)

Vatandaşların belediyeye olan su, emlak ve çevre temizlik vergisi ödemelerine ilişkin bilgileri web adresinden aktarılmaktadır. Uygulamada vatandaşlara özel şifreler verilmekte ve ödemeler kredi kartı ile de yapılabilmektedir. Ayrıca internet aracılığı ile özel şifre başvurusu yapılabilmektedir. Ayrıca vatandaşların internet aracılığı ile belediyeye ulaşımını sağlamaya yönelik olarak; Belediye hizmet-evi ve ücretsiz ALO BELEDİYE 153 nolu telefonu da kullanılmaktadır.

Türkiye'deki Belediyelere ait web sayfaları örneklerinde bazı temel özellikler ve ortak noktalar görülmektedir;

-Öncelikle kullanıma açık belediye web adresleri yerel nitelikli hizmetlere yönelik tanıtımı içermekte, güncellenmesi sürdürülen sitelerde ise "e-reklam" ya da "e-bülten" görüntüsü ağır basmaktadır. ([www.inet-tr.org](http://www.inet-tr.org)/inetconf7, 2003)

-Web sitelerinde halkın doğrudan denetimine olanak verecek biçimde, belediye meclis ve encümen toplantıları gündemlerine; meclis ve encümen karar metinlerine yer verilmemektedir. Belediye meclis toplantı zamanlarının ve gündeminin (örneğin İstanbul BŞB'de) ilan edilmesi bilginin toplumdaki yayılımı, e-öğrenmenin ve e-demokrasinin kurumsallaşması açısından yeterli olmadığı açıktır.

-Karar süreci, web sitelerinden oldukça uzakta tutulmaktadır. Benzer biçimde, belediye bürokrasisinin denetime açıklığı da amaçlar arasında yer almamaktadır. Sitelerde örgüt şemaları yer almakta, bu örgütleri düzenleyen yönetmelik maddeleri sıralanmakta, buna karşın o birimce yapılan işin amacı; işin yürütümünde görev alanlara ilişkin bilgi; o birimin faaliyetlerine ilişkin raporların sunumu; vb... araçlar sunulmamaktadır.



-Yerel açıklığın/şeffaflığın sağlanmasında önemli bir yeri olan bütçelerin ve kesin hesapların kamuoyuna ilanını web sayfalarında görmek pek mümkün değildir. Sadece geçmiş dönemlere ilişkin bilgiler yer almaktadır. ([www.inet-tr.org.tr/inetconf7](http://www.inet-tr.org.tr/inetconf7), 2003)

### **Dünya’da E-Yerel Yönetim Uygulamaları**

Türkiye’deki web uygulamalarını kendi içinde revize etmek noktasında Dünyadaki bazı örneklere yer vermemiz gerekmektedir.

#### **ABD’de E-Yerel Yönetim**

ABD’de bilişim teknolojisinin kullanımına ilişkin veriler şunlardır; ABD’de toplam (ev, işyeri ve okullar) internet kullanımı %62.4; hane halkının internete ulaşım oranı %58.4; evden internete düzenli olarak bağlananların oranı %49.4 dür. ([www.kuntaliitto.fi/tietot](http://www.kuntaliitto.fi/tietot), 2003 : 153) internet üzerinden kamusal hizmetlere erişim oranı ise %43 olarak belirlenmiştir. ([www.internet.com/haber](http://www.internet.com/haber), 2003)

ABD’de yerel otoritelerin %80’i web sitesine sahiptir. Örneğin; **Miami-Dade’de**, web portalı üzerinden kullanıcılara güncellenmiş haberler, bilgiler, basın açıklamaları, ilanlar, toplantı bilgileri, hava tahminleri, olağanüstü durumlarla(terörist saldırıları ve 911’li hatlara ilişkin) ilgili duyurular sağlanmaktadır.([www.kuntaliitto.fi/tietot](http://www.kuntaliitto.fi/tietot), 2003 : 154) Yine ABD’de **Mobile** yerleşim bölgesine ait olan web sitesi ilk kurulduğunda sadece vatandaşa bilgi vermek amaçlanmış ancak daha sonraki aşamalarda indirilebilen formlar, interaktif uygulamalar ve finansal işlem hizmetleri verilmeye başlanmıştır. Mobile İlçesinin web sitesinde yer alan uygulamalara şu örnekler verilebilir; -kent görevlileri ve meclis toplantıları hakkında bilgiler; -kent bölümlerine ilişkin bilgiler; -sıkça sorulan sorular; -kent bağlantı noktaları: gerekli olan ve sık sık sorulan adres, telefon ve faks numaraları, etkinlikler takvimi: sanat, kültür, iş alemi, kent özel günleri, vb hakkında bilgi sağlanır; ([www.kuntaliitto.fi/tietot](http://www.kuntaliitto.fi/tietot), 2003 : 166)

#### **İngiltere’de E-Yerel Yönetim**

İnternet üzerinden kamusal hizmetlere erişim oranı ise %13 olarak belirlenmiş ([www.internet.com/haber](http://www.internet.com/haber), 2003) olmakla birlikte e-yerel yönetim anlayışı İngiltere’de 21. yy için merkezi yönetim ve yerel yönetimler arasında yeni dinamik bir ortaklığı entegre edecek ve etkili hizmetler (ulaşılabilir, vatandaş odaklı, açık ve saydam özellikli) sunacak bir vizyon olarak kabul edilmiştir.([www.kuntaliitto.fi/tietot](http://www.kuntaliitto.fi/tietot), 2003 : 139) Bu çerçevede İngiltere’de Hükümet, e-yerel yönetim konusunda 2005 yılına kadar yerel yönetim hizmetleri içinde elektronik hizmet tesliminin %100 hedefinin başarılmasından sorumlu tutulmuştur. Öte yandan İngiltere’de, 2008 yılında tüm kamu hizmetlerinin elektronik ortamda yapılabileceği ve elektronik devlete geçişin tamamlanacağı ilan edilmiştir. ([www.vergiturk.com](http://www.vergiturk.com), 2003)

Bilgi toplumuna ilişkin vatandaşlardan gelen talepler ekseninde İngiltere de e-yerel yönetimin kurumsallaşmasına ilişkin olarak, 2005’e kadar yerel otoritelerin şu adımları atmaları öngörülmektedir; internet erişimi ve e-maillerin yerel kütüphanede bütün vatandaşlar için ücretsiz olması; yerel hizmetlerin tamamının bilgisayar ortamında sağlanması; elektronik bilginin, kimlik denetiminin ve veri güvenlik sorunlarının giderilmesi; seçimlerin bilgisayar ortamında oylanmasının sağlanması; bütün meclis üyelerinin e-mail ve internet kullanma konusunda eğitilmesi ve bütün meclis üyelerinin bir e-mail sahibi olması;

Bazı ülkelerdeki e-yerel yönetim uygulamasına ilişkin şu örnekleri verebiliriz;

**-Yeni Zelanda:** Bu ülkede İnternet üzerinden kamusal hizmetlere erişim oranı; %40’dır.([www.internet.com/haber](http://www.internet.com/haber), 2003) Yeni Zelanda yerel e-yönetim stratejisinin gelişiminde iyi bir örnektir zira, bu ülkede e-yerel yönetimlerle ilgili milli strateji planı oluşturma kararı verilmiştir. ([www.idg.net.nz](http://www.idg.net.nz), 2003) Yeni Zelanda da e -yönetimin amaçları şunlardır; daha uygun, daha düşük maliyetli, daha güvenli, daha iyi ve yüksek etkili hizmet sunumu; liderlik (kamu sektörünün bilgi toplumunu desteklemesi); bilgi toplumu olarak Yeni Zelanda’nın ününün artırılması ve yönetime insanların büyük çoğunluğunun katılımının sağlanması. ([www.kuntaliitto.fi](http://www.kuntaliitto.fi), 2003 : 109) hedeflenmektedir.

**-Kanada:** Kanada’da İnternet üzerinden kamusal hizmetlere erişim oranı; %48’dir. ([www.internet.com/haber](http://www.internet.com/haber), 2003) Uygulanan e-yerel yönetim ile; daha kolay ulaşılabilir yönetim; daha iyi hizmetler; güvenilirliği sağlanmış bir erişim hedeflenmekte ayrıca, bütün Kanadalılara yönelik hizmetlerin internet üzerinden sunumu öngörülmektedir. ([www.kuntaliitto.fi/tietot](http://www.kuntaliitto.fi/tietot), 2003 : 53)

**-Finlandiya:** İnternet üzerinden kamusal hizmetlere erişim oranının %49 olduğu Finlandiya’da ([www.internet.com/haber](http://www.internet.com/haber), 2003) e-yerel yönetim konusunda kurumsal ve bireysel ilerlemeler sağlamıştır. İnternetin yerel yönetim ve diğer devlet kurumlarında görev yapan yöneticiler için eğitim programını kapsayacak şekilde düzenlenmesi öngörülmektedir. Bu açıdan bilişim teknolojilerine ilişkin eğitim çabası öne çıkmaktadır. Finlandiya’daki yerel yönetimlerin bilişim teknolojileri açısından sahip oldukları altyapıya ilişkin veriler şunlardır; yerel yönetim personelinin %100’ü bilişim teknolojilerini kullanmakta ve yine personelin %100’ü e-mail kullanmaktadır; belediyelerin %99’u web sitesine sahiptir; bankalar ve belediyeler arasındaki elektronik aktarım oranı %100’dür; belediyelerin %60’ı belediye meclis toplantılarını online olarak yapmaktadır; belediye bütçelerinin %0.7 - %1.5’i bilişim teknolojileri için ayrılmaktadır.([www.kuntaliitto.fi/tietot](http://www.kuntaliitto.fi/tietot), 2003 :62)

**-Hollanda:** Yerel düzeyde eğitim hizmetini belediyeler yerine getirmektedir. 2002 yılı sonuna kadar bütün belediyeler online sistemine geçmesi hedefi konmuş ve bu hedefin %80'i gerçekleşmiştir. ([www.kuntaliitto.fi/tietot](http://www.kuntaliitto.fi/tietot), 2003 : 97) Hollanda'da İnternet üzerinden kamusal hizmetlere erişim oranı %41'dir. ([www.internet.com/haber](http://www.internet.com/haber), 2003)

**-İrlanda Cumhuriyeti:** İnternet üzerinden kamusal hizmetlere erişim oranı %26'dır. ([www.internet.com/haber](http://www.internet.com/haber), 2003) E-yerel yönetim ile günlük olaylar için gerekli olan hizmetlerin elektronik yolla sağlanması amaçlanmakta; doğum kaydı, iş başvurusu, ev satın alma, yada bir iş kurmak için gereken bütün işlemlerin elektronik ortamda sunulması öngörülmektedir. ([www.kuntaliitto.fi/tietot](http://www.kuntaliitto.fi/tietot), 2003 : 124)

**-İspanya:** Valencia'daki bir internet sağlayıcısı (portal) belediye konutları, vergi toplama birimleri, okullar, sağlık ocakları ve alışveriş merkezleri için kamu ve özel sektör hizmetleri için bilgi sağlamaktadır. ([www.kuntaliitto.fi/tietot](http://www.kuntaliitto.fi/tietot), 2003 : 129) İspanya'da internet üzerinden kamusal hizmetlere erişim oranı %26'dır. ([www.internet.com/haber](http://www.internet.com/haber), 2003)

**-Avustralya:** İnternet üzerinden kamusal hizmetlere erişim oranı %46'dır. ([www.internet.com/haber](http://www.internet.com/haber), 2003) Avustralya, Amerika ve Finlandiya dan sonra en çok erişim sağlanan ülkedir. Avustralya'da yönetim hizmetleri hakkında bilgi sağlayacak merkezi bir ofis kurulmuş, ayrıca elektronik ödeme sistemine de geçilmiştir. ([www.kuntaliitto.fi/tietot](http://www.kuntaliitto.fi/tietot), 2003 : 38)

**-Brezilya:** Belediyeler eğitim yönetiminden sorumludurlar. Ancak, merkez ve metropoliten kent yönetimleri online hizmetler sunma konusunda diğer (küçük) belediyelere göre daha gelişmiştir. Bu çerçevede Brezilya'da; gelir vergisi açıklamaları; vergi ödeme sertifikaları; yönetimin sunduğu kayıtlar; ilkökul ve ortaokul kayıtları; yargı sürecinin takibi; emeklilik fonları ve diğer sosyal güvenlik sistemi bilgileri, online olarak sunulmaktadır. Ayrıca "uzaktan eğitim" online olarak sağlanmaktadır. ([www.kuntaliitto.fi/tietot](http://www.kuntaliitto.fi/tietot), 2003 : 44) Brezilya'da gelir beyannamelerinin yüzde 85'i İnternet üzerinden doldurulmaktadır. ([www.vergiturk.com](http://www.vergiturk.com), 2003)

## SONUÇ

İletişim teknolojisindeki gelişmelere bağlı olarak gerçekleşen küreselleşme süreci, toplumsal ve kurumsal yapıları önemli oranda değişime zorlamaktadır. Küresel dünyanın gereklerinin/gerçeklerinin artık tüm toplumsal ve kurumsal yapılara uyarlanması kaçınılmaz, ertelenemez ve ihmal edilemez bir zorunluluk haline gelmiştir. Bilişim ve iletişim teknolojisinde yaşanan değişimlere bağlı olarak günümüzde artık devletlerin kendi vatandaşları ve diğer devletlerle olan ilişkilerinde erişilebilirlik değil erişilebilirliğin ne kadar sürede/hızlı sağlandığı önem kazanmıştır.

Artık bireyler vergi mükellefi oldukları devletin hizmet standartlarını ve yönetim anlayışlarını sorgulamakta ve sürekli, daha kolay, daha az maliyetli, daha süratli erişebileceği devlet kurumları ve kamu hizmeti talep etmektedir. Bu noktada geleneksel Devlet anlayışının ve kurumsal yapısının bilişim teknolojisinde yaşanan değişime ayak uydurması gereği, daha da önem kazanmaktadır.

Özellikle sivil toplum anlayışının gelişmediği ve sermaye birikiminin vatandaşlar veya vatandaş grupları elinde toplanmadığı ülkelerde bilgi toplumunun oluşturulmasında lokomotif görevi Devlet erkine düşmektedir. Devletlerden beklenen, tüm kurumsal işleyişlerini çağın enformatik gereklerine uyarlamak ve vatandaşlarını bilgi teknolojilerine güvenli, hızlı, ucuz erişilebilir kılmaktır. Erişilebilir kılmanın önemli noktası ise enformatik çağın gerektirdiği bilgi ile donatılmış bireylerin oluşturulmasıdır. Bu noktada eğitim konusu gündeme gelmektedir. Devlet hem hizmeti elektronik ortamdan sunacak, hem de vatandaşlarını bu tür hizmete erişebilir kılabilecek önlemleri eş zamanlı olarak almak durumunda kalacaktır.

Bilgi toplumuna ilişkin eğitsel çabalar sergilenirken dikkat edilmesi gereken nokta; dijital bölünme ya da dijital uçurum olarak adlandırılan, bilişim ve iletişim teknolojilerine erişimde, eşitsiz dağılım, bilgi eksikliği/eşitsizliği(ni) engellemektir. Bu soruna etkili çözümler geliştirilmezse, e-devlet ile amaçlanan etkin kamu yönetimi, kamu hizmeti ve ilerleyen dönemlerde e-demokrasi hedefi sadece her açıdan teknolojik birikime sahip "elit bilişimciler" için uygulanabilir kılınmış olacaktır.

İşte yerel yönetimler içinde belediyelerin rolü bu noktada başlamaktadır. Belediyeler dijital bölünmenin/uçurumun oluşmasını engelleyecek bir araç olarak görülmelidir. Bununla birlikte belediyelerin teknolojik açıdan gerekli altyapı, ekipman ve uzman ile desteklenmesi gereği de ihmal edilmeyecek öncelikli konulardır. Kaldı ki Ülkemizde pek çok belediye internet teknolojisini kullanmakta ve oluşturdukları web sayfaları aracılığı ile yerel halkla iletişim kurmakta, dahası kullanıcıları bilgilendirme ve dolaylıda olsa e-öğrenim olanağını sağlamaktadırlar.

Türkiye ölçeğinde belediyeler bilgi toplumunun oluşumu ve e-kamusal hizmetin ve e-öğrenmenin yaygınlaştırılması noktasında önemli bir uygulama alanı olarak görülmelidir. Bunun anlamı, belediyelere bilgi toplumunun gereğine yönelik yeni görev tanımlamalarının verileceğidir. Bu noktada son yıllarda Türkiye'nin gündeminde olan devletin küçültülmesi ve buna bağlı olarak gerçekleştirilmesi düşünülen yerel yönetimler reform çalışmalarında bu konularında dikkate alınması önem arz etmektedir. Eğer bu düzenlemeler kısa sürede gerçekleştirilirse, Türk belediyelerini bilgi toplumunun oluşumuna yönelik uygulama alanları haline dönüştürmek mümkün olabilecektir.

## KAYNAKÇA

- <http://proje.bitek-o.org/B882N8A0LA/E-devlet.doc> 17.03.2003
- <http://www.bilimsurasi.org.tr/cg/egitim/kutuphane/WebDestekliEgitim.doc> 18.02.2003
- <http://www.vergiturk.com/articles/yazi16.htm>, 28.02.2003
- Darren Greenwood; <http://www.idg.net.nz/webhome.nsf>, 18.04.2003
- <http://inet-tr.org.tr> 05.03.2003
- <http://inet-tr.org.tr/inetconf7/bildiri/69.doc> 11.02.2003
- <http://www.akparti.org.tr/acileyem>; 10.02.2003
- <http://www.ankara-bel.gov.tr>, 21.04.2003
- <http://www.antalya-bld.gov.tr>, 21.04.2003.
- <http://www.basbakanlik.gov.tr/edevlet/aranaporturkce.htm> 04.02.2003
- <http://www.belsoft.gen.tr/kutuphane.asp> 18.02.2003
- <http://www.bilimsurasi.org.tr>, 17.02.2003
- [http://www.bilimsurasi.org.tr/listeler/tbs-hukuk/Mar/att-0001/01-TBS\\_KAMU\\_HUKUKU-OU\\_AT.doc](http://www.bilimsurasi.org.tr/listeler/tbs-hukuk/Mar/att-0001/01-TBS_KAMU_HUKUKU-OU_AT.doc) 18.02.2003
- [http://www.c4group.net/ivhp/makale\\_oku.php?makaleid=19](http://www.c4group.net/ivhp/makale_oku.php?makaleid=19) 19.02.2003
- <http://www.e-turkiye.gov.tr> 06.01.2003
- <http://www.gelirler.gov.tr> 22.04.2003
- [http://www.hullcc.gov.uk/pathfinder\\_2001/download/j\\_bowrey.ppt](http://www.hullcc.gov.uk/pathfinder_2001/download/j_bowrey.ppt), Julian Bowrey, e-local government, 04.04.2003
- <http://www.ibb.gov.tr/index.htm>, 2003, 21.04.2003
- <http://www.internet.com/haber>, 21.04.2003
- <http://www.izmir-bld.gov.tr/index.asp>, 21.04.2003
- <http://www.kuntaliitto.fi/tietot/localworld.pdf> p. 38, 24.04.2003
- <http://www.kuntaliitto.fi/tietot/localworld.pdf> p. 62, 24.04.2003
- <http://www.kuntaliitto.fi/tietot/localworld.pdf> p.153, 24.04.2003
- <http://www.kuntaliitto.fi/tietot/localworld.pdf> p.155, 24.04.2003
- <http://www.kuntaliitto.fi/tietot/localworld.pdf> p.166, 24.04.2003
- <http://www.kuntaliitto.fi/tietot/localworld.pdf> p.34, 24.04.2003
- <http://www.kuntaliitto.fi/tietot/localworld.pdf> p.154, 24.04.2003
- <http://www.kuntaliitto.fi/tietot/localworld.pdf>, p. 109 24.04.2003
- <http://www.kuntaliitto.fi/tietot/localworld.pdf>, p.139, 24.04.2003
- <http://www.kuntaliitto.fi/tietot/localworld.pdf>, p.124, 24.04.2003
- <http://www.kuntaliitto.fi/tietot/localworld.pdf>, p.129, 24.04.2003
- <http://www.kuntaliitto.fi/tietot/localworld.pdf>, p.171, 24.04.2003.
- <http://www.kuntaliitto.fi/tietot/localworld.pdf>, p.44, 24.04.2003
- <http://www.kuntaliitto.fi/tietot/localworld.pdf>, p.97, 24.04.2003
- <http://www.lga.gov.uk/ccn/Bowrey%20Presentation.ppt>, 04.04.2003
- [http://www.lianza.org.nz/submission\\_egovt.htm](http://www.lianza.org.nz/submission_egovt.htm), 02.04.2003
- <http://www.microsoft.com/turkiye/mslife/16/16.asp> 18.02.2003
- [http://www.milliemlak.gov.tr/e\\_devlet/e\\_devlet.htm](http://www.milliemlak.gov.tr/e_devlet/e_devlet.htm) 30.01.2003
- <http://www.nvi.gov.tr/mernis/main.htm>, 21.01.2003
- [http://www.tbd.org.tr/sayi75\\_html/egitim\\_ozden.htm](http://www.tbd.org.tr/sayi75_html/egitim_ozden.htm) 03.03.2003
- [http://www.tbd.org.tr/sayi79\\_html/egitim\\_akpinar.html](http://www.tbd.org.tr/sayi79_html/egitim_akpinar.html) 04.04.2003
- [http://www.tbd.org.tr/sayi81\\_html/dosya10.html](http://www.tbd.org.tr/sayi81_html/dosya10.html) 18.02.2003
- [http://www.tbd.org.tr/sayi83\\_html/dosya10.html](http://www.tbd.org.tr/sayi83_html/dosya10.html) 18.02.2003
- <http://www.yalova-bld.gov.tr:8080/> 20.02.2003
- <http://www.kuntaliitto.fi/tietot/localworld.pdf> p.53, 24.04.2003
- Stuart Harrington, “Modernising Local Government via electronic means” [http://www.coe.int/t/e/integrated\\_projects/democracy/Stuart\\_Harrington\\_egov.ppt](http://www.coe.int/t/e/integrated_projects/democracy/Stuart_Harrington_egov.ppt) :04.04.2003
- Belge Murat, (2002), “Elektronik Bilgi Çağında Kamu Yönetimi ve Bir Yerel Yönetim Uygulaması: İstanbul Büyükşehir Belediyesi”, 1. Bilgi ve Ekonomi Kongresi, Bildiriler Kitabı, 10-11. Mayıs, Kocaeli Üniversitesi.
- Ulusal Yargı Ağı Projesi Information Week Türkiye, Sayı:108, 4-10 Eylül 2000
- 58. Türkiye Cumhuriyeti Hükümet Programı, 23.11.2002.
- 59. Türkiye Cumhuriyeti Hükümet Programı, 18 Mart 2003.
- Adalet ve Kalkınma Partisi, Seçim Beyannamesi, 2002.
- 8. BYKP (2001); DPT Yayını, Ankara.
- 8. BYKP, (2001) Yerel Yönetimler ÖİK Raporu DPT Yayını, Ankara.
- Türkiye’de internet üzerinden hizmet veran kamu kurum örnekleri; İçişleri Bakanlığı: [www.icisleri.gov.tr](http://www.icisleri.gov.tr) Pasaport başvurusu elektronik ortamda yapılabilir; Milli Eğitim Bakanlığı: [www.meb.gov.tr](http://www.meb.gov.tr) Bakanlık

Merkez ve taşra teşkilatı personeli yanında, Öğrenciler, öğretmenler, yöneticiler ve veliler için hizmet verilmektedir;Sağlık Bakanlığı: [www.saglik.gov.tr](http://www.saglik.gov.tr) Sağlık ocakları ve hastaneler arasında bilgi değişimine yönelik telematik ağ projesi pilot aşamadır; Adalet Bakanlığı: [www.adalet.gov.tr](http://www.adalet.gov.tr) Adli Sicil ve İstatistik Genel Müdürlüğüne, Adli Sicil kayıtlarına ilişkin sorgu sonuçları ilgililere çevrimiçi verilmektedir; Sosyal Sigortalar Kurumu Başkanlığı: [www.ssk.gov.tr](http://www.ssk.gov.tr) Emekli sigortalılara ilişkin ödeme bilgileri internet üzerinden sorgulanabilmektedir;Gelirler Genel Müdürlüğü: [www.gelirler.gov.tr](http://www.gelirler.gov.tr) WEB adresinde Türkçe ve İngilizce olarak hizmet verilmektedir. WEB sitesinde 17 vergi dairesine kayıtlı araçlar için hizmet verilmektedir. Araçla ilgili kimlik bilgileri, motorlu taşıtlar vergisi borç bilgileri, trafik para cezası borç bilgileri, tüm tahsilat bilgileri, mükellefe ait tüm araçlar bilgilerini sorgulayabilmektedir. Vergi Kimlik Numaraları öğrenilmektedir; TC Emekli Sandığı Genel Müdürlüğü: [www.emekli.gov.tr](http://www.emekli.gov.tr) Emeklilik onayları, hizmet birleştirme ve borçlanma istekleri, kurumlardan gelen kesenek ve karşılıklara ait icmal bordroları, banka ödeme işlemleri, internet tabanlı yürütülmektedir.