

T.C
İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
HALKLA İLİŞKİLER VE TANITIM ANABİLİM DALI

146647

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**TÜRKİYE'DE ELEKTRONİK DEVLET
HİZMETLERİNİN TANITIM ÇALIŞMALARI
ÜZERİNE BİR İNCELEME**

146647

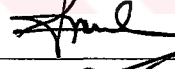
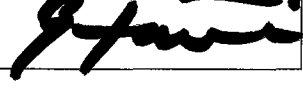
KORHAN MAVNACIOĞLU
2501020458

TEZ DANIŞMANI : YRD. DOÇ. DR. VELİ POLAT

İstanbul, 2004

TEZ ONAYI

Enstitümüz **TANITIM VE HALKLA İLİŞKİLER** Anabilim Dalında **2501020458** numaralı hazırladığı **KORHAN MAVNACIOĞLU'nun "TÜRKİYE'DE ELEKTRONİK DEVLET HİZMETLERİNİN TANITIM ÇALIŞMALARI ÜZERİNE BİR İNCELEME"** konulu **YÜKSEK LİSANS TEZİ** ile ilgili **TEZ SAVUNMA SINAVI**, Lisansüstü Öğretim Yönetmeliği'nin 10.Maddesi uyarınca **26.07.2004 PAZARTESİ** günü saat **9.30'da** yapılmış, sorulan sorulara alınan cevaplar sonunda adayın tezinin **.....'ne*** **OYBİRLİĞİ / OYÇOKLUĞUYLA** karar verilmiştir.

JÜRİ ÜYESİ	KANAATİ (*)	İMZASI
PROF.DR.SUAT GEZGİN	Kabul	
PROF.DR. AHMET ŞAHİNKAYA	Kabul	
DOÇ.DR.METE ÇAMDERELİ	Kabul	
YRD.DOÇ.DR. VELİ POLAT	Kabul	
YRD.DOÇ.DR. EMİNE YAVAŞGEL	Kabul	

ÖZ

Bu çalışmada bilgi toplumunun yeniden yapılandığı devlet uygulamalarının, internet ortamında vatandaşın hizmetine sunulurken hangi tanıtım tekniklerinin kullanıldığı belirlenmeye çalışılmıştır.

Bu amaç doğrultusunda İstanbul il sınırları dahilindeki 24 belediyede “E-Belediye Hizmetlerinin Tanıtımı” araştırması gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonucunda, internet ortamında verilen hizmetlerin vatandaşa yeterince tanıtılmadığı ortaya konulmuştur.

ABSTRACT

In this research, PR techniques used for giving information about government applications, reconstructed in the information society such as e- government has been examined.

A research has been constructed in 24 municipalities in İstanbul. As the result, it has been put forth that services given by the government on the internet has not been announced sufficiently.

ÖNSÖZ

Kamu hizmetlerinde vatandaşa verilen hizmetler kadar, verilen bu hizmetlerin tanıtılması da önem taşımaktadır. Gerekli tanıtım faaliyetleri yapılmadığında, verilen hizmet ne kadar kaliteli olursa olsun vatandaşın bu hizmet hakkında bilgisi yoksa verilen hizmetin taşıdığı anlamın gölgede kaldığı söylenebilir.

Ülkemizde verilen e-devlet hizmetlerinin sayısı ve niteliğinin her geçen gün artmasına karşın bu hizmetlerin vatandaşa yeterince tanıtılmadığından yola çıkılarak bu çalışma gerçekleştirilmiştir.

Çalışmanın araştırma kısmı her vatandaşın mutlaka herhangi bir hizmet aldığı belediyelerde gerçekleştirildi. İstanbul'un 24 belediyesinin bilgi işlem müdürleri vakit ayırarak bu çalışmanın gerçekleştirilmesine katkıda bulundular.

Çalışmalarımda bana destek veren değerli hocam Prof. Dr. Suat GEZGİN'e, eleştiri ve görüşleriyle beni yönlendiren danışman hocam Yrd. Doç. Dr. Veli POLAT'a, araştırma kısmıma yardımcı olan Öğr. Gör. Hakan ARI'ya, destekleriyle beni hiç yalnız bırakmayan sevgili meslektaşlarım Uğur GÜNDÜZ, Ebru ULUSOY, Ahmet Kadri KURŞUN, Adem AYTEN, Cenk DEMİRKIRAN, Sergün KURTOĞLU, Fatma KAMILOĞLU, Bilal ARIK, Serdar TAŞÇI'ya, İletim'in çalışkan öğrencileri Ekrem DURAN, Süleyman TÜRKOĞLU'na, Selin ALMALI ve Mesut AYTEKİN'e, her zaman olduğu gibi tezimde de beni yalnız bırakmayan aileme en içten teşekkürlerimle...

İÇİNDEKİLER

ÖZ-ABSTRACT	iii
ÖNSÖZ	iv
İÇİNDEKİLER	v
GİRİŞ	1

1. BÖLÜM

BİLGİ TOPLUMU VE İNTERNET

1.1. Bilgi Toplumu Kavramı	3
1.1.1. Bilgi Toplumu ve Diğer Toplamlar	7
1.1.2. Bilgi Toplumunun Özellikleri	18
1.1.3. Bilgi Ekonomisi	24
1.1.4. Bilgi Toplumunda Birey	31
1.2 .İnternet	36
1.2.1. İnternet Kavramı	36
1.2.2. İnternetin Tarihçesi	36
1.2.3. İnternet Uygulamaları	37
1.2.3.1. Elektronik Posta	37
1.2.3.2. Forum	38
1.2.3.2.1. Tartışma Listeleri	38
1.2.3.2.2. Haber Grupları	39
1.2.3.5. Sohbet	39
1.2.3.4. Tele Konferans	39
1.2.3.5. FTP (Dosya Aktarma Protokolü)	39
1.2.3.6. World Wide Web (WWW)	40
1.2.4. İnternetin Özellikleri	40
1.2.5. İnternet ve Diğer İletişim araçları	43
1.2.6. İnternet ve Yeni Ekonomi	45

1.2.7. İnternetin Etkileri	47
1.2.8. Türkiye’de İnternet	50

2. BÖLÜM

E-DEVLET UYGULAMALARI

2.1. E-Devlet Nedir ?	51
2.2. Devlet Kurumlarında İnternet Kullanımı ve Elektronik Devlet Kavramı	53
2.2.1. Devletten Vatandaşa	59
2.2.2. Devletten Devlete	61
2.2.3. Devletten İş Dünyasına	62
2.3. Türkiye’de E-Devlet Projeleri ve Uygulamaları	62
2.3.1. E-Devlet Altyapısını Oluşturan Proje Örnekleri	67
2.3.1.1. MERNİS Projesi	67
2.3.1.2. VEDOP (Vergi Dairesi Tam Otomasyon Projesi)	69
2.3.1.3. MOTOP (Nakil Vasıtaları Vergi Daireleri Otomasyon Projesi)	70
2.3.1.4. Akıllı Form Okuma Teknolojileri Kullanımı	70
2.3.1.5. GİMOP (Gümrük İdaresinin Modernizasyonu Projesi)	71
2.3.1.6. DMO (Devlet Malzeme Ofisi) Elektronik Satış Sitesi	72
2.3.1.7. BEOS (Bağ-Kur Eczane Otomasyon Sistemi)	73
2.3.1.8. POLNET (Polis Bilgisayar Ağı)	73
2.4. Dünyada E-Devlet Proje ve Uygulamaları	74
2.5. E -Avrupa ve E- Avrupa+	77

3. BÖLÜM

TOPLUMSAL KATILIM ve E-BELEDİYE HİZMETLERİNİN TANITIMI ARAŞTIRMASI

3.1. Toplumsal Katılım	81
3.2. Bilişim Alanında Faaliyet Gösteren Sivil Toplum Kuruluşları	85
3.2.1. Türkiye Bilişim Derneği (TBD)	85
3.2.2. Türkiye Bilişim Vakfı (TBV)	86
3.3. E-Belediye Hizmetlerinin Tanıtımı Araştırması	88
3.3.1. Araştırmanın Amacı	88
3.3.2. Araştırmanın Yöntem ve Kapsamı	88
3.3.3. Araştırmanın Değerlendirilmesi	89
3.3.3.1. Veri Girişi	89
3.3.3.2. Araştırma Verilerinin Sunulması	89
3.3.4. Araştırma Sonuçları	90
3.3.4.1. Birebir Tablolar	90
3.3.4.1.1. E-Belediye Hizmeti Verme Durumu	90
3.3.4.1.2. E-Belediye Kapsamında Verilen Hizmet Türleri	92
3.3.4.1.3. E-Belediye Kapsamına Alınması Planlanan Hizmetler	93
3.3.4.1.4. Kaç Senedir E-Belediye Hizmeti Veriyorsunuz?	94
3.3.4.1.5. E-Belediye Hizmetlerinde Günlük Gerçekleştirilen İşlem Sayısı	95
3.3.4.1.6. En Çok İşlem Gerçekleştirilen Hizmet	96
3.3.4.1.7. E-Belediye Hizmetini Vatandaşa Duyurma Yolları	97
3.3.4.1.8. E-Belediye İle İlgili Olarak Kurum İçi Eğitim Durumu	98
3.3.4.1.9. E-Belediyeye Memurların Uyum Durumu	99
3.3.4.1.10. E-Belediye Hizmetlerinin Vatandaşa Yeterince Tanıtılmasına İlişkin Değerlendirme	100
3.3.4.1.11. Vatandaşa E-Belediye İle İlgili Eğitim Verme Durumu	101
3.3.4.1.12. E-Belediye Hizmeti Vermeyi Planlama Durumu	102
3.3.4.1.13. Verilmesi Planlanan Hizmet Türleri	103

3.3.4.2. Çapraz Tablolar	104
3.3.4.2.1. Kaç Senedir E-Belediye Hizmeti Verildiğine Göre Memurların E-Belediyeye Yeterince Adapte Olabildiğini Gözlemleme Durumu	104
3.3.4.2.2. Kaç Senedir E-Belediye Hizmeti Verildiğine Göre E-Belediye Hizmetlerini Vatandaşa Yeterince Tanıtılabildiğini Düşünme Durumu	104
3.3.4.2.3. Kaç Senedir E-Belediye Hizmeti Verildiğine Göre Memurlara E-Belediye İle İlgili Olarak Eğitim Verilmesinin Durumu	105
3.3.4.2.4. Kaç Senedir E-Belediye Hizmeti Verildiğine Göre E-Belediye Hizmetlerinde Günlük Gerçekleştirilen İşlem Sayısı	105
3.3.4.2.5. Kaç Senedir E-Belediye Hizmeti Verildiğine Göre En Çok Hangi Hizmetle İlgili İşlem Gerçekleştirildiğinin Durumu	106
3.3.4.2.6. Kaç Senedir E-Belediye Hizmeti Verildiğine Göre E-Belediye Kapsamına Hangi Hizmetlerin Dahil Edileceğinin Durumu	106
3.3.4.2.7. E-Belediye Hizmetlerini Vatandaşa Yeterince Tanıtılabildiğinin Düşünülmmesine Göre E-Belediye Hizmetinin Hangi Kanallardan Vatandaşa Duyurulduğunun Durumu	107
SONUÇ	108
KAYNAKÇA	111
EKLER	120

KISALTMALAR LİSTESİ

A.e	Aynı eser
a.g.e.	Adı geçen eser
a.y.	Aynı yayın
bkz.	Bakınız
çev.	Çeviren
der.	Derleyen
e-devlet	Elektronik devlet
Ed.	Editör
TBD	Türkiye Bilişim Derneği
TBV	Türkiye Bilişim Vakfı
Vd.	Ve diğerleri
www	World Wide Web

ŞEKİLLER

Şekil 1	12
Şekil 2	17
Şekil 3	26
Şekil 4	28
Şekil 5	58
Şekil 6	59
Şekil 7	61

TABLolar

Tablo 1	8
Tablo 2	10
Tablo 3	14
Tablo 4	19
Tablo 5	22
Tablo 6	56
Tablo 7	57
Tablo 8	66
Tablo 9	75

GİRİŞ

Sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçiş sürecinde internet teknolojisinde yaşanan gelişmeler, bu sürece hız katmıştır. İnternetle yaşamımızın akışı büyük ölçüde değişmiştir ve hala değişmektedir. İnternet, iletişim biçimlerimizi değiştirmiş, iletişim sürelerini kısaltmış ve bilgiye ulaşmamızı kolaylaştırmıştır. İnternet yaşamın her alanında olduğu gibi kamu hizmetlerinde de etkisini göstermiş ve elektronik devlet uygulamaları doğmuştur.

Vatandaş odaklı ve internet altyapısına dayanan e-devlet uygulamaları tüm dünyada hızla yaygınlaşmaktadır. Ancak yaygınlaşma her ülkede aynı hızda karşılık bulmamıştır. İleri teknolojik yapıya sahip ülkeler, bu uygulamaya tamamen geçmişken; bazıları altyapıyı yeni oluşturmaktadır. Öte yandan bu uygulamayla ilgili hiçbir girişimde bulunmayan ülkelerin varlığını da kabul etmek gerekir.

Ülkemizde e-devlet çalışmalarına son yıllarda hız verilmiş, altyapı konusunda dikkate değer adımlar atılmıştır. Bugün birçok kamu kurumu, e-devlet hizmeti vermektedir. Fakat bu hizmetin verilmesi tek başına yeterli değildir. Bu hizmetlerin vatandaşlara duyurulması ve bu hizmetlere vatandaşın ulaşabilirliğinin sağlanması gereklidir.

Çalışmanın ıkış noktası, internet ortamında verilen elektronik devlet hizmetlerinin vatandaşla yeterince tanıtılmadığıdır. Bu bağlamda İstanbul il sınırları dahilinde 24 belediyede “E-belediye Hizmetlerinin Tanıtımı Araştırması” gerçekleştirilmiştir. Araştırma 24 Belediyenin bilgi işlem müdürleriyle yüz yüze görüşme yapılarak gerçekleştirilmiştir.

Birinci bölümde e-devletin de bir parçası olduğu bilgi toplumu ele alınacaktır. Bilgi toplumu kavramı açıklanacaktır. Bilgi toplumu diğer toplum yapılarıyla karşılaştırılacak ve bilgi toplumunun özellikleri ele alınacaktır. Bilgi ekonomisi ve

bilgi toplumunda birey konuları incelenecektir. E-devletin de temeli olan internetin tarihçesi, uygulamaları, özellikleri ele alınacaktır. İnternet ile diğer iletişim araçları karşılaştırılacaktır. Bilgi ve iletişim teknolojileriyle şekillenen yeni ekonominin özellikleri incelenecektir. İnternetin bireyler üzerindeki fiziksel, psikolojik ve sosyal etkileri ele alınacaktır. Türkiye’de internet ele alınacaktır.

İkinci bölümde e-devletin tarihçesi, ortaya çıkışı, avantajları, dünyadaki uygulamaları, Türkiye’deki e-devlet uygulamaları incelenecektir.

Üçüncü bölümde bilgi toplumunda toplumsal katılım, bilişim üzerine faaliyet gösteren sivil toplum örgütleri olan Türkiye Bilişim Derneği (TBD) ve Türkiye Bilişim Vakfı’nın (TBV) çalışmaları incelenecektir. “E-belediye Hizmetlerinin Tanıtımı Araştırması”nın sonuçları ele alınacaktır. Çıkan sonuçlar doğrultusunda elektronik devlet hizmetlerinin tanıtım çalışmaları incelenerek, sonuçlar bu doğrultuda analiz edilecektir.

Ekler kısmında araştırmanın soru formu, e-devlet hizmetlerini tanıtan broşür örnekleri ve e-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı yer almaktadır.

BİRİNCİ BÖLÜM

1. BİLGİ TOPLUMU VE İNTERNET

1.1.Bilgi Toplumu Kavramı

Elektronik devlet konusunu incelemeden önce e-devletin de bir parçası olduğu bilgi toplumunu incelemek gerekir. Bilgi toplumunun koşulları, e-devletin oluşmasına olanak sağlamıştır.

1960'lı yıllardan itibaren bazı sosyal bilimciler, Amerika ve Japonya gibi ileri düzeyde sanayileşmiş ülkelerde toplumun temel karakteristiklerinde köklü değişim eğilimi gözlemlemişlerdir. Bu yeni toplum biçimi, bir çok yönden sanayi toplumundan farklılıklar göstermektedir. Bu farklar, sanayi toplumunun yerini alan bu sürecin tanımlanmasını gerektirmiş ve bu doğrultuda pek çok tanımlama yapılmıştır.¹

İçinde bulunduğumuz bu süreç için farklı tanımlamalar yapılmıştır. Amittai Etzioni “modernlik sonrası çağ”, George Lichteim “burjuva sonrası toplum”, Herman Kahn “ekonomi-sonrası toplum”, Murray Bookchin “kıtlık-sonrası toplum”, Kenneth Boulding “uygarlık-sonrası toplum”, Daniel Bell “endüstri-sonrası toplum”, Peter F. Drucker “bilgi toplumu”, Paul Holmes “kişisel hizmet toplumu”, Ralf Dahrendorf “hizmet sınıflı toplum” veya “kapitalizm-sonrası toplum”, Zbigniew Brzezinski “teknokratik çağ” ve Yoneji Masuda ise “enformasyon toplumu” olarak bu süreci adlandırmıştır.²

Bu çalışmada söz konusu süreç, günümüzde de en yaygın olarak kullanılan nitelemesiyle; “bilgi toplumu” olarak kullanılacaktır. “Bilgi toplumu”nun yaygın olarak kullanılması toplumun yapısını belirleyen ekonominin bilgi temelli olmasından kaynaklanmaktadır.

¹ Veysel Bozkurt, *Enformasyon Toplumu ve Türkiye*, İstanbul, Sistem Yayıncılık, 1996, s.20

² Bozkurt, a.g.e., s. 20-21

Günümüzdeki koşullar, yaşam tarzı ve ekonomik unsurlar sanayi toplumu kuramlarıyla açıklanamadığı ve yeni bir sürecin içinde bulunulmasından ötürü bilgi toplumu kavramı ortaya çıkmış ve düşünürlerce farklı şekillerde tanımlanmaya çalışılmıştır. Bu tanımlardan bazıları şunlardır:

“Bilginin üretilmesi, depolanması ve dağıtılması süreçlerinin toplumda en önemli faaliyetler olarak belirlediği toplum türü.”³

Bilgi toplumu, sanayi toplumundan bütünüyle farklı yeni bir toplum biçimidir. Bilgi toplumu kavramı, yeni iletişim teknolojileri temelinde yeni bir ekonomik sektörün oluşumuna dayalı ve bu sektör aracılığıyla var olan yeni bir üretici sınıfın biçimlendirdiği, bilginin merkezde olduğu toplumsal bir yapıyı tanımlamaktadır.⁴ Tanımda bilginin ekonomik yapıyı şekillendirmesine bağlı olarak toplumsal yapıyı da şekillendirdiği belirtilmektedir.

Bilgi toplumu, ülkelerin politika belgelerinde şöyle tanımlanmaktadır: “Sosyo-ekonomik faaliyetlerin giderek etkileşimli sayısal iletişim ağlarının katılımıyla veya bu iletişim ağlarının yoğun kullanımıyla gerçekleştirilmesi yanında bu amaçla kullanılan her türlü teknolojinin ve uygulamanın üretilmesidir.”⁵

Bilgi toplumu, belki de yazının icadından beri içinde bulunduğumuz ama bugün önemi fazlasıyla artmış olan durumu betimlemektedir. Bilgi toplumu “en önemli varlık bilgidir” ve “en yararlı yatırım insana yapılan yatırımdır” şeklinde sloganlaştırılabilir. Burada toplumun amacı bilginin üretilmesini, dağıtımını ve kullanımını geliştirmek, iyileştirmek biçiminde özetlenebilir.⁶

³ Güliz Uluç, *Küreselleşen Medya:İktidar ve Mücadele Alanı*, İstanbul, Anahtar Kitaplar Yayınevi, 2003, s. 139

⁴ Nilüfer Timisi, *Yeni İletişim Teknolojileri ve Demokrasi*, Ankara Dost Yayıncılık, 2003, s. 17

⁵ Haluk Geray, *İletişim ve Teknoloji Uluslararası Birikim Düzeninde Yeni Medya Politikaları*, Ankara, Ütopya Yayınevi, 2003, s. 132

⁶ *Türkiye Bilişim Şurası E-Toplum/Örgütlenme Çalışma Grubu Taslak Raporu*, İstanbul, 2004, s.2

“Bilgi toplumu; her türlü iletişim kanalının etkin bir biçimde kullanıldığı, çoksesliliğin sistemin sürdürülebilirliği için zorunlu olmasından dolayı bu özgürlüğün en geniş biçimde kullanılmasının mümkün olduğu aşamadır.”⁷ Bu tanımda bilgi toplumunun dayandığı teknolojik gelişmelerin sağladığı olanaklara vurgu yapılmaktadır.

“Çok çeşitli tanım olmasına rağmen hepsi, temelde içinde bulunduğumuz toplumu tanımlamaktadır. Farklılıklar ayrıntılardan kaynaklanmaktadır.”⁸

İçinde bulunduğumuz sürecin sanayi toplumundan daha farklı olduğu düşünürler tarafından kabul görse de, bu sürecin bilgi toplumu olarak tanımlanması aşamasında karşıt görüşler mevcuttur.

Bilgi toplumu kavramını kullanan düşünürler, sanayi toplumu aşamasının tamamlandığını, ekonomik unsurların değişmesiyle toplum yapısının da değişime uğradığını belirtmektedirler.

Bilgi toplumunu destekleyen düşünürler, gelişmekte olan ülkeler ile gelişmişler arasındaki eşitsizlikleri; bilginin üretilmesi, işlenmesi ve ulaşılması süreçlerindeki dengesizliklere bağlamaktadır. Yeni bilgi ve iletişim teknolojileri ile taşınacak enformasyonun işlenmesi ve bilgiye dönüştürülmesi ile bu fark giderilecektir. Eklenen değerler yeni servetler yaratacak ve bilginin özelliklerinden dolayı, bu yeni servet daha verimli ve eşit olarak dağıtılacaktır. Diğer bilgi toplumu düşünürlerine göre yeni bilgi ve iletişim teknolojileri, Kuzey ve Güney ülkeleri arasındaki sanayi ve bilgi uçurumunu azaltacak ve süreç içinde, global bilgi toplumunda bu fark ortadan kalkacaktır. Bu inanç, bilginin gelişmekte olan ülkeler açısından daha eşit bir dünya toplumu yaratabileceği şeklindedir.⁹

⁷ Çağdaş Kayra Akman, “Bilgi Toplumu ve Türkiye”, (Çevrimiçi)
<http://www.geocities.com/ckakman/belge/541proje.pdf>, 30 Aralık 2003

⁸ Bozkurt, a.g.e., s. 21

⁹ Geray, a.g.e., s. 122-123

1970'lerden sonra biçimlenen yeni teknolojiler, birbirlerinden kopuk ve tekil buluşlar olarak değerlendirilemez. Bu niteliklerinden ötürü, yeni iletişim ortamlarıyla bağlantılı olarak, üretimi ve toplumsal örgütlenişi yeniden biçimlendirebilecek yeni bir oluşumdan söz etmek mümkün olmaktadır. Yeni teknolojilerin bu birbirlerini tamamlayan özelliklerinden yola çıkan bazı sosyal bilimciler, iletişim alanında tanık olunan dönüşümün sadece, iletişim olgusunu yeniden tanımlamakla kalmadığını, toplumun bütününe değiştirdiğini ileri sürmektedir. Bu olası değişmeyi de bilgi toplumu olarak adlandırmaktadır.¹⁰

Bilgi toplumu kavramına karşı çıkan düşünürler ise içinde bulunduğumuz çağın bilgi toplumu olarak nitelendirilmesi için henüz erken olduğunu ve tam anlamıyla bir bilgi toplumundan söz etmek için gerekli şartların mevcut olmadığını belirtmektedirler.

Beniger'e göre bilgi toplumu olarak adlandırılan süreç, kapitalizmin üretim, dağıtım ve tüketim alanında karşılaştığı krizleri aşmak için yeni teknolojiler üretmesi, ancak her üretilen teknolojinin kontrolü için yeni teknolojilerin üretilmesinin gerekmesidir. Bu döngü bilgi toplumunu oluşturmaktadır. Beniger, ekonominin her aşamasında bilgi, hizmetler gibi sektörlerin diğer sektörlerle ilişkili olduğunu, belli bir sektörde sayısal ağırlık sahibi olunmasının değil sektörlerin birbirleriyle ilişkisinin belirleyici olduğunu ileri sürmektedir.¹¹

Beniger, bu tanımında teknolojiye bağlı sistemin bilgi toplumu olarak nitelendirmiştir. Teknolojiye bağlı bir kısır döngünün mevcut olduğunu belirtmektedir.

Bilgi devrimi ve toplumu bir ütopyadan ibaret olup, sanayi toplumunun değerleri ve güdülleri halen uluslararası topluma yön vermektedir. Sanayi

¹⁰ Aydın Uğur, *Kültür Kıtası Atlası, Kültür, İletişim, Demokrasi*, İstanbul, Yapı Kredi Yayınları, 2002, s.69

¹¹ Beniger'den aktaran Geray, a.g.e., s. 123

toplumunun yapısal niteliklerinde bir dönüşüm yoktur. Niceliksel açıdan bir farklılık söz konusudur. Bilgi toplumundan söz etmek için erkendir.¹²

1990'lerden sonra bilgi toplumu kavramının kullanımının yaygınlaştığı görülmektedir. Bu yaygınlığın nedeni şunlardır:¹³

- 1) Kişisel bilgisayarların ucuzlaması ve yaygınlaşması,
- 2) Telekomünikasyon alanında sayısal teknolojilerin kullanılmaya başlanması, yerel ve bölgesel bilgisayar ağlarının kurulması gibi gelişmeler,
- 3) Radyo, televizyon gibi geleneksel kitle iletişim araçlarıyla yeni medyanın birbirlerine yakınsamaları,
- 4) İnternetin ticarileşmesi ve tüm dünyaya yayılmasıyla birlikte milyonlarca bilgisayar kullanıcısının bağlandığı bir altyapının ortaya çıkması.

1.1.1. Bilgi Toplumu ve Diğer Toplamlar

Bilgi toplumu, kendisinden önceki toplumlardan çok farklı özelliklere sahiptir. Düşünürler, bilgi toplumunu tartışırken bu toplumun özellikleri kadar diğer toplumlarla olan farklarını da incelemiştir.

Bell, endüstri öncesi, endüstri ve endüstri sonrası toplumlarını aşağıdaki tablodaki kriterlere göre karşılaştırmıştır.¹⁴

¹² Uluç, a.g.e., s. 138-139

¹³ Geray, a.g.e., s. 132

¹⁴ Bell'den aktaran Bozkurt, a.g.e., s. 48

BOYUTLAR	ENDÜSTRİ ÖNCESİ	ENDÜSTRİ	ENDÜSTRİ SONRASI
Üretim şekli	Doğal maddelerin işlenmesi	Fabrika	İşleme ve yeni iş kolları
Ekonomik sektör	Birinci Tarım Madencilik Balıkçılık Petrol&Gaz	İkinci Mal üretimi Dayanıklılık Dayanıksız Ağır sanayi	Üçüncü Transport yararlılık Dördüncü Ticaret Finans Sağlık Araştırma Rekreasyon Eğitim İdare
Dönüştürülen kaynak	Doğal güç, rüzgar, su, kaba insan ve hayvan	Yaratılan enerji, elektrik, yağ, gaz, kömür	Enformasyon, kompüter, veri sistemleri
Stratejik kaynak	Hammadde	Kapital	Bilgi
Teknoloji	El sanatları	Makine teknolojisi	Entelektüel teknoloji
Temel nitelik	Artizan, çiftçi, el işçisi	Mühendis Yarı vasıflı	Bilim adamı Profesyonel meslekler
Metodoloji	Sağduyu, sınaama yanılma	Ampirizm&Deneyim	Soyut teori modelleri Simülasyonlar Sistem analizleri
Zaman perspektifi	Geçmişe yönelik	Şu andaki tecrübelere yönelik	Geleceğe yönelik
Dizayn	Doğaya karşı oyun	Fabrikalaşmış doğaya karşı oyun	Kişiler arasında oyun
Eksen ilke	Gelenekçilik	Ekonomik büyüme	Teorik bilginin derlenmesi

Tablo 1. Endüstri Öncesi, Endüstri ve Endüstri Sonrası Toplamların Karşılaştırılması

Endüstri öncesi toplumda doğal kaynaklar, endüstri toplumunda fabrika, endüstri sonrası toplumda ise işleme ve yeni iş kolları üretim şeklini oluşturmaktadır. Endüstri öncesi toplumunu, doğa koşulları ve doğal kaynaklar; endüstri toplumunu, hammaddeye dayalı endüstri; endüstri sonrası toplumunu ise bilginin merkezinde olduğu ekonomi şekillendirmiştir.

Günümüzde devlet anlayışında ve ekonomi biliminde meydana gelen değişimler, geçmiş dönemlerdeki değerleri geride bırakmış ve bilgi toplumuna doğru evrilen süreci başlatmıştır.¹⁵

Ekonomik unsurun değişmesinden ötürü içinde bulunduğumuz süreç, bilgi toplumu olarak adlandırılmaktadır. Bazı kuramcılar ise ekonomik unsur değişse de içinde bulunduğumuz sürecin tam olarak bir bilgi toplumu değil sanayi sonrası toplum süreci olduğunu öne sürmektedir.

Sanayi toplumu mal üretimine dayalı bir toplum iken, sanayi sonrası toplum enformasyona dayalı bilgi toplumdur. Sanayi sonrası toplumu üreten ve tahkim eden enformasyondur.¹⁶ “Sanayi toplumunun merkezi değişkenleri olan emek ve sermayenin yerini, temel değişkenler olarak enformasyon ve bilgi alır.”¹⁷

Sanayi toplumunda stratejik kaynak olan sermayenin yerini bilgi toplumuna geçiş sürecinde bilgi almaktadır. Böylece bilgi üreten ve bilgiye dayalı kurum eksenli toplum yapısı oluşmaktadır.¹⁸

Toffler’a göre bilgi toplumu geleneksel sanayi toplumuyla çelişki halindedir: Bir yandan çok daha teknolojiktir; diğer yandan da anti-endüstriyeldir.¹⁹

Masuda, sanayi ve bilgi toplumlarını genel hatlarını vererek şu şekilde karşılaştırmıştır.²⁰

¹⁵ Hasan Tutar, *Küreselleşme Sürecinde İşletme Yönetimi*, İstanbul, Hayat Yayınları, 2000, s. 38

¹⁶ Krishan Kumar, *Sanayi Sonrası Toplumdan Post-Modern Topluma*, Çev. Mehmet Küçük, Ankara, Dost Kitabevi Yayınları, 1999, s. 22

¹⁷ Kumar, *a.g.e.*, s. 25

¹⁸ Bozkurt, *a.g.e.*, s. 3

¹⁹ Alvin Toffler, *Üçüncü Dalga*, Çev. Ali Seden, İstanbul, Altın Kitaplar Yayınevi, 1981, s. 29

²⁰ Masuda’dan aktaran Bozkurt, *a.g.e.*, s. 43

		Sanayi Toplumu	Bilgi Toplumu
Yenilikçi Teknoloji	Öz	Buhar Makinesi	Bilgisayar (Bellek, hesap)
	Temel Fonksiyon	Fizik, emeğin ikamesi	Zihni emeğin ikamesi
	Üretim Gücü	Maddi üretim gücü	Enformasyon üretme gücü
Sosyo Ekonomik Yapı	Ürünler	Faydalı Mallar ve hizmetler	Enformasyon, teknoloji, bilgi
	Üretim Merkezi	Modern Fabrika	Enformasyon hizmetleri
	Piyasa	Yeni dünya, sömürgeler, tüketici satın alma gücü	Bilgi sınırlarında ve enformasyon alanında artış
	Lider Endüstriler	İmalat endüstrisi, Makine endüstrisi Kimya endüstrisi	Entelektüel endüstriler, bilgi enformasyon endüstrileri
	Endüstriyel Yapı	Birincil, ikincil ve üçüncül endüstriler	Matriks endüstriyel yapı ayrıca dördüncü endüstri
	Ekonomik Yapı	Mal ekonomisi (İşbölümü, üretim ve tüketim ayrımı)	Sinerjik enerji (ortak üretim ve faydalanma)
	Sosyo ekonomik Prensip	Fiyat prensibi	Amaç prensibi
	Sosyo ekonomik Özne	Teşebbüs	Gönüllü topluluklar
	Sosyo ekonomik sistem	Özel teşebbüs, rekabet, kar	Altyapı, sinerji, toplumsal yararın önemi
	Toplum Şekli	Sınıflı toplum	Fonksiyonel toplum
	Ulusal Hedef	Kaba ulusal hedef	Kaba ulusal tahmin
	Hükümet Şekli	Parlamenter demokrasi	Katılımcı demokrasi
	Sosyal Değişmede Güç Merkezleri	İşçi hareketleri grevler	Vatandaş hareketleri
	Sosyal Problem	İşsizlik, savaş, faşizm	Terör, gelecek şoku
	En İleri Aşama	Kitle tüketimi	Yüksek kitle bilgi üretimi
Değerler	Etik değerler, Değer Ölçüleri	Maddi değerler, temel insan hakları, insancılık	Zaman değeri; Self disiplin, sosyal katkı
	Zamanın Ruhu	Rönesans (Bireyin özgürleşmesi)	Globalizm (İnsan ve doğa ortak yaşamı)

Tablo 2. Sanayi ve Bilgi Toplamlarının Karşılaştırılması

Sanayi toplumunda teknoloji, buhar makinesi iken bilgi toplumunda bilgisayardır. Sanayi toplumunda teknoloji ile fiziksel güç ikame edilirken; bilgi toplumunda teknoloji, zihni emeği ikame etmektedir. Sanayi toplumunda maddi üretim gücü mevcutken; bilgi toplumunda enformasyon üretimi mevcuttur. Sanayi toplumunda fabrikalarda mallar üretilirken; bilgi toplumunda enformasyon hizmetleri kullanılarak teknoloji ve bilgi üretilmektedir.

Sanayi toplumunda birincil, ikincil ve üçüncül endüstriler faaliyette bulunurken; bilgi toplumunda matriks endüstriyel yapı mevcuttur. Ayrıca dördüncü endüstri de faaliyette bulunmaktadır.

Sanayi toplumunda sosyo-ekonomik prensip fiyat iken; bilgi toplumunda amaçtır. Sosyo-ekonomik özne, sanayi toplumunda teşebbüs iken; bilgi toplumunda gönüllü topluluklardır.

Sosyo-ekonomik sistem, sanayi toplumunda özel teşebbüs, rekabet ve kar iken; bilgi toplumunda altyapı, sinerji ve toplumsal yararın önemidir. Sanayi toplumunda sınıflı toplum yapısı görülürken; bilgi toplumunda fonksiyonel toplum yapısı görülmektedir. Sanayi toplumunda parlamenter demokrasi; bilgi toplumunda ise katılımcı demokrasi görülmektedir.

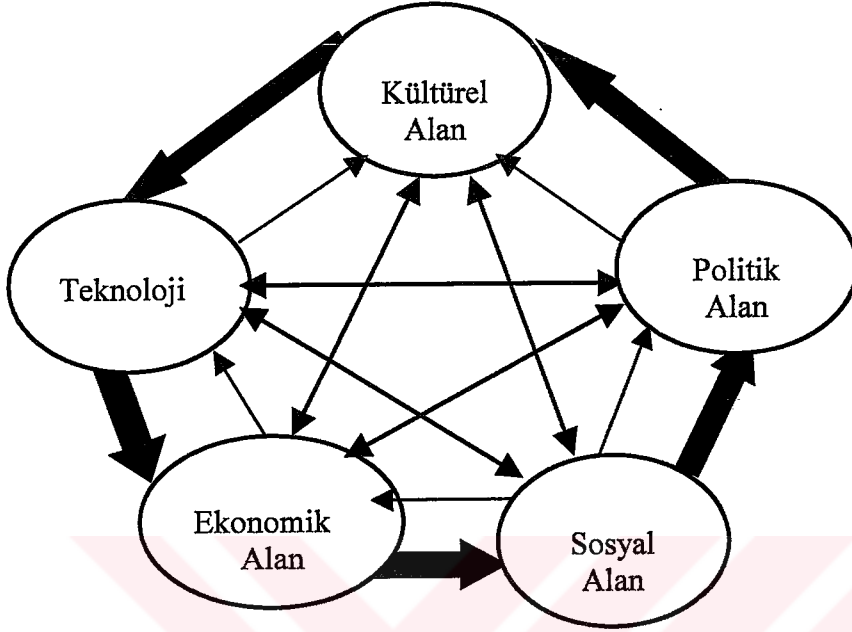
Bilgi toplumu örgütlü toplumdur. Sanayi toplumundaki temsili demokrasi bilgi toplumunda yerini katılımcı demokrasiye bırakmaktadır.²¹ Maddi değerler, temel insan hakları ve insancılık sanayi toplumunun değer sistemini oluştururken; bilgi toplumunun değer sistemini zaman değeri, self disiplin ve sosyal katkı oluşturmaktadır.

Sanayi ve bilgi toplumlarındaki alt sistemler aşağıdaki şekillerde görülmektedir.²²

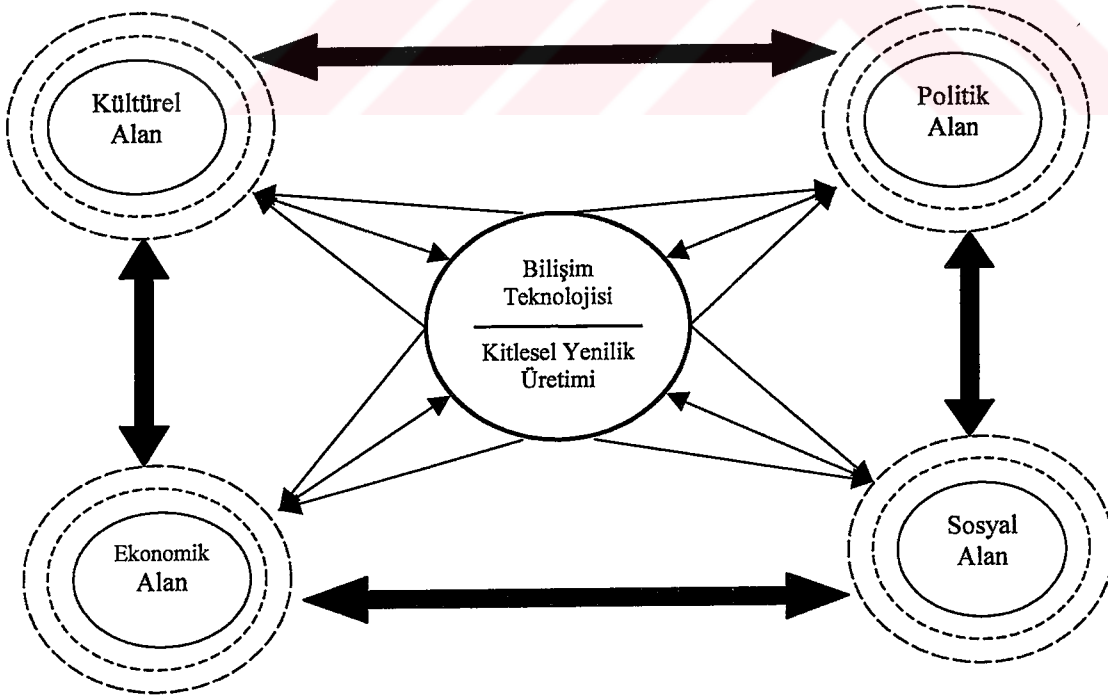
²¹ Adem Ögüt, *Bilgi Çağında Yönetim*, 2. baskı, Ankara, Nobel Yayın Dağıtım, 2003, s. 32

²² Hüsnü Erkan, *Bilgi Toplumu ve Ekonomik Gelişme*, 2. baskı, İstanbul, Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları, 1994, s. 215

Sanayi toplumunda



Bilgi toplumunda



Şekil 1. Sanayi ve Bilgi Toplumlarda Alt Sistemler

Sanayi toplumunda teknoloji, kültürel alan, politik alan, sosyal alan ve ekonomik alan birbirlerine bağlı bir yapı göstermektedir.

Bilgi toplumunda kültürel alan, politik alan, ekonomik alan ve sosyal alan bilişim teknolojisi ve kitlesel yenilik üretimi çevresinde şekillenmektedir.

Sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçilirken “zaman” ve “mekan” kavramları değişmektedir.²³ Bilgi toplumu, bilgi ve iletişim teknolojileri sayesinde daha önceki toplumların maruz kaldığı zaman kısıtlamasına çok daha az maruz kalmaktadır.²⁴

Sanayi toplumuna göre yapılanmış örgütler, bilgi toplumunun taleplerini yeterince karşılayamamakta ve bilgi toplumunun gereklerine uyum sağlayamamaktadır.²⁵ Sanayi toplumuna göre yapılanmış örgütlerin, sistemlerinin merkezine bilgi ve iletişim teknolojilerini koymaları gerekmektedir.

Sanayi toplumları, üretim biçimlerini bilgi ve iletişim teknolojilerine göre dönüştürebilirlerse bilgi toplumu olabilirler.²⁶ Her toplumda sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçiş aynı hızda olmamaktadır.

Sanayi toplumundan bilgi toplumuna dönüşümün hızlı gerçekleştiği toplumlarda bu teknolojilere uyum esnekliği yüksektir.²⁷

Dört toplum yapısının temel özellikleri aşağıdaki tabloda verilmiştir.²⁸

²³ Bozkurt, a.g.e., s. 3

²⁴ Hamza Al, **Bilgi Toplumu ve Kamu Yönetiminde Paradigma Değişimi**, Ankara, Bilimadamı Yayınları, 2002, s. 83

²⁵ Bozkurt, a.g.e., s.3

²⁶ Aykut Göker, “Enformasyon Toplumu Üzerine Kavramsal Bir Yaklaşım Denemesi”, (Çevrimiçi) <http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl-gos.php?at=281>, 30 Mayıs 2004

²⁷ Ögüt, a.g.e., s.22

²⁸ “Bilgi Toplumu”, (Çevrimiçi) <http://www.ekocerceve.com/img/haberler/BLGTOPLUMU.doc>, 25 Mayıs 2004

	İLKEL TOPLUM	TARIM TOPLUMU	SANAYİ TOPLUMU	BİLGİ TOPLUMU
TEKNOLOJİ	Enerji: İnsan Enerjisi	Enerji: Doğal Enerji (İnsan, Hayvan, Rüzgar)	Enerji: Fosil yakıtlar (Petrol, kömür)	Enerji: Doğal (güneş, rüzgar), nükleer
	Malzemeler: Hayvan postu ve taşlar	Malzemeler: Yenilenebilir kaynaklar (ağaçlar, pamuk, yün)	Malzemeler: Yenilenemez kaynaklar (Metal vd.)	Malzemeler: Yenilenebilir kaynaklar (Biyoteknoloji), yeniden kullanım
	Araçlar: Asgari düzeyde kesme veya dövme (Normal olarak taş yapımı)	Araçlar: İnsan kasının kullanımı (kaldıraç ve vinçler) veya doğal güçleri çalışır duruma getirme (yelken, su değirmeni)	Araçlar: Emeğin yerine geçen makineler	Araçlar : Akli geliştirici Makineler (Bilgisayarlar ve ilgili elektronik araçlar)
	Üretim Yöntemi: Yok	Üretim Yönetimi: El sanatları	Üretim Yöntemi: Kurmak-Monte etmek ve birbirleriyle değiştirilebilir parçalar	Üretim Yöntemi: Robotlar
	Ulaşım Sistemi: Yürüme	Ulaşım Sistemi: At, vagon, yelkenli gemi	Ulaşım Sistemi: Vapur, demiryolu, otomobil ve uçak	Ulaşım Sistemi: Uzak gemisi
	Haberleşme Sistemi: Konuşma	Haberleşme Sistemi: El yazımı	Haberleşme Sistemi: Basın, T.V.	Haberleşme Sistemi: Elektronik araçlarla bireysel iletişimin sınırsız genişlemesi
EKONOMİ	Toplayıcılık, Avcılık, Balıkçılık	Kendi kendine yeterli, yerel ve adem-i merkeziyetçi bir ekonomi. Piyasa değeri olmayan temel yiyecek maddelerinin üretimine dayalı ekonomik faaliyet	Ulusal düzeyde kitlesel pazar ekonomisi. Temel ekonomik faaliyet, standartlaşmış maddi mallar üretimine dayanmaktadır; bunlar da üretim ve tüketim olarak ayrılmaktadır.	Bütünleşmiş küresel ekonomi. Temel ekonomik faaliyet, üretici ve tüketicileri daha çok birleştiren bilgi hizmetlerinin tedariki şeklindedir.
		Köy ekonomisi düzeyinde emekte basit işbölümü: Düzeyleri açıkça belirlenmiş sınırlı sayıda otorite (Soylular, rahipler, askerler, köleler veya şefler)	İşgücünün karmaşık dağılımı, sınırlı uzmanlık yeteneğine; standart çalışma kalıplarına ve büyük hiyerarşik kurumların değişik düzeydeki otoritelerinin birbiriyle, ayarlanmış örgütlenmesine dayalıdır.	Doğrudan çıkarlarını korumaya yönelik üyelerden oluşan, küçük girişimciliğin örgütlenmesi şeklinde bir yapılaşma,
		Birincil kaynak: Toprak	Birincil kaynak Fiziksel sermayedir.	Birincil kaynak İnsan sermayesi

SOSYAL SİSTEM	Küçük gruplar veya aşiretler	Cinsel rollerin açıkça belirlendiği hareketsiz büyük ve ailenin birincil güvenlik sistemi (dayanak) olması	Cinsel rollerin farklılaştığı çekirdek aile Birincil derecedeki güvenlik (destek) sistemi, ölümsüz kurumlardır.	Bireyin merkezi konumda olduğu, değişik aile tipleri
		Seçkinlerle sınırlı kalan eğitim.	Sosyal Değerler: Uygunluk, seçkinlik ve sınıf unsurlarını ön plana çıkarmaktadır.	Cinsel işbölümünün benzeştiği, insani yeteneği geliştirmeye ve insani kurumlaşmaları sağlayıcı roller.
				Sosyal değerlerde çeşitlilik, eşitlik, bireycilik.
			Yetişkinlikte tamamlanan kitlesel eğitim.	Eğitim bireyselleştirilmiştir ve sürekli'dir.
POLİTİK SİSTEM	Aşiret yaşlılarının ve şefin kuralları çerçevesinde temel politik birim olarak aşiret	Feodalizm: Hukuk, din, sosyal sınıf ve politika, doğumla kazanılan otoriteyle (aristokratik kurallar) toprağın yönetimini belirlemektedir. Temel politik birim yerel topluluktur.	Kapitalizm ve Marksizm: Hukuk, din, sosyal sınıf ve politika sermaye yatırımlarının mülkiyet ve kontrolünü elinde bulunduranlar tarafından şekillendirilmiştir.	Küresel işbirliği: Bilginin kontrolü ve sahipliği için uluslararası örgütlerin kurumlaşması;
			Milliyetçilik: Temsili hükümet veya diktatörlük şeklinde güçlü merkezi ulusal hükümet	Yerel yönetimler birincil (asıl) yönetim birimi ve kalıtmacı demokrasi temel norm olmaktadır.
PARADİGMA	Dünyanın tamamen doğal şekliyle gözlenmesi	Bilim Temeli: Matematik (cebir, geometri) Astronomi	Bilim Temeli: Fizik, Kimya	Bilim Temeli: Kuantum elektronigi, moleküler biyoloji, biyoloji, çevresel bilimler.

Tablo 3. Dört Temel Toplumun Kilit Özellikleri

Tabloya bakıldığında ilkel toplumun ve tarım toplumunun doğal koşullar tarafından biçimlendirildiği görülürken, sanayi ve bilgi toplumlarının teknoloji tarafından biçimlendirildiği görülmektedir.

“Bir toplumun geçmişteki gelişim modeli, gelecekteki toplum yapısının kestirilebilmesinde tarihi analogik bir model olarak ele alındığında bugün bilgi toplumu adı verilen sürecin sanayi toplumunun ileri bir aşaması olduğu ortaya koyulabilir.”²⁹

Sanayileşme sürecini tamamlayan ülkeler, sanayi sonrası toplum aşamasına, ekonominin tüm ağırlığının teknik ve araştırmacı sınıftan yana kaydığı, her türlü politika ve yeniliğin bilimsel bilgiden kaynaklandığı, entelektüel teknolojiye dayanan bilgi toplumu safhasına geçmiştir.³⁰

Bilgi toplumu aşamasıyla birlikte şu an için ulaşılabilecek en üst seviyeye gelinmiştir. Teknolojinin gelişmesiyle birlikte bu seviye daha da yükselecektir. Bilgi toplumu, teknolojisi sayesinde ekonomisinde doğal koşullara bağımlılığı diğer toplumların aksine en düşük düzeye getirmiştir.

Her alanda yaşanan değişim hızının sürekli artması bilgi toplumunu diğer toplumlardan ayıran en belirgin özelliktir.³¹ Bilgi toplumu olmak isteyen toplumlar, bu değişime uyum sağlamak zorundadır.

Sanayi toplumundaki hiyerarşik yapı ve bürokrasilerin yerini bilgi toplumunda yatay ilişkilerle birbirini tamamlayan adem-i merkeziyetçi (decentralised) birimler almaktadır.³²

²⁹ Nabi Avcı, **Enformatik Cehalet**, Ankara, Rehber Yayınları, 1990, s. 71

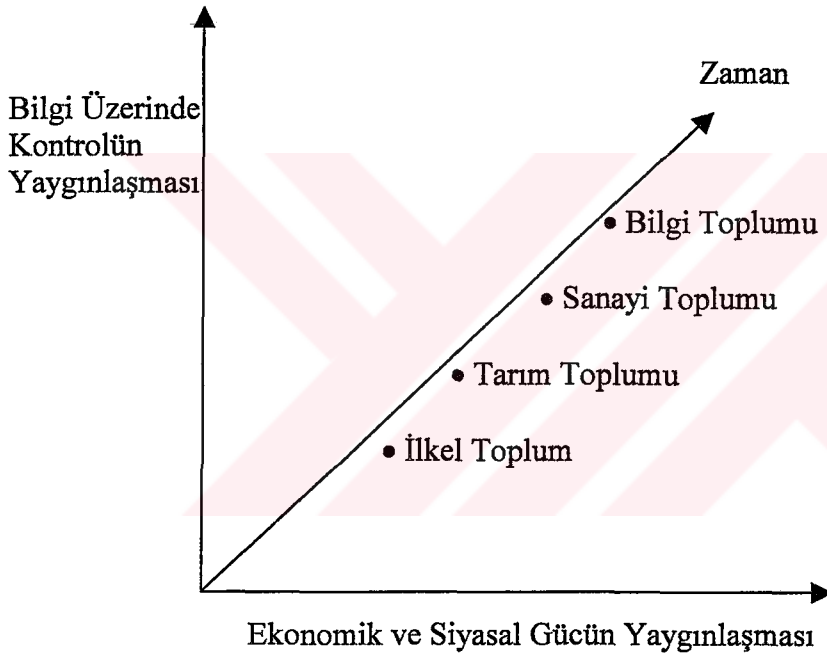
³⁰ Cihan Dura, Hayriye Atik, **Bilgi Toplumu, Bilgi Ekonomisi ve Türkiye**, İstanbul, Literatür Yayınları, 2002, s. 2

³¹ Hasan Tutar, M. Kemal Yılmaz, **Genel İletişim Kavramlar ve Modeller**, 4. baskı, Ankara, Nobel Yayın Dağıtım, 2003, s. 276

³² Turgay Aydın, **Bilgi Toplumu ve Demokrasi**, Trabzon, Eser Ofset, 1997, s. 30

Desantralizasyon, “hiyerarşik ve doğrusal imparatorlukların derece derece etkileşimli örgütlere dönüşmesi” sürecidir. Bu sürecin yeni bilgi ve iletişim teknolojileriyle desteklenmesiyle birlikte bilgi toplumu hedefine ulaşılabilir.³³

Miller, Ticoll ve Tapscott’un toplumsal aşamalarda bilginin kontrolü ile birlikte ekonomik ve siyasal gücün yaygınlaşma süreci aşağıdaki şekilde gösterilmiştir.³⁴



Şekil 2. Toplumsal Aşamalar Sürecinde Bilginin Önemi ve Ekonomik Siyasal Gücün Yaygınlaşması

Toffler, içinde bulunduğumuz bu toplum yapısını üçüncü dalga olarak nitelemektedir. Bu yeni toplum yapısı, bürokrasileri ortadan kaldıracak; ulusal devletin etkisini sınırlandıracak; emperyalizm sonrasını yaşayan bir dünyada yarı özerk ekonomilerin oluşmasını sağlayacaktır. Daha basit, daha etkili ve daha demokratik devletin kurulmasına imkan verecektir. Bu toplum, üreticiyle tüketici arasındaki

³³ Geray, a.g.e., s. 128-129

³⁴ Miller, Ticoll, Tapscott’tan aktaran Öğüt, a.g.e., s. 27

tarihsel kopukluğu gidererek yarının bu ikisini birleştiren ekonomisini oluşturacaktır. Bu toplum yapısı gelişmesini sürdürebilirse üçüncü dalga, tarihin ilk insancıl uygarlığı olabilir.³⁵

Bilgi toplumunda bilgi üzerinde kontrol sahibi olma ile ekonomik ve siyasal güç en üst düzeye ulaşmıştır. Ulaşılan bu düzeyi bilgi toplumunun özellikle sanayi toplumunun birikimi üzerine inşa edilmesine, bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeyle açıklayabiliriz.

1.1.2. Bilgi Toplumunun Özellikleri

Yoneji Masuda, “The Information Society as Post Industrial Society” (Sanayi Sonrası Toplum Olarak Bilgi Toplumu) adlı eserinde bilgi toplumunun yapısal özelliklerini şu şekilde sıralamaktadır.³⁶

1. Bilgi toplumunun gelişiminde temel rol, bilgisayar tarafından oynanır. Bu toplumun simgesi, bilgisayara dayalı enformasyon şebekeleriyle veri bankalarından oluşan kamusal altyapıdır.
2. Bilgi toplumunda önde gelen sektör, dördüncü ve yeni bir sektör olan “entelektüel sektör”dür.
3. Bilgi toplumunda sosyo-ekonomik sistem, alt yapısının üstünlüğü ile kendini gösteren gönüllü bir “sivil toplum”dan oluşur.
4. Bilgi toplumu, sanayi toplumunun aksine çok merkezlidir.
5. Bilgi toplumunun siyasal sistemi katılımcı demokrasiyi içerir.
6. Bilgi toplumu, büyük miktarda dayanıklı tüketim malı üreten tüketen sanayi toplumunun aksine yüksek seviyede kitlesel bilgi üreten bir toplumdur.
7. Sanayi toplumunda temel değerler, maddi ihtiyaçların tatminine dayanır. Buna karşılık bilgi toplumunda temel değerler amaçlara ulaşmanın verdiği tatminden kaynaklanır.

³⁵ Toffler, a.g.e., s. 29

³⁶ Masuda’dan aktaran Tutar, Yılmaz, a.g.e., s. 276

Masuda'nın belirttiği özelliklere bakıldığında bilgi ve iletişim teknolojilerinde meydana gelen gelişmeler sayesinde bilginin bu toplumun merkezi olduğu bir kez daha anlaşılmaktadır.

“Bilgi toplumu, sanayi toplumunun sosyo-ekonomik özelliklerinden daha farklı, ekonomide ve kurumlarda hızlı değişmeyi ve yeniden yapılanmayı gerektiren bir aşamadır.”³⁷ Bilgi ve iletişim teknolojileri sürekli olarak değiştiği için ekonomik yapının ve kurumların da bu değişime uyum sağlaması, kendilerini bu değişime göre yeniden yapılandırması gerekmektedir.

Bilgi teknolojileri ile yeni çözümler üretilmekte ve toplumsal yapı yeniden şekillendirilmektedir.³⁸ Bilgi toplumunda üretimin temel kaynağının enformasyon olmasının yanı sıra toplumsal ve kültürel süreçler de yeni bilgi ve iletişim teknolojilerine bağlıdır.³⁹

Martin, bilgi toplumunun teknolojik, toplumsal, ekonomik, siyasal ve kültürel kriterlerini tanımlamıştır.⁴⁰

Teknolojik Kriter	Temel itici güç olarak bilgi teknolojileri. Bilgi teknolojilerinin ofis, fabrika, eğitim ve evde yaygın kullanımı.
Toplumsal Kriter	Yaşam niteliğinin artırılmasında bilginin merkeziliği. Bilgi bilinçliliği ve yüksek nitelikli bilgiye son kullanıcının erişimi.
Ekonomik Kriter	Bilgi anahtar ekonomik faktördür. Kaynak, hizmet, tüketim ve çalışma yaşamında.
Siyasal Kriter	Bilgi özgürlüğü katılım ve uzlaşımın artışıyla yönlendirilen bir siyasal süreci yönlendirecektir.
Kültürel Kriter	Ulusal ve bireysel gelişmede bilginin kültürel değerinin tanınması.

Tablo 4. Bilgi Toplumunun Kriterleri

³⁷ Bilgi Toplumu ve Özellikleri, (Çevrimiçi), <http://www.canaktan.org/yeni-trendler/bilgi-toplumu/bilgitoplumu-ozellik.htm>, 5 Nisan 2004

³⁸ Ögüt, a.g.e., s.3

³⁹ Timisi, a.g.e., s. 89

⁴⁰ Martin'den aktaran Timisi, a.g.e., s. 101

Teknolojik kriter, bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesi ile bu teknolojilerin yaşamın her alanında yaygın olarak kullanılmasıdır. Toplumsal kriter, bilginin merkeziliği ve son kullanıcının bilgiye erişimidir.

Stonier'e göre bilgi toplumu, eğitimden yaşam düzeyine kadar her alanda olumlu katkıda bulunacaktır. Çözümle kavuşturulan sorunların oranı, ortaya çıkan sorunların oranından daha yüksek olacaktır.⁴¹

"Bilgi toplumunda organizasyon içinde elde edilebilir bilginin miktarındaki artış, hizmeti yürütenlerin işini ve -artan bilgi ulaştığı takdirde- hizmetten faydalananların durumunu etkileyecektir. Bilgi transferindeki kolaylık büroların fiziksel mekanını ve aynı zamanda tüketicilerin hizmetlere ulaşma vasıtalarını da değiştirmektedir."⁴²

Hiçbir tarihsel süreç içinde insanoğlu bu denli değişim hızına ulaşamamıştır. Bu nedenle en çarpıcı öngörülerde bile gelecekte karşılaşılabilecek sosyal değişimlerin boyutu yeterince tanımlanamamaktadır.⁴³

"Yeni enformasyon alanı küresel bir bağlamda iş görür. Herhangi bir yere gitmeye gerek kalmadan; enformasyona eve ya da bürodan ulaşılabilir. Ülke olarak herkese, her yerde, istendiği anda açık olan, dünya çapında bir elektronik kütüphaneler, arşivler ve veri bankaları şebekesi doğmaktadır."⁴⁴

Ekonomik kriter, bilginin ekonominin merkezinde yer almasıdır.

Bell'in savunduğu gibi yalnız tekno-ekonomik yapıda değil, aynı zamanda da toplumun tüm boyutlarında değişimler olacaktır.⁴⁵

⁴¹ Stonier'den aktaran Al, a.g.e., s. 77

⁴² Yusuf Balcı, **Bilgi Teknolojisi ve Sosyal Siyaset, Sosyal Siyaset Konferansları 39. Kitap**, İstanbul, İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Yayınları, 1993, s. 76

⁴³ "Türkiye Bilişim Derneği 2. Türkiye Bilişim Şurası E-Toplum Çalışma Grubu E-Birey Alt Çalışma Grubu 1. Taslak Raporu", (Çevrimiçi) <http://www.bilisimsurasi.org.tr>, 30 Ocak 2004

⁴⁴ Kumar, a.g.e., s. 23

⁴⁵ Bell'den aktaran Kumar, a.g.e., s. 27

Bilgi ve iletişim teknolojileri, bir yandan zihinsel emeğin yerini tutmakta, diğer yandan da insanın zihinsel emeğinin çerçevesini genişletmektedir.⁴⁶

Bilgi toplumuna dönüşmekte olan ileri sanayi toplumları bilgi ve iletişim teknolojilerini her alanda yaygınlaştırmaya çalışırken ana amaç verimliliği artırmaktır.⁴⁷

“Bilgi toplumu, bilgi akışının örgütlenmesi temelinde bilişim ve bilişimin kullanılması etrafında örgütlenmiştir; aynı zamanda benzersiz olarak birliğinin derlenmesini temel almaktadır. Her toplum bilgiye bağımlı hale gelmiştir”.⁴⁸ “Günümüz toplumları, bilgi toplumu olmak için bilgi ihtiyacının farkındadır ve bilgiye erişmeye çalışmaktadır. Bilgi toplumu, erişim toplumudur.”⁴⁹

Siyasal kriter, bilgiye ulaşım özgürlüğü ve toplumsal katılımdır.

Salvaggio, bilgi toplumunun siyasal, ekonomik ve toplumsal sistemlere göre değiştiğini; rekabetçi (serbest pazar), kamu yararı (karma veya Batı Avrupa’da olduğu gibi toplumsal pazar ekonomileri), komünist (eski Sovyetler Birliği’nde ve Çin’de olduğu gibi), üçüncü dünya (çoğu gelişmekte olan ülkeler) şeklindeki toplum biçimlerinde farklılık gösterdiğini belirtmektedir.⁵⁰

Bilgi, bütün alanlarda olduğu gibi siyasal sistemi de şekillendirmektedir.

Enformasyonun tüm topluma yayılması daha uyanık ve eğitimli bir kamu yaratacaktır. Bilgi toplumu, aynı zamanda demokrasiyi de zenginleştirir. Enformasyon, iktidarın yeni köşe taşıdır.⁵¹

⁴⁶ Bozkurt, a.g.e., s. 30

⁴⁷ Aykut Göker, “Enformasyon Toplumu Üzerine Kavramsal Bir Yaklaşım Denemesi”, (Çevrimiçi) <http://www.bilgiyonetiimi.org/cm/pages/mkl-gos.php?at=281>

⁴⁸ Emin Doğan Aydın, **Değişen Bilgi Toplumu**, İstanbul, Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş., 1996, s. 23

⁴⁹ Hakan Yıldırım, Volkan Kaplan, Tuncay Çakmak, Cem Cihangir Üstün, **Her Şeyi E-leştirdik: E-Dönüşüm İçin Bir Kılavuz**, Ankara, Başkent Klişe Matbaacılık Reprodüksiyon, 2003, s.5

⁵⁰ Salvaggio’dan aktaran Uluç, a.g.e., s. 147

⁵¹ Kumar, a.g.e., s. 27

Siyasal sistem, yapısını bilgi toplumuna göre yeniden düzenlemektedir. Enformasyon teknolojisi, dünya örgütlerinin hantal bürokratik yapılarını ikame etmektedir. Doğrudan küresel demokrasinin yolunu açmaktadır.⁵²

Kitle iletişim araçlarının kalkınma, modernleşme, gelişme işlevleri doğrultusunda sanayileşmiş toplumlarda bilgi toplumuna yönelik yapısal bir dönüşüm yaşanmakta olup bu yeni toplum biçiminin küreselleşme dalgası tüm ülkeleri etkisi altına almaktadır. Diğer ülkelerin bilgi toplumlarını yakalama yolunda gayretleri doğrultusunda bilgi toplumu hedefleri gerçekleşecektir.⁵³

Bilgi toplumunun kültürel kriteri ise bilginin kültürel değerinin tanınmasıdır.

Bell, bilgi toplumunun yapısını özetlerken olası problemleri de belirtmiştir.⁵⁴

Eksen İlke	Teorik bilginin merkeziliği ve kanunlaştırılması
Temel Kurumlar	Üniversiteler Akademik enstitüler Araştırma Kurumları
Ekonomik Alan	Bilimi temel alan endüstriler
Temel Kaynak	Beşeri sermaye
Siyasal Problem	Bilim politikası Eğitim politikası
Yapısal Problem	Özel sektör ve kamu sektörü dengesi Nitelik
Tabakalaşma: Temel Yol	Eğitim
Teorik Sorun	Yeni sınıfların bağlılığı
Sosyolojik Reaksiyonlar	Bürokrasinin direnci Düşman kültürler

Tablo 5. Bilgi Toplumunun Yapısı ve Problemleri

Temel kurumlar, enformasyon üreten ve içinde bulunulan toplumun daha iyiye gitmesi için ve bilgi toplumuna hazır bireylerin yetişmesi için çalışan üniversiteler, akademik enstitüler ve araştırma kurumlarıdır.

⁵² Kumar, a.g.e., s. 193

⁵³ Uluç, a.g.e., s. 138

⁵⁴ Bell'den aktaran Bozkurt, a.g.e., s. 29

Siyasal problem, bilim ve eğitim politikalarında görülebilir. Sanayi toplumuna göre düzenlenen bilim ve eğitim politikalarının bilgi topluma göre düzenlenmesi çalışmalarında sıkıntılar doğabilir.

Yapısal problem, özel sektör ve kamu sektörü dengesi ile niteliklidir. Kamu sektörü, bilgi toplumunun taleplerine özel sektör kadar hızlı cevap veremeyebilir. Kamu sektörü bilgi toplumuna özel sektör kadar çabuk uyum sağlayamayabilir. Bu da iki sektör arasında dengesizlik oluşturabilir.

Sanayi toplumuna göre yapılanmış bürokrasi, bilgi toplumuna geçişte uyum ve istek sorunu yaşatabilir. Bilgi toplumunun avantajlarını tam olarak kavrayamamış bir bürokrasi bilgi toplumuna geçişte direnç gösterebilir.

Bilgiye ulaşmada toplumun çeşitli kesimleri arasında bir uçurum olması halinde tabakalaşma ve düşman kültürler ortaya çıkabilir.

Ana hatlarıyla bilgi toplumunun özellikleri şöyle sıralanabilir:

1. Yeni teknolojilerin, sanayi devrimine göre çok hızlı üretim yapması ve yaşam biçimimizi etkilemesi. Bilgi toplumuna dönüş, diğer toplum yapılarına göre çok daha kısa sürede gerçekleşmektedir.⁵⁵ Bell'in belirttiği gibi "Bilgi toplumunun temel özelliği hızlı değişimdir."⁵⁶

2. "Sanayi toplumunda ön planda olan maddi ürünlerin üretimi yerine bilgi toplumunda bilişim teknolojisi sayesinde bilgi üretimi ön plana çıkmaktadır."⁵⁷ Sanayi toplumunda tarım, sanayi ve hizmet sektörleri görülürken; bilgi toplumunda bilgi endüstrileri oluşmuştur ve bu endüstriler, dördüncü sektörü oluşturmaktadır".⁵⁸

3. "Bilgi toplumunda çok çalışmak değil, verimli ve etkin çalışmak önemlidir."⁵⁹

⁵⁵ Erkan, a.g.e., s. 10-11

⁵⁶ Bell'den aktaran Bozkurt, a.g.e., s.245

⁵⁷ Erkan, a.g.e., s. 96

⁵⁸ "Bilgi Toplumu", (Çevrimiçi) <http://www.ekocerceve.com/img/haberler/BLGTOPLUMU.doc>, 25 Mayıs 2004

⁵⁹ Yıldırım, v.d., a.g.e., s. 5

4. Sanayi toplumunun merkezi değişkenleri olan emek ve sermayenin yerini, temel değişkenler olarak enformasyon ve bilgi almaktadır.⁶⁰

5. Sanayi toplumunda mal ve hizmetlerin dağıtımında uzaklık ve maliyet, iki temel etken iken; bilgi toplumunda bilgi otoyolları sayesinde bu iki etkenin maliyeti en aza indirgenmektedir.⁶¹

6. Bilgi toplumu birey merkezli ve katılımcılığı gözetten bir yapıya sahiptir. Üretim ve tüketim, bilgi ve iletişim teknolojileri temelli ürünler üzerinde odaklanmaktadır. Bilgi toplumunda bireyler bilgi üretiminde ön plandadır.

7. Sanayi toplumu, emeğe ve hammadde işleme üzerine kurulu teknolojiye dayalı iken bilgi toplumu, bilgiye ve bilginin işlenmesine dayalı teknolojiye dayalıdır.

1.1.3. Bilgi Ekonomisi

Toplum yapılarında asıl belirleyici unsur ekonomidir. Ekonomik sisteme yön veren unsur diğer sistemleri de etkilemektedir.

Bilgi toplumunu temelinde de bilgi yer almaktadır. Bu toplumun ekonomik sistemi de bilgi ekonomisidir.

İktisatçı Fritz Machlup bir çalışmasında “bilgi ekonomisi” kavramını kullanmıştır. Machlup, üç klasik sektör içinde gizlenmiş olan bilgiye dayalı sektörü tanımlamıştır. Bilgi ekonomisi üzerine çalışmalar Machlup’un çalışmalarıyla başlamıştır.⁶²

⁶⁰ Kumar, a.g.e., s. 25

⁶¹ C. Can Aktan, Mehtap Tunç, “Bilgi Toplumu ve Türkiye”, Yeni Türkiye Dergisi, Ocak-Şubat 1998, s. 118-134

⁶² Geray, a.g.e., s.118

Bilgi ekonomisi, yüksek-teknoloji alanlarında sahip olunan teknoloji üretme ve yenilikçilik yeteneği aracılığıyla sanayi ve hizmetler üretiminin gerçekleştirilmesini nitelemektedir.⁶³

Yeni teknolojiler, geliştirilerek eski teknolojilerin yerini alır ve üretim faaliyetlerinin temelini oluşturur.⁶⁴

Teknoloji, bilgiyi ön plana çıkarmıştır. Ekonominin belirleyicisi bilgidir. Ekonomik dinamikleri bilgi belirlemektedir.⁶⁵

Sanayileşme sürecinin tamamlanması sonucu ekonominin merkezi, bilgi ve iletişim teknolojilerine kaymıştır. Toplumun yapısı bilgi ve iletişim teknolojisi temellidir.

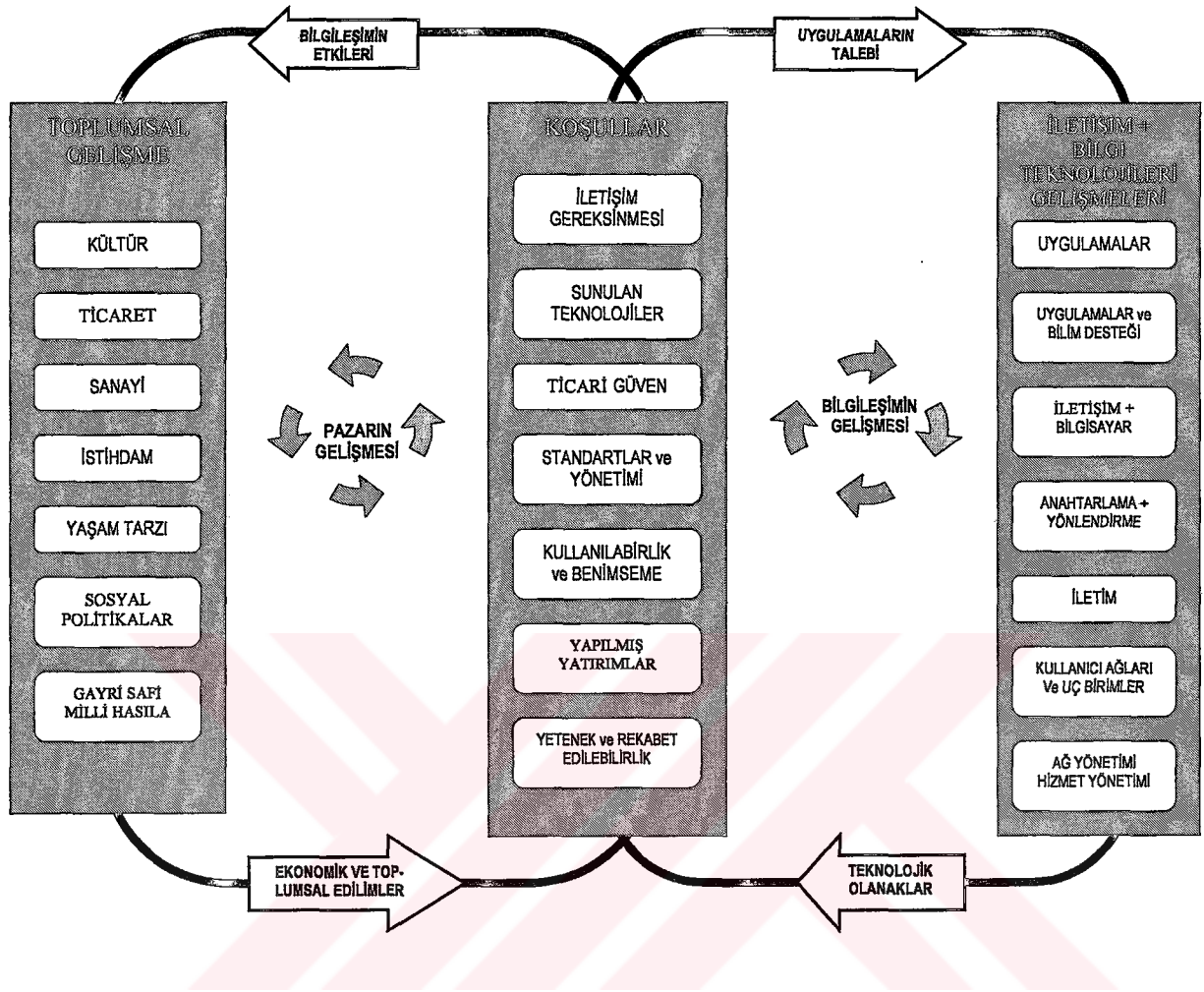
Bilgiye dayalı ekonomide “bilgi ekonomisi”nde koşullara göre şekillenen ve ihtiyacı karşılayan teknolojiler ekonomik dinamiklerle beraber toplumsal dinamikleri etkiler. Bu etkileşim aşağıdaki şekilde de açıkça görülmektedir.⁶⁶

⁶³ A.e., s. 133

⁶⁴ Hasan Çoban, *Bilgi Toplumuna Planlı Geçiş: Gelecekte Kaçılmaz*, İstanbul, İnkılap Kitabevi, 1997, s. 30

⁶⁵ Avrupa Birliği Yolunda Bilgi Toplumu ve eTürkiye, TÜSİAD Raporu, İstanbul, 2001, s.23

⁶⁶ A.e., s. 21



Şekil 3. Bilgi Ekonomisi Çarkları

Toplumsal gelişmeler ve teknolojik gelişmeler ekonomiyle karşılıklı etkileşim içerisindedir.

Mosco, bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığıyla enformasyon ve bilginin ticari bir mal haline dönüştüğü toplumu “Pay-Per Society” olarak tanımlamaktadır.⁶⁷

Bilgi teknolojilerini araştırıp geliştiren, üreten ve kullanan toplumlar bilgi toplumu sayılmaktadır.⁶⁸

⁶⁷ Mosco’dan aktaran Timisi, a.g.e., s. 218

⁶⁸ Ögüt, a.g.e., s. 24

Porat, bilgi ekonomisini birincil ve ikincil sektör olarak iki alt başlıkta toplamıştır. Birincil bilgi sektörü, enformasyonu ve iletişimi bilgi üreten, işleyen veya dağıtan mal ve hizmet endüstrilerini kapsar. Hizmetler boyutunda yazılı ve elektronik basın, reklamcılık, eğitim, telekomünikasyon hizmetleri, sigortacılık ve finansla ilgili işler, kütüphaneler, danışmanlık kuruluşları, araştırma ve geliştirme kuruluşları yer alır. Mallar boyutunda ise bilgisayar, iletişim ve elektronik araç üreticileri, büro ve iş makineleri, ölçme ve kontrol araçları ve basım işleri ile matbaalar yer alır. Bilgi ekonomisine girmeyen firmaların (otomotiv, çelik, petrol gibi) ve kamu yönetimi kuruluşlarının içsel olarak ürettikleri ve tükettikleri bilgi biçimlerini ise ikincil sektör kapsamaktadır.⁶⁹

Hizmet ve mal üretiminde bilgi ve iletişim teknolojileri kullanımı ön plandadır.

Machlup, “Amerika Birleşik Devletleri’nde Bilginin Üretimi ve Dağıtımı” isimli eserinde beş ayrı endüstri grubu tanımlamıştır:⁷⁰

- 1) Eğitim (Okul, kütüphane vb.)
- 2) İletişim araçları (Radyo-Televizyon ve reklamcılık)
- 3) Enformasyon araçları (Bilgisayar donanımı, müzik araçları)
- 4) Enformasyon hizmetleri (Yasal, güvenlik ve tıp)
- 5) Diğer enformasyon etkinlikleri (Araştırma ve geliştirme, gelir getirici olmayan etkinlikler)

Endüstri gruplarına bakıldığında bilgi ve iletişim teknolojilerini üreten, kullanan, araştırma yapan ya da dolaylı olarak bu teknolojilerden etkilenen gruplar görülmektedir.

Masuda’ya göre bilgi ekonomisi sıradan bilgi endüstrileri, bilimsel bilgi endüstrileri, sanat endüstrileri ve etik endüstrilerden oluşmaktadır.⁷¹

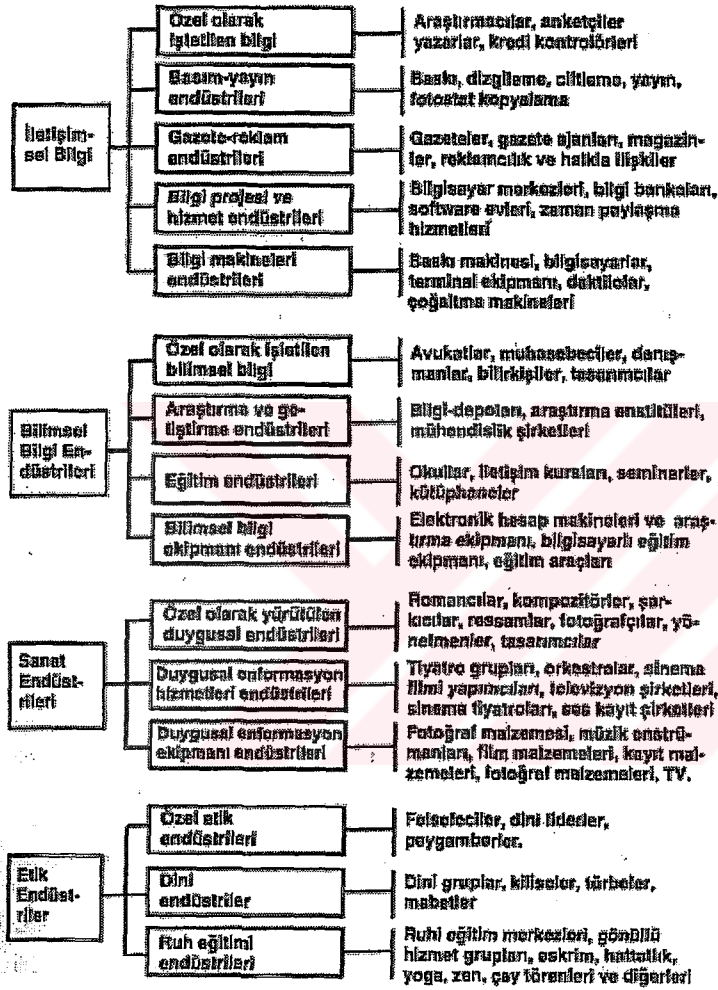
⁶⁹ Porat’tan aktaran Geray, a.g.e., s. 118-119

⁷⁰ Machlup’tan aktaran Timisi, a.g.e., s. 89

⁷¹ Dura, Atik, a.g.e., s. 52

“Bilgi toplumunda ticari niteliği bulunmayan, devlete ait olmayan insanı değiştirmeyi amaçlayan, kar amaçsız hizmet veren üçüncü sektör ortaya çıkmıştır.”⁷²

Aşağıdaki şekilde bilgi sektörünün kolları ve uzmanlık alanları sınıflandırılmıştır.



Şekil 4. Bilgi Sektörü⁷³

Yeni teknolojilerle beraber yeni işbölümü ve yeni uzmanlık alanları doğmaktadır.⁷⁴

⁷² Peter F. Drucker, **Yeni Gerçekler**, Çev. Birtane Karanakçı, İstanbul, Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları, 1996, s. 199

⁷³ Erkan, a.g.e., s. 123

⁷⁴ Çoban, a.g.e., s. 30

Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler doğrudan bilgi ekonomisini etkilemektedir. Yeni gelişmeler doğrultusunda sanayi toplumunun ekonomik sisteminde şekillenmiş endüstrilerin ve uzmanlık alanlarının yeni ekonomiye uyum sağlamaları için gerekli düzenlemeler ve eğitim çalışmaları yapılmalıdır.

Bu yeni şekillenen ekonomide bilgiyi üreten ve kullanan bilgi işçileri, bilgi toplumunun en önemli sosyal grubu olacaktır.⁷⁵ Yeni işçi olarak ta adlandırılan bu sınıf, bilgiye dayalı ekonomide bilgi üretimini ve bilgi dağıtımını sağlayacaktır.⁷⁶

“Bilgi toplumuna geçişin göstergeleri ekonomide hizmet sektörünün büyümesi; yeni bilgi teknolojilerinin ve teorik bilginin toplumun şekillenmesinde etkili olması; işgücü içerisinde beyaz yakalıların yani profesyonellerin ve teknik sınıfın artan üstünlüğü ve eğitim ve refah düzeylerinin gelişmesidir.”⁷⁷

Bilgi ve iletişim teknolojilerine dayalı hizmet sektörünün büyümesi, bu hizmeti üreten sınıfın da bilgi toplumunda etkin rol oynamasını sağlamaktadır.

“Sanayi toplumu, yeni girdi ve yeni pazarlar için kolonilere yönelirken; bilgi kullanımı ulusal sınırları ortadan kaldırıp küreselleşmeye yönelmiştir.”⁷⁸

“Geleneksel üretim faktörleri olan emek ve toprak kolayca sınırlanabilirken sermaye ve bilgiyi sınırlamak oldukça zordur. Sermaye ve bilgi artık küreselleşmiş ve akışkan hale gelmiştir.”⁷⁹

Küreselleşmeyle birlikte bilgi toplumu olmaya çalışan ülkeler, bilgi ve iletişim teknolojisi transferini kolaylıkla gerçekleştirebilmektedirler.

⁷⁵ Peter F. Drucker, **Kapitalist Ötesi Toplum**, Çev. Belkıs Çorakçı, İstanbul, İnkılap Kitabevi, 1994, s. 18

⁷⁶ Bozkurt, a.g.e., s. 134

⁷⁷ Al, a.g.e., s. 76

⁷⁸ Erkan, a.g.e., s. 101

⁷⁹ Al, a.g.e., s. 75

Bilgi toplumunda bilgi, sürekli üretilebilen ve artış gösteren, iletişim ağıları içinde taşınabilir; bölünebilir ve paylaşılabılır özellik taşımakta bu özelliğiyle emek, sermaye ve toprağın yerini tutabilmektedir.⁸⁰

Bilgi ekonomisinde karmaşık bir yapıya sahip ve enformasyon verilerinin dolaşımına egemen konumda olan şebekeler oluşmuştur. Bu şebekeler, kendilerine bağlı kişilerin kullanımına sundukları büyük enformasyon yığını nedeniyle enformasyon ya da bilgi yolu (inforoutes) adını almaktadır.⁸¹ Bu bilgi yolları bilgi ekonomisinin temel kanallarından biridir.

Yoneji Masuda, yeni toplumda enformasyon şebekeleri ve veri bankalarının mevcut olduğunu, enformasyon hizmeti veren kurumların, toplumsal simge olarak fabrikanın yerini alacağını savunur. Enformasyon hizmeti veren kurumlar, temel bir altyapı özelliği üstlenecek ve ekonominin yapısında bilgi sermayesi, maddi sermaye karşısında üstünlük sağlayacaktır.⁸²

Daniel Bell, sanayi toplumunun yerini alan toplumun iki anlamda bilgi toplumu olduğunu belirtmiştir. Bunlardan birincisi, toplumdaki bütün yeniliklerin kaynağı ar-ge faaliyetidir. İkincisi ise, hem toplam hasıla hem de istihdam bakımından ekonominin esas ağırlığını bilginin oluşturmasıdır. Bilgi toplumunun en belirleyici unsuru, bilgi ve iletişim akışının hızıdır.⁸³

Bilgi ekonomisinin başlıca özellikleri şunlardır:⁸⁴

- 1) Bilgi temelli bir ekonomidir.
- 2) Sayısal bir ekonomidir.

⁸⁰ "Bilgi Toplumu", (Çevrimiçi) <http://www.ekocerceve.com/img/haberler/BLGTOPLUMU.doc>, 25 Mayıs 2004

⁸¹ Denis Huisman, **Bir Medya Felsefesi İçin: Sokrates İnternette**, Çev. Kerem Eksen, İstanbul, Güncel Yayıncılık, 2000, s.96

⁸² Masuda'dan aktaran Kumar, a.g.e., s. 26

⁸³ Tutar, Yılmaz, a.g.e., s. 276

⁸⁴ Ögüt, a.g.e., s. 46

- 3) Sanal bir ekonomidir.
- 4) Moleküler bir ekonomidir.
- 5) Bir ağ ekonomisidir.
- 6) Aracısız bir ekonomidir.
- 7) Yenilik yoğun bir ekonomidir.
- 8) Bir hız ekonomisidir.
- 9) Küresel bir ekonomidir.

Bilgi ekonomisinin aracısız olması, toplumdaki her bireyin üretim faaliyetine katkıda bulunmasına imkan vermektedir.

1.1.4. Bilgi Toplumunda Birey

Bilgi toplumuna geçişte birey merkezde konumlanmıştır.⁸⁵ Bilgi toplumunda, hızlı bilgi üretimi gerçekleşmektedir. Bilgi artışı sonucu oluşan büyük bilgi birikiminin iletilmesi, paylaşılması ve yönetilmesi ile birey, kurum ve toplum yaşamında önemli değişimler meydana gelmektedir.⁸⁶

Bilgi toplumunda birey, toplumsal yapının ve işleyişin merkezinde yer almaktadır. Bilgi, bireyle bağlantılıdır. Bilgi, her zaman bireyin içindedir, bir birey tarafından üretilmekte, iletilmekte, kullanılmakta ve yönetilmektedir. Bilgi toplumunda bilgilenmiş birey vazgeçilmez bir nitelik kazanmakta ve organizasyon

⁸⁵ Drucker, a.g.e., s. 292

⁸⁶ Öğüt, a.g.e., s. 25-26

yapıları bilgi tabanlı; yönetim sistemleri insan merkezli biçimde yeniden tasarılanmaktadır.⁸⁷

Bilgi toplumunda bilgi üreten olarak insana yatırım, insan kaynağına uygun organizasyon modelleri ve insan kaynağının geliştirilmesi önem kazanmaktadır. Bireyin zihinsel sermayesi ve üretkenliği önemlidir.⁸⁸

Bilgi toplumunda ana düşünce, insan yeteneklerinin sınırsızlığı ve sürekli olarak artırılmasıdır.⁸⁹

Bilgi toplumunda birey merkezde konumlandığı için, sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçilirken bireyin bu yeni toplum yapısına uyum sağlaması için gerekli yatırım yapılmalıdır.

Bilgi toplumu “en önemli varlık bilgidir” ve “en yararlı yatırım insana yapılan yatırımdır” şeklinde sloganlaştırılabilir.⁹⁰

Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki hızlı değişimlerin toplumda ulaşılan enformasyon miktarını artırmasıyla herkes enformasyona ulaşabilir olmuştur.⁹¹

Burada herkes derken enformasyon toplumunun araçlarına sahip ve onları kullanma becerisine sahip bireylerin enformasyona ulaşabildiğini belirtmek gerekir. Ulaşılan enformasyon, bireylerin ihtiyaçlarına ve imkanlarına göre işlenerek bilgiye dönüşmektedir.

Bireylerin yeterli donanımı olduğu sürece bilgiden yararlanabilmekte ve etkileşime dayalı ilişki kurulabilmektedir.⁹²

⁸⁷ A.e., s. 30-31

⁸⁸ A.e., s. 31

⁸⁹ Dura, Atik, a.g.e., s. 58

⁹⁰ Nergiz Çağıltay, Ali Hancıoğlu, Necdet Kesmez, Ersin Şenkaya, “Türkiye Bilişim Şurası “E-Toplum/Örgütlenme Çalışma Grubu Taslak Raporu”, (Çevrimiçi) <http://www.bilisimsurasi.org.tr>, 5 Mayıs 2004

⁹¹ Timisi, a.g.e., s. 10

Toplumu dönüşüm döneminden daha sarsıntısız geçirmeye kılavuzluk edecek şekilde çeşitli becerilerde ve gerekli tavırlarda hazırlıklı birey sayısında yetersizlik olabileceği ihtimali vardır.⁹³

Bilgi toplumuna geçişte oluşturulan politikalarda bireylerin bu süreçte hazır olmaları için gerekli düzenlemelere yer verilmelidir.

Bir birey olarak insanın akıl başta olmak üzere bütün yeteneklerini geliştirebileceği bir sosyal ortam yaratılmalıdır.⁹⁴

Bilgi toplumu özelliği gösteren toplumlarda hayat boyu kesintisiz eğitim yaygınlaşmakta, öğrenen birey ve öğrenen organizasyonlardan oluşan öğrenen toplum olma yolunda gelişmeler yaşanmaktadır.⁹⁵

Bilgi toplumunda demokrasi ve insan hakları anlayışındaki gelişmeler yönetim birey ilişkilerini derinden etkilemiştir. Doğrudan yönetim, yönetimde açıklık ve bilgi edinme hakkı gibi yeni yaklaşımların oluşmasında bu alandaki gelişmelerin büyük etkisi olmuştur. Halkın yerine tek tek bireylerin muhatap alınması, vatandaş yerine tüketici kavramının benimsenmesi söz konusu olmuştur.⁹⁶

Bilgi toplumu aşamasına geçişle birlikte geleneksel zaman, mekan, yurttaş, çoğunluk ve ortak iyi anlayışı büyük sarsıntı geçirmiştir. Temsili ve çoğunluk esasına dayanan demokrasi kavramına doğrudan katılımcı ve çoğulcu nitelermeleri ilave edilmektedir.⁹⁷

⁹² Mim Kemal Öke, "Küresel Toplum ve Türkiye, Bilgi Toplumu ve Biyoteknoloji Yüzyılı", (Çevrimiçi) <http://www.konrad.org.tr/index.php.id=70>, 15 Nisan 2004

⁹³ Aydın, a.g.e., s. 27

⁹⁴ Dura, Atik, a.g.e., s. 59

⁹⁵ Öğüt, a.g.e., s. 22

⁹⁶ Al, a.g.e., s. 104

⁹⁷ A.e., s.102

Bireyler, ihtiyaçlar hiyerarşisi piramidinde en tepede bulunan bireyin kendini kanıtlaması, yeteneklerini geliştirmesi ve kendini gerçekleştirmesi gereksinimlerini bilgi toplumunda optimal biçimde karşılayabilme olanağına sahiptirler.⁹⁸

Bireylere kendilerini gerçekleştirme ve uzmanlaşmalarının sağlanması bilgi toplumunda bireye verilen önemin bir göstergesidir.

James Carey, iletişim araçlarının toplumsal yapıyı dönüştürebileceği gibi toplumsal yapının da iletişim araçlarının kullanılma biçimini belirlediğini ifade etmektedir. İletişim araçları ve toplum diyalektik bir ilişki içindedir.⁹⁹

Birey, bilgi ve iletişim teknolojilerinin etkisiyle gelişen, daha işlevsel ve daha kolay ve daha hızlı ulaşabildiği iletişim araçlarından en yüksek faydayı sağlamaya çalışmaktadır.

İletişimin konusu olan mesajın zaman ve mekan içinde taşınma biçimi aynı zamanda bu araçlara ulaşma biçimini de etkilemektedir. Bilginin bir iktidar tekeli olarak kullanılması ya da bilginin geniş kesimlere yayılması iletişim teknolojilerinin yapısıyla yakından ilişkilidir. Bilgi, bir iktidar aracıdır. Bu iktidarın kaynağı bilginin taşınmasında işlevsel olan iletişim ortamlarıdır. İletişim ortamının önemi ona erişebilme ile ilgilidir.¹⁰⁰

Bilgi toplumunda kişisel bilgisayar olan her birey, elinin altındaki küresel yurttaşlıkta kendi sınıfının, ırkının ve ulusunun dışına çıkıp iletişim ortamını genişletebilir. Birey, kendi kişisel sınırları ve özel mekanı içinde kalarak iletişim ortamına aktarılmış olan her bilgiye ulaşabilir. Bilgi toplumu, bilgi iktidarını parmaklarımızın ucuna bir bilgisayar klavyesine dokunarak ulaşabileceğimiz kadar yakına getirmektedir.¹⁰¹

⁹⁸ öğüt, a.g.e., s. 23

⁹⁹ Carey'den aktaran Timisi a.g.e., s. 14

¹⁰⁰ Innis'ten aktaran Timisi, a.g.e., s. 13-14

¹⁰¹ Kumar, a.g.e., s. 192-193

Bilgi toplumunda birey, enformasyona ne kadar hızlı ulaşabiliyor ve ne kadar amacına uygun şekilde işleyip bilgiye dönüştürebiliyorsa o kadar bilgi toplumuna uyum sağlamış demektir. Bilgi toplumunda bireyler, enformasyona ulaşma ve onu bilgiye dönüştürebilme becerisi bakımından sınıflandırılmaktadırlar.

İletişim kanallarının gelişmesi evin önemini artırmıştır. Ev, sadece yaşanılan ve aile bireyleriyle paylaşılan bir ortam olmanın yanında bilgisayar sayesinde her türlü enformasyona ulaşabilen ve işin gerçekleştirebildiği bir birim haline gelmektedir. Bilgi toplumunun merkezi evdir.¹⁰²

Negroponte, fiziksel uzamın uygun olmayacağı sayısal semtlerde günlük yaşamımızı sürdüreceğimizi belirtmektedir. Bireyler, özel bir yere ve özel bir zamana giderek daha az bağımlı bir hale gelecektir.¹⁰³

Robert Lane, bilgi toplumunda bireyin özelliklerini şu şekilde sıralamaktadır:¹⁰⁴

- 1) Bireyler, insana, tabiata ve topluma ait inanışların temellerini araştırır.
- 2) Reel gerçeğin objektif standartlarına uyar; eğitim ve öğretimde, yükseköğretimde araştırma yaparken bilimsel açıklıkla sonuç çıkarma kurallarını takip eder.
- 3) Bilimsel araştırmalara büyük kaynaklar tahsis eder; bundan dolayı da geniş bir bilgi hazinesine sahiptir.
- 4) Çıkardığı anlam, çizdiği hedefler doğrultusunda kullanmak üzere bilgileri biriktirir, düzenler, organize eder ve yorumlar.
- 5) Bu bilgileri sahip olduğu değerleri, çizdiği hedefleri aydınlatmak, geliştirmek, hatta değiştirmek amacıyla kullanır.

¹⁰² Toffler, a.g.e., s. 276

¹⁰³ Negroponte'den aktaran Armand Mattelart, *Bilgi Toplumunun Tarihi*, Çev. Halime Yücel Altinel, İstanbul, İletişim Yayınları, 2004, s. 107

¹⁰⁴ Lane'den aktaran Aydın, a.g.e., s.27-28

1.2. İnternet

1.2.1. İnternet Kavramı

20. yüzyılın son çeyreğinden itibaren gelişmeye başlayan ve günümüzde de gelişmesini sürdüren internet, kısa sürede bir iletişim devrimine neden olmuştur.

İnternetle ilgili pek çok tanım yapılmıştır. Bu tanımlardan bazıları şunlardır:

İnternet, birçok bilgisayar sistemini birbirine bağlayan, dünya çapına yayılmış olan bir iletişim ağıdır. Bir bilgisayarı, modemi ve telefonu olan herkesin yer alabileceği bu ağın en önemli özelliği herhangi bir kuruluşa, gruba ya da ülkeye ait olmamasıdır.¹⁰⁵

Farklı lokasyonlarda bulunan bireyler, organizasyonlar ve toplumlar arasında kurulan elektronik bir etkileşim, paylaşma, bildirişme ve dayanışma ortamıdır.¹⁰⁶

İnternet, birbirlerine IP protokolüne dayalı global bir adres uzayı ile lojik olarak bağlı bilgisayarlardan oluşan bilgi sistemidir.¹⁰⁷

Her ülkeden araştırmacılara aynı düzeyde erişim sağlayan, yüksek düzeyde bir arama aracı, veri bankası, süper bilgisayar, sayısal kütüphane, uzmanlığa dönük araştırma kolaylaştırıcısı ve eğitsel teknolojidir.¹⁰⁸

1.2.2. İnternetin Tarihçesi

İnternetin temelleri 1960'lı yıllara paket anahtarlama sisteminin kurulduğu döneme dayanmaktadır.¹⁰⁹

¹⁰⁵ (Çevrimiçi) <http://istanbul.tbd.org.tr/mmdbfles/TBD/yazilar/0035.Doc.internet.doc>, 2 Mayıs 2004

¹⁰⁶ Ögüt, a.g.e., s. 47

¹⁰⁷ “İnternetin Tarihçesi”, (Çevrimiçi) <http://www.technolife.net/internet-tarihce.htm>, 5 Mayıs 2004

¹⁰⁸ Timisi, a.g.e., s. 123

¹⁰⁹ Timisi, a.g.e., s. 122

İnternetin temeli 1962 yılında Massachusetts Institute of Technology’de (MIT) çalışmalarını sürdüren J.C.R. Licklider, yaptığı çalışmalar sonucu ortaya koyduğu “Galaktik Ağ” kavramına dayandırılabilir.¹¹⁰

İnternetle ilgili ilk sistemli çalışmalar Amerikan Askeri Araştırma Projesi olan İleri Savunma Araştırma Projesi DARPA (Defense Advanced Research Project Agency) ile başlamıştır.¹¹¹

DARPA bünyesinde ARPANET projesi uygulamaya koyulmuştur. Bu projede ilk bağlantı 1969 yılında dört merkezle yapılmıştır. Bu ana bilgisayarlar arası yapılan bağlantı, internetin ilk şekli olması açısından önemlidir.¹¹² ARPANET, 1990 yılına kadar devam etmiştir.¹¹³

Askeri bir projeyle başlayan internet çalışmaları daha sonra sivil kuruluşlarca geliştirilmiş ve günümüzdeki şeklini almıştır.

1.2.3. İnternet Uygulamaları

İnternet, kullanıcılara çeşitli uygulamalar sunmaktadır. Bu uygulamalar şunlardır:

1.2.3.1. Elektronik Posta

Elektronik posta, kurumsal sınırları aşan, yöneticiler ve çalışanlar arası iletişimi hızlandıran bir araçtır. Elektronik posta, özel sektör için “sayısal organizasyona”; devlet ve diğer organizasyonlar açısından ise “elektronik yönetim” e geçişin ilk ve en önemli aşamasını oluşturmaktadır.¹¹⁴

¹¹⁰ “İnternetin Tarihçesi”, (Çevrimiçi) <http://www.baskentadana.k12.tr/inter/inter5.htm>, 8 Nisan 2004

¹¹¹ Uğur Gündüz, “Siyasal ve Toplumsal Açından İnternetin Tarihi”, Naftalin Boğaziçi Üniversitesi Tarih Kulübü BUTAK Dergisi, No:1, Ekim 2003, s. 65

¹¹² “İnternetin Tarihçesi”, (Çevrimiçi) <http://www.baskentadana.k12.tr/inter/inter5.htm>, 8 Nisan 2004

¹¹³ “İnternetin Tarihçesi”, (Çevrimiçi) <http://www.technolife.net/internet-tarihce.htm>, 5 Mayıs 2004

¹¹⁴ Öğüt, a.g.e., s. 39

Elektronik posta, kağıtsız elektronik bir posta sistemidir. Bu sistemden yararlanabilmek için kullanıcıların bir e-posta adresine sahip olmaları gereklidir.¹¹⁵

Elektronik posta, ilk olarak kullanılmaya başlanan internet uygulamasıdır.¹¹⁶

Elektronik postanın geleneksel iletişim araçlarına göre en üstün yönü hızlı olmasıdır. Hazırlanan ileti çok kısa bir sürede karşı tarafa iletilmektedir.¹¹⁷

1.2.3.2. Forum

Forum, elektronik posta temelli bir internet uygulamasıdır. Belirli bir konu ya da gündemin¹¹⁸ çok sayıda kişi arasında tartışılmasını, görüş alışverişi yapılmasını¹¹⁹ sağlar.

Forumun avantajı, bireylerin kendi ilgi alanlarına giren konulardan haberdar olmaları ve diğer bireylerle haberleşebilmeleri ve görüş alışverişi yapabilmeleridir.

Forumlar, tartışma listeleri ve haber grupları olarak ikiye ayrılır.¹²⁰

1.2.3.2.1 Tartışma Listeleri

Tartışma listeleri, belirli bir konu üzerinde görüş alışverişinde bulunmak üzere oluşturulan ve katılımcıları e-posta adreslerinden oluşan online tartışma ortamlarıdır.¹²¹

Tartışma için listeye atılan mesajlar otomatik olarak listedeki bütün üyelere iletilir.¹²²

¹¹⁵ Hasan Sınar, *İnternet ve Ceza Hukuku*, İstanbul, Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş., 2001, s. 34

¹¹⁶ Timisi, *a.g.e.*, s. 136

¹¹⁷ Sınar, *a.g.e.*, s. 34

¹¹⁸ Timisi, *a.g.e.*, s. 137

¹¹⁹ Sınar, *a.g.e.*, s. 35

¹²⁰ Timisi, *a.g.e.*, s. 137

¹²¹ Sınar, *a.g.e.*, s. 35

¹²² Timisi, *a.g.e.*, s. 137

1.2.3.2.2. Haber Grupları

Haber grupları işlev olarak tartışma listelerine benzemekle birlikte uygulaması tartışma listelerinden farklıdır. Haber gruplarında abone olunmasına gerek yoktur ve haberler ağ üzerinde yayınlanır.¹²³

Bu gruplara bütün kullanıcılar mesaj gönderebilir ve diğer kullanıcılar da bu mesajları izleyebilirler.¹²⁴

1.2.3.3. Sohbet

İnternet kullanıcılarının eş zamanlı olarak birbirleriyle konuşmalarını sağlayan sohbet ortamlarıdır.¹²⁵ Chat olarak ta adlandırılmaktadır. Yüz yüze iletişime yakınlığı olan bir uygulamadır.¹²⁶

İnternet üzerinden sohbet telefon gibi diğer iletişim araçlarından daha ekonomik olması nedeniyle tercih edilmektedir.

1.2.3.4. Tele Konferans

Bilgisayar aracılığıyla iki bireyden başlayarak geniş çaplı katılıma olanak veren tartışmaya dayalı bir uygulamadır.¹²⁷

Tele konferans, genellikle yaygın bölge bayilikleri ve uluslararası bağlantıları olan şirketler tarafından kullanılmaktadır.

1.2.3.5. FTP (Dosya Aktarma Protokolü)

FTP(Dosya Aktarma Protokolü), internete bağlı bilgisayarlar arasında iki yönlü dosya alışverişi yapılmasına imkan veren bir uygulamadır.¹²⁸

¹²³ A.e.

¹²⁴ Sınar, a.g.e., s. 36

¹²⁵ A.e., s. 38

¹²⁶ Timisi, a.g.e., s. 138

¹²⁷ A.e.

¹²⁸ Sınar, a.g.e., s. 39

1.2.3.6. World Wide Web (WWW)

İnternetin en yaygın uygulaması olan¹²⁹ WWW birçok internet uygulamasını barındırmaktadır.¹³⁰ İnternet ağı üzerinde bilgilerin yerini belirlemek ve bu bilgilere erişmek için kullanılan bir uygulamadır.¹³¹

1992 yılından itibaren World Wide Web'in kullanıma açılmasıyla internet kullanımı çok hızlı bir şekilde artmıştır. İnternet, 1990 öncesi ağırlıklı olarak akademik araştırma amaçlı kullanılırken www'nin hizmete girmesiyle birlikte araştırmanın yanında başka kullanım alanları da doğmuş ve internet daha geniş bir kitleye ulaşma imkanı bulmuştur.¹³²

Son yıllarda www uygulaması veren sitelerin ve www kullanımının artması üzerine arama motorları ortaya çıkmıştır. Bu arama motorları aranan konuyu ağ üzerinde aratarak o konuyla ilgili bilgilerin yer aldığı www sayfalarını kullanıcıya listelemektedir.

İnternet'in sunduğu hizmetler, onu kullananların istekleri, hayal güçleri ve gelişen internet teknolojisi ile sürekli olarak artmaktadır.¹³³

1.2.4. İnternetin Özellikleri

İnternetin temel işlevi ağ içerisinde çift yönlü bilgi aktarımını sağlanmasıdır.¹³⁴

İnternet, sadece kamuoyunu haber ve bilgi taşıyan bir araç olarak biçimlendirmekle kalmaz aynı zamanda kamusal ilişkilerin gerçekleştiği alan özelliği taşır.¹³⁵

¹²⁹ Timisi, a.g.e., s.138

¹³⁰ Sınar, a.g.e., s. 25

¹³¹ Timisi, a.g.e., s. 138

¹³² Ögüt, a.g.e., s. 47

¹³³ Halil Seyidoğlu, Bilimsel Araştırma ve Yazma El Kitabı, İstanbul, Güzem Yayınları, 1997, s.

223

¹³⁴ Sınar, a.g.e., s. 33

Poster, internet aracılığıyla bireylerin iletişimde bulunduğu ötekilerinin biyolojik ve toplumsal varlığını, sesini, görüntüsünü, cinsiyetini, statüsünü kısaca bireysel tarihini dikkate almaksızın iletişimde bulunabildiklerini belirtmektedir.¹³⁶

İnternetin günlük yaşamımıza getirdiği en önemli yenilik, zaman ve mekan sınırlaması olmadan bireylerin birbirleriyle haberleşebilmeleri, işlerini ofise bağlı kalmadan halledebilmeleridir. İnternetin sunduğu bu imkanlar, Toffler'ın belirttiği “ev merkezli toplum” ifadesini doğrulamaktadır.

İnternet üzerinde herkesin eşit olması, internetin gücünü göstermektedir.¹³⁷

“İnternet; toplumsal engelleri, statü farklılığını ortadan kaldırmakta ve katılımcılar arasında bir eşitlik yaratmaktadır.”¹³⁸

İnternet kısa bir süre içinde siyasal, ekonomik sosyal, kültürel ve toplumsal yaşamı altüst etmiştir. Bu nedenle dünyada enformasyon ve iletişimin durumu konusunda yeni internet düzeninden söz etmek mümkün hale gelmiştir.¹³⁹

İnternetin getirdiği düzen önceki sanayi devrimlerinden yararlanmış, gelişmiş ülkelerin işine yaramaktadır ve “sayısal uçurum” yani enformasyon teknolojilerine sahip olanlarla olmayanlar arasındaki uçurumu derinleştirmektedir. İnternet kullanımının yüzde 91'inin dünya nüfusunun sadece yüzde 19'u tarafından gerçekleştirilmesi bu uçurumun boyutunu ortaya koymaktadır.¹⁴⁰

Yeni internet düzeninde eşitsizlik internete erişebilenler ve erişemeyenler arasında hatta internete erişenlerin interneti kullanım şekillerinde görülmektedir.

¹³⁵ Timisi, a.g.e., s. 140

¹³⁶ Poster'den aktaran Timisi, a.g.e., s. 172

¹³⁷ A. Cemil Özcanlar, PCPratik İnternet Rehberi, İstanbul, Acar Yayıncılık, 2003, s. 7

¹³⁸ Timisi, a.g.e., s. 234

¹³⁹ Ignacio Ramonet, “Yeni İnternet Düzeni”, Çev. Mine Haksal, İsmail Yergüz, Nermin Acar, *Le Monde Diplomatique-Vatan*, 18-24 Ocak 2004, s.1

¹⁴⁰ Ramonet, a.y.

Bennett, “internet aracılığıyla daha önce hayal edilmemiş bir biçimde bireylerin, grupların, şirketlerin, endüstrilerin birbirleriyle bağlantı halinde olduğunu” belirtmektedir.¹⁴¹

“Homojen medya yayınlarının, steril kitle kültürünün ve bürokratik organizasyonların zorlama anonimliğinin getirdiği yabancılaşmanın tersine, internet bağlantısı bireyleri doğrudan birbirine bağlamakta ve insan sesinin kısa sürede yeniden keşfedilmesini sağlayan bir ortam yaratmaktadır.”¹⁴² Bireyler, internet sayesinde etkin iletişim kurma olanağı bulmaktadırlar.

İnternet doğası gereği coğrafi nitelik taşımamaktadır. Ancak internet coğrafyası internet üzerinden akan bilgi ve kullanıcıların özelliklerine göre açıklanabilir. İnternet, ABD ve dolayısıyla İngilizce merkezli bir oluşum olarak tanımlamansa da, son zamanlarda Avrupa, Asya ve dünyanın diğer ülkelerindeki kullanıcı sayısı arttıkça internet; çok kültürlü, çok dilli ve çok kutuplu bir olguya dönüşmektedir.¹⁴³

İnternet, yeni bir kamusalılık biçiminin yaratılmasında ciddi potansiyellere sahiptir, ancak bu kamusal ortamın yeni bir kamusal alan olarak düşünülmesi, bir toplumsal ağ olabilmesi herkese açıklık ve erişim sunularının genişletilmesi ile olanaklı olacaktır.¹⁴⁴

İnternete erişim imkanlarının artırılması sayısal uçurumdan doğan farkın kapanmasını ve toplumda sayısal uçurumdan dolayı meydana gelen huzursuzluğu ortadan kaldırır.

¹⁴¹ Bennett’ten aktaran Al, a.g.e., s. 84

¹⁴² Rick Levine, Christopher Locke, Doc Searls, David Weinberger, **İletişim ve İnternet Üzerine Fikirler: Bir Manifesto**, Çev. Şefika Komçez, İstanbul, KoçSistem Yayınları, 2003, s. 15

¹⁴³ Murat Görkey, Ahmet Afşın Efkariioğlu, Ahmet Ekmel Erdoğan, “İnternetin Sosyal Etkileri”, (Çevrimiçi) <http://www.ise.projesi.com>, 8 Nisan 2004

¹⁴⁴ Uğur, a.g.e., s.100

1.2.5. İnternet ve Diğer İletişim Araçları

İnternet, teknolojisi ve getirdiği yenilikler ve bireyi daha etken bir hale getirmesiyle diğer iletişim araçlarından ayrılmaktadır.

İnternet çağdaş bir iletişim aracı olarak geleneksel iletişim araçlarından oldukça farklıdır. Bu farklılıkların başında karşılıklı etkileşim imkanı ve diğer iletişim araçlarını ikame edebilmesi en ön sırada gelmektedir. Diğer iletişim araçlarının çok çok üstünde bir toplumsal etki yaratması da aynı sebeptir. İş yaşamından politikaya, sanattan eğitime hemen her konu internetten etkilenmektedir.¹⁴⁵

Bonchek'e göre internetin diğer iletişim araçlarından farkları şunlardır:¹⁴⁶

- 1) Bireysel, grup ve çoklu iletişimi bir arada barındırmaktadır.
- 2) Yayıncılık için düşük tamamlanmış maliyet ve düşük marjinal maliyet yaratmaktadır.
- 3) Maliyeti az, küresel çoklu iletişime olanak vermektedir.
- 4) Düşük maliyetli, küresel, metin temelli, kişilerarası iletişime izin vermektedir.

Geleneksel iletişim araçlarında mesaj üretimi, belirli bir merkezden kitle olarak tanımlanan heterojen toplumsal kesimlere doğrusal bir yolla iletilir. Mesajın üretilmesinde kitle belirleyici olmazken, geribeslemede de aracın sunduğu teknoloji yeterli olmamaktadır. Kitlenin herhangi bir iletişim kanalına yönelik geribeslemesi yine başka bir iletişim kanalına ihtiyaç duymaktadır. İnternet ise mesaj üretimi ve mesaj alımı arasındaki müdahale olasılıklarını çoklaştırmıştır.¹⁴⁷

¹⁴⁵ Murat Görkey, Ahmet Afşın Efkarioğlu, Ahmet Ekmel Erdoğan, "İnternetin Sosyal Etkileri", (Çevrimiçi) <http://www.ise.projesi.com>, 8 Nisan 2004

¹⁴⁶ Bonchek'ten aktaran Timisi, a.g.e., s. 126

¹⁴⁷ A.e., s. 124

“Kitle iletişim araçları, belirli toplulukların oluşmasına ve varlıklarını sürdürmesine yardımcı olabilirler.”¹⁴⁸ İnternet, ağ üzerindeki geniş kapsama alanıyla bu konuda diğer iletişim araçlarından daha etkili olmaktadır.

İnternet, enformasyon dolaşımına imkan vermektedir. İnternet, merkezi bir otoritenin denetiminde olmadığından mesaj kaynağı, mesajın içeriği ve mesajın kullanım biçiminin denetim altında olmadığından ifade özgürlüğüne imkan veren bir iletişim ortamı haline gelmektedir.¹⁴⁹

İnternet aracılığıyla gerçekleşen iletişim, herhangi bir otorite tarafından denetime tabi değildir. İnternetin fiziksel yapıya sahip olmaması, siyasal sınırların dışına çıkan adem-i merkezi yapısı, küreselliği ve içerik kaynaklarının ve miktarının denetlenememesi nedeniyle merkezi otorite denetimine tabi değildir.¹⁵⁰

İnternetin bu özellikleri diğer iletişim araçlarında mevcut olmadığından bireyler kendilerini ifade etmek ve haberleşmek için yoğun olarak interneti kullanmaya başlamışlardır.

İnternet, diğer kitle iletişim araçları gibi içeriği ve izlenme koşulları denetlenebilen kapalı bir sistem değil aksine her an genişlemeye ve katılıma açık bir sistemdir.¹⁵¹ İnternetin kapsama alanı ve hizmetleri sürekli genişlemektedir.

İnternette iletişim sürecinde etkileşim mevcuttur. Geleneksel iletişim ortamında iletişimde bulunan bireyler, ya iletişimi alan konumundadır ya da iletişim sürecine müdahalesi sınırlı ölçüde olmaktadır. İnternet üzerinde etkileşim, kullanıcının iletişim sürecindeki egemenliğine vurgu yapmaktadır. Kullanıcı, iletişim sürecinin içinde aktif olarak yer alabilmektedir.¹⁵²

¹⁴⁸ İrfan Erdoğan, Korkmaz Alemdar, **İletişim ve Toplum**, Ankara, Bilgi Yayınevi, 1990, s. 96

¹⁴⁹ Timisi, **a.g.e.**, s. 197

¹⁵⁰ **A.e.**, s.194

¹⁵¹ **A.e.**, s. 147

¹⁵² **A.e.**, s. 132

“Daha önceki kitle iletişim araçlarından hiçbiri internet kadar interaktif ve sahibinin taleplerine karşı itaatkâr olmamıştı. Kamusal alanı genişleterek toplumsal katılımı ve söylem imkânlarını zenginleştiren internet, sadece fikir ortaya koymak veya tartışmaktan ibaret olmayan, kimi yerde baskı oluşturmak ve çözüm üretmek gibi boyutlar da içeren demokrasiye ciddi bir katkıda bulunmaktadır.”¹⁵³

Birey, internet sayesinde kendini diğer iletişim araçlarında olduğundan daha fazla gerçekleştirme imkanı bulmaktadır.

Sachs’a göre internet, diğer iletişim araçlarında yer almayan ya da dışlanan bilginin dolaşımına olanak vermektedir. Geleneksel iletişim araçlarının siyasal ve ekonomik iktidar uğraklarıyla ilişkisi nedeniyle dışlanan bilgi, internet üzerinde kolayca yer alabilmektedir. İnternetin bilgiye ulaşma kolaylığı, bilgi denetiminin kullanıcıyla sınırlı oluşu, geleneksel iletişim araçlarında yer almayan uzunlukta ve detaylı bilgi vermesi internetin diğer iletişim araçlarına göre üstünlüğünü oluşturmaktadır.¹⁵⁴

1.2.6. İnternet ve Yeni Ekonomi

İnternet, özellikleriyle diğer alanları olduğu gibi ekonomiyi de etkilemiştir. İnternet temelli ekonomi, yeni ekonomi olarak nitelendirilmektedir.

İnternet üzerinden yapılan ekonomik faaliyetlerin sayısı her geçen gün artmaktadır. Buna bağlı olarak gelişen ekonomi, e-ekonomi ya da sayısal (dijital) ekonomi olarak nitelendirilmektedir.¹⁵⁵

Yeni ekonomi, büyük ölçüde insanların, işletmelerin, kurumların ve devletlerin bilgiye bakışı ile ilgilidir. Teknoloji özellikle iletişim alanına getirdiği yeniliklerle yeni iş modellerinin oluşmasını sağlamış, yeni iş modelleri yeni işletme

¹⁵³ Aydın Uğur, Mücahit Bilici, “Bilgi Toplumu, İnternet ve Demokrasi, Dijital Alemin Genleşen Kamusal Alanı”, *Yeni Türkiye* 21. Yüzyıl Özel Sayısı, Ocak-Şubat 1998, Yıl 4, Sayı 19, 1. Cilt, s.448-496

¹⁵⁴ Sachs’tan aktaran Timisi, a.g.e., s. 29

¹⁵⁵ Nazife Baykal, Nuray Tekin, *Her Yönüyle İnternet*, İstanbul, Pusula Yayıncılık, 2003, s. 254

kültürünün ortaya çıkmasına neden olmuştur.¹⁵⁶ Yeni ekonomide verimlilik ve hız ön plana çıkmıştır. Şirketler iş yaptıkları şirketler ve müşterilerle daha kolay etkileşim içine girebilmektedir.

Yeni ekonomide geleneksel iş yapma biçimleri yeniden gözden geçirilmiş ve yeni modeller geliştirilmiştir.¹⁵⁷ Yeni ekonomide B2B (Business to Business) olarak adlandırılan Kurumlar arası ticaret ve B2C (Business to Customer) olarak adlandırılan Kurumdan bireye ticaret ön plana çıkmıştır.

Yeni ekonomide bilgiye bakış, bilgiye yaklaşım ve bilgiyi kullanma biçimi değişiktir.¹⁵⁸ Yeni ekonomide bilgi, iş süreçlerinin geliştirilmesi, iş alanlarının genişletilmesi amacıyla kullanılmaktadır.

Yeni ekonominin ortaya çıkmasında şu gelişmeler önemli rol oynamıştır:¹⁵⁹

- Globalleşme; iletişimin kolaylaşmasıyla kişiler ve kurumlar arası iletişimin nitelik ve nicelik olarak artması,
- Ar-Ge faaliyetleri, teknolojik gelişmeyi hızlandıran araştırma geliştirme çalışmaları,
- Personel profilinde yaşanan değişim; ofis işlerinin artması nedeniyle kol gücüne olan gereksinimin azalması.

Günümüzde ekonomiler giderek daha çok bilgiye dayalı hale gelmektedir. Bilgiye dayalı ekonomilerin en önemli özelliği, bilginin istenilen zamanda, istenilen miktarda ve kalitede üretilmesidir. Bu iyi işleyen bir AR-GE sistemi gerektirmektedir ki; bunun da temel alt yapısını bilgisayar ağları ve internet oluşturmaktadır.¹⁶⁰

¹⁵⁶ İbrahim Kırçova, *İşletmelerarası Elektronik Ticaret*, İstanbul, İstanbul Ticaret Odası Yayınları, 2001, s. 6

¹⁵⁷ A.e., s. 1

¹⁵⁸ A.e., s. 2

¹⁵⁹ A.e., s. 5

¹⁶⁰ Murat Görkey, Ahmet Afşın Efkarlıoğlu, Ahmet Ekmel Erdoğan, "İnternetin Sosyal Etkileri", (Çevrimiçi) <http://www.ise.projesi.com>, 8 Nisan 2004

1.2.7. İnternetin Etkileri

İnternet bireylerin yaşamında önemli bir yer tutmaktadır. Sherry Turkle'a göre internet, insanların düşünme şekillerini, cinselliklerinin doğasını, topluluk şekillerini ve kimliklerini değiştirmektedir.¹⁶¹

İnternet yaşamımızın bazı ayrıntılarında önümüzdeki tercihleri çoğaltmanın yanında, kişisel tercihlerimizi kendi ihtiyaçlarımıza göre şekillendirme ve uygulama olanağını da bireye vermektedir.¹⁶²

Eğitim-öğretim faaliyetleri internet teknolojileri sayesinde elektronik ortama taşınarak daha zengin, daha işlevsel, daha erişilebilir eğitim imkanı oluşturulmaktadır. Eğitim-öğretim faaliyetlerinin internet üzerinden verilmesiyle daha geniş bir kitle, eğitim alma imkanına sahip olmaktadır.¹⁶³ Bu faaliyetlere e-öğretim adı verilmektedir.

Boncheck'e göre internet, bilgiye erişim maliyetini en aza indirmekte; insanların ilişkiye geçme olasılıklarını artırmakta; örgütlenme ve ortak hareket için yeni bir mekan yaratarak zaman ve ulaşım maliyetlerini ortadan kaldırmaktadır.¹⁶⁴

Amerika kökenli "Network Wizards"ın dünya çapında internet kullanımı üzerine yaptığı bir araştırmada her yıl internet kullanımının yaklaşık %40 oranında genişlediği bulunmuştur.¹⁶⁵

Bu oran internetin öneminin bireyler tarafından kavranıp kullanılmaya başladığını göstermektedir. Aslında her bireyin interneti amacına uygun kullanıp kullanmadığı da bir tartışma konusudur.

¹⁶¹ Turkle'den aktaran Bozkurt, **a.g.e.**, s. 31

¹⁶² Murat Görkey, Ahmet Afşın Efkarioğlu, Ahmet Ekmel Erdoğan, "İnternetin Sosyal Etkileri", (Çevrimiçi) <http://www.ise.projesi.com>, 8 Nisan 2004

¹⁶³ Baykal, Tekin, **a.g.e.**, s. 252

¹⁶⁴ Boncheck'ten aktaran Timisi, **a.g.e.**, s. 204

¹⁶⁵ Murat Görkey, Ahmet Afşın Efkarioğlu, Ahmet Ekmel Erdoğan, "İnternetin Sosyal Etkileri", (Çevrimiçi) <http://www.ise.projesi.com>, 8 Nisan 2004

Farklı toplumlarda internetin gelişmesi konusunda farklı yaklaşımlar bulunmaktadır ve internetin etkisi ülkeden ülkeye değişmektedir. Ekonomik gelişmişlik, alt ve üst yapı bağlamında teknolojik donanım, haklara saygı gösterme, uluslararası gündemde söz ve oy sahibi olabilme konularında her ülke aynı düzeyde değildir.¹⁶⁶

Bu eşitsizlik Ramonet'in belirttiği yeni internet düzeninin bir sonucudur. İnternetin bireyler üzerinde çeşitli fiziksel ve psikolojik ve sosyal etkileri olmaktadır.

Bir takım araştırmalarda internetin olumlu yönlerini ortaya koyulurken; diğer araştırmalarda da internetin olumsuz etkilerini ortaya koyulmaktadır.

Bu alanda yapılan ilk araştırma, 1996 yılında Norman Nie ve Luiz Erbring tarafından yapılmış ve internette daha fazla zaman ayırmanın, gerçek yaşama daha az zaman ayırmaya neden olacağı düşüncesi ölçülmüştür. Bu araştırmadan çıkan en önemli sonuçlar şunlardır:¹⁶⁷

- İnternet insanı kalabalıkta yalnız hale getirdiği ve
- Haftada 5 saat ya da daha fazla internete bağlananların bağımlı olduklarıdır.

İnternet amacı dışında kullanıldığında psikolojik ve sosyal sorunlar, çatışmalar ve sapkınlıklar yaşanabilir. İletişim sorunu olan insanlar, sosyalleşebilirken ait oldukları gruptan kopma tehlikesiyle de karşı karşıya kalabilirler. Sosyal uyum sorunu yaşayabilirler.¹⁶⁸

Birey, zamanının önemli bir kısmını internette geçirdiğinde yüz yüze iletişim yetisi zayıflayabilmektedir.

¹⁶⁶ Yaman Akdeniz, **Beyaz Kitap İnternetin Çok Taraflı Yönetimi: Türkiye'deki Politika Yaratma Sürecinin Çağdaşlaşmasına Doğru**, İstanbul, Papatya Yayıncılık, 2003, s. 12

¹⁶⁷ Murat Görkey, Ahmet Afşın Efkariioğlu, Ahmet Ekmel Erdoğan, "İnternetin Sosyal Etkileri", (Çevrimiçi) <http://www.ise.projesi.com>, 8 Nisan 2004

¹⁶⁸ Nejla Polat, "Sanal Dünyada Duygusal Doyum", **İletişim Gazi Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi**, 2002, sayı 16, s. 116

Toplum içinde iletişim kurmakta zorlanan bireyler, sürekli internet kullanarak kendilerini toplumdan dışlayarak yüz yüze iletişimde çektikleri zorlukları kapatmaya çalışmaktadırlar. Fakat bu da bireyin psikolojisinin bozulmasına yol açmaktadır.

Uzun süre bilgisayar başında kalınmasından dolayı sağlık sorunları yaşanabilmektedir.¹⁶⁹

İnternet kullanımının olumlu etkiler oluşturduğunu savunan araştırmalarda elde edilen sonuçlar şunlardır:¹⁷⁰

- İnternet kullanımı bireylerin arkadaşları ve akrabaları ile daha sıkı ilişkiler kurabilmesine olanak tanır.
- İnternet telefon gibi bir iletişim aracıdır
- İnternetin iletişim kapasitesinin yüksek olduğu ancak insanların aileleri ya da arkadaşları ile az konuşmaları gerçeğinin, artık daha az iletişim kurdukları yorumuna neden oluşturamaz.
- İnterneti kullanıyor olmak sosyal bir deneyimdir, özellikle de e-posta karşılıklı sosyal ilişkinin güzel bir formudur.
- İnternette dolaşma insanların hayal dünyasını geliştirir.

Birey, interneti amacına uygun olarak kullanırsa, olumsuz bir etkiyle karşılaşması düşük bir olasılıktır.

¹⁶⁹ Murat Erdal, “İnternette Ahlak Sorunları ve Suçla Mücadelede Kamu Yönetiminin Sorumlulukları” **İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Elektronik Devlet Paneli Kitabı**, 2003, s.118

¹⁷⁰ Murat Görkey, Ahmet Afşın Efkarioglu, Ahmet Ekmel Erdoğan, “İnternetin Sosyal Etkileri”, (Çevrimiçi) <http://www.ise.projesi.com>, 8 Nisan 2004

1.2.8. Türkiye’de İnternet

Türkiye’de ilk internet bağlantısı 12 Nisan 1993 tarihinde TÜBİTAK’ın desteğiyle ODTÜ’de gerçekleştirilmiştir.¹⁷¹

Akademik kuruluşların internet bağlantılarını sağlayan ULAKNET, 1997 yılında kurulmuştur.¹⁷²

Telekomünikasyon Kurumu verilerine göre Türkiye’de 6 milyon kişi internet kullanmaktadır. Bu sayı toplam nüfusun yüzde 8.5’ine karşılık gelmektedir. AB ülkelerinde bu oran yüzde 37,7’dir.¹⁷³

The Economist dergisi ve IBM firmasının 64 ülkeyi temel alarak gerçekleştirdiği “İnternet Kullanımı” araştırmasının sonuçlarına göre Türkiye 64 ülke arasında 45. sırada yer almaktadır.¹⁷⁴

Türkiye’de internet kullanımı, ilk bağlantının yapıldığı 1993’ten bu yana artış göstermiştir. Fakat bu artış bilgi toplumunu hedefleyen bir ülke için yeterli değildir. Bu doğrultuda internet kullanımının artması için gerekli düzenlemelerin yapılması gerekmektedir.

¹⁷¹ Sınar, a.g.e., s. 111

¹⁷² A.e.

¹⁷³ “Türkiye’de İnternet Kullananların Oranı Dünyanın Gerisinde Kaldı”, (Çevrimiçi) <http://www.memurlar.net/EndUser/HaberDetayTools/ShowForPrinter.asp.x?pintNewsNc>, 7 Haziran 2004

¹⁷⁴ “Türkiye İnternet Kullanımında Geride”, (Çevrimiçi) <http://www.ntvmsnbc.com/news/266498.asp>, 19 Nisan 2004

İKİNCİ BÖLÜM

2. E-DEVLET UYGULAMALARI

2.1 E-Devlet Nedir ?

“Devlet, temel toplumsal kurumlardan biridir ve diğer toplumsal kurumlar gibi belli işlevleri yerine getirmektedir. Toplumun yapısı ve dinamiği bu işlevlerin kapsam ve içeriğini belirlemektedir. Başka bir deyişle toplumun dinamizmi yani değişimi diğer toplumsal kurumlarda olduğu gibi devletin işlevlerini de kapsam ve içerik olarak değiştirmektedir. Buna karşılık devlet kurumu ve işlevleri de tıpkı diğer toplumsal kurumlar için söz konusu olduğu gibi toplumun dinamizmine yani değişimine etki etmektedir.”¹

İşte bu noktadan hareketle teknolojik alanda yaşanan gelişmeler, bir toplumsal kurum olan devleti de etkilemektedir.

İnsan yaşamında kaçınılmaz şekilde yer almaya başlayan bilgi ve iletişim teknolojileri yeni ekonomi ve yönetim modellerinin vazgeçilmez araçları olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu teknolojilerin ürünü olarak ortaya çıkan web siteleri de etkileşim, katılım ve paylaşım ortamı yaratarak “saydam” ve “hesap verebilir” iyi yönetimlerin doğmasına ve gelişmesine katkıda bulunmaktadır. Bu değişim devlet yönetimini, ekonominin yapısını, ülkenin rekabet gücünü, insan gücü profilini ve mesleklerin yapısını değiştirmeye başlamıştır.

“Kamu yönetimi, toplumun ihtiyaçlarına cevap vermek ve üstlendiği görevleri etkili bir şekilde yerine getirmek esasına yönelik olarak kurulmuştur. İnternet teknolojilerinin kamu hizmetlerini sağlamada kullanılmaya başlamasıyla birlikte kamu sektörünün işleyiş verimliliği büyük ölçüde artarken, devlet vatandaşla “bir tık” kadar yakın olmaktadır. İsteyen herkesin dünyanın her yerinden “7 gün 24 saat” bilgiye ulaşımının sağlanması, şeffaf devlet anlayışını beraberinde getiren “e-

¹ Gencay Şaylan, *Değişim Küreselleşme ve Devletin Yeni İşlevi*, Ankara, İmge Kitabevi Yayınları, 1995, s. 13

devlet”(elektronik devlet), devlet-vatandaş ilişkilerini farklı bir düzeye taşıyarak “halk için var olan devlet” kavramının güçlenmesini sağlayan bir mekanizma olmaktadır.”²

İyi organize olmuş bir devletin vatandaşların işlerini kolaylaştırması demokratik bir ideal olurken toplum ve bireyler için de önemli bir kazanç olmaktadır. Yasama, yürütme ve yargı güçlerine sahip olan devletin vatandaşına yaklaşımı, bir ülkedeki demokrasinin ölçüsünün ve niteliğinin en önemli göstergesidir. Milli devletlerin ortaya çıkmasından günümüze uzanan zamanda devlet kurumları ile vatandaşlar arasındaki iletişimi geleneksel medya sağlamıştır. Ancak internet devlet-vatandaş iletişimindeki paradigmayı değiştirmektedir. Öyle ki, internet sayesinde artık devlet kurumları kendi sitelerinde vatandaşlarla çok daha geniş ölçekli ve geleneksel medya ve kitle iletişim araçları ile kurduğu iletişimden çok daha yüksek etkileşim düzeyinde iletişim kurabilmektedir.³

Demokratik sistem ile internet ağ sistemi arasında paralellik olduğunu ifade etmek gerekmektedir. Öyle ki, demokrasi hem yaşamın özgür ve çoğulcu biçimde yaşanması için bir araç olurken, aynı zamanda temel insan hakları, çoğulculuğun korunması, vatandaşların her anlamda katılımının sağlanması yönünde kendi kendini sürekli iyileştirmesi gibi temel ideallere sahip bir rejimdir. Aynı biçimde, internet de bütün bireylerin özgür ve çoğulcu biçimde kendilerini ifadelerine bir araç ve kendi teknolojik ve toplumsal gelişimini sürekli iyileştirme gücüne sahip bir iletişim sistemi olduğu görülmektedir. Güvenli kişisel ya da kamusal bilgilerin internet üzerinden aktarılması ile toplumdaki ekonomik, politik ve toplumsal faaliyetlerin çok kısa sürede küresel biçimde gerçekleşmesi sonucunu doğurmaktadır.” Avrupa Topluluğu İnsan Hakları Mahkemesi’nin demokratik toplumun koşulu olarak saydığı Vogt, Castell ve Handyside kararlarında özetlenen, gerektiğinde şok edici, rahatsız

² (Çevrimiçi) <http://www.edevlet.net/htm>, 13 Nisan 2004

³ Mehmet Akbaş, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Gazetecilik Ana Bilim Dalı, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli, 2000

edici düşüncelere hoşgörü gösterebilme gereksinimi, en büyük ifadesini internet ortamının özgürlükçü yapısında bulabilmektedir.”⁴

Tartışmalarla kamuoyu oluşturmak ve kamuoyunu bilgilendirmek amaçlı olarak ilk örnekleri antik Roma’da görülen forumlar tarih boyunca çeşitli biçimlerde ve alanlarda varlığını sürdürerek çok önemli toplumsal işlevler görmüşlerdir. Akademik mekanlarda ve medya araçlarında da zaman zaman düzenlenen forumların günümüz internet ortamında hemen her konuda, çok geniş bir yelpazede düzenlendiği görülmektedir. İnternetteki birçok site sık aralıklarla gündemdeki ya da kendi belirlediği konularda forumlar düzenlemektedir. Bu forumlarda ilgili herkes tartışmalara katılarak görüşlerini belirtebilmektedir. Ayrıca elektronik posta programları aracılığıyla (Microsoft Outlook, Outlook Ekspres) kullanılan haber grupları da içerdiği geniş konu yelpazeyle tartışmalara, ortak ilgi alanlarına sahip bireylerin elektronik posta yoluyla bir araya gelmesiyle milyonlarca insanın sanal olarak katılıp görüşlerini yansıttığı bir platform olarak karşımıza çıkmaktadır. Tıpkı Antik Yunan’da ortaya çıkan agoralar gibi günümüzde de internet siteleri ve haber grupları sanal agora siteleri olarak ortaya çıkmakta ve katılımcı ve doğrudan demokrasinin tartışma platformu olmaktadır.

2.2 Devlet Kurumlarında İnternet Kullanımı ve Elektronik Devlet Kavramı

Yaşadığımız dönemde, bilgi teknolojilerinin baş döndürücü hızla gelişimine ve uygarlık üzerindeki köklü etkilerine tanık olunmaktadır. Bilginin üretim ve paylaşım süreçleri yeniden örülmekte, bunun yanı sıra bilgi üretimi, stratejik önemini arttırarak ülke ve dünya ekonomi politikalarında belirleyici unsur olmaya başlamaktadır.

Bilgi ekonomisinin hızla yaygınlaşması ve bilginin geleceğin anahtarı konumuna yükselmesi, artan globalleşme eğilimleriyle birlikte rekabet olgusunu hayatın her alanına taşımıştır. Artık rekabet her birey, her firma ve kurum için

⁴ (Çevrimiçi) <http://www.btnet.net.tr>, 7 Mayıs 2004

küreselleşmiş, yakıcı hale gelmiştir. Bilgi teknolojilerine yönelik yatırımların verimliliği dolayısıyla rekabet edebilirliği artırması, özellikle gelişmekte olan ülkeler açısından bilgi ve teknoloji üretimini son derece kilit noktaya taşımıştır. Yeni çağda, ucuz emek ve doğal zenginlikler gibi geleneksel rekabet unsurları yerini, bilgi ve teknoloji üretimindeki çaba ve yeteneğe bırakmıştır. Bu gerçeği göremeyen ve bilgi / teknoloji üretiminin ulusal ölçekte yeterli seviyeye ulaştıramayan gelişmekte olan ülkeleri, önümüzdeki dönemde bilgi uçurumunun (digital divide) karanlık yüzü beklemektedir.⁵ Dolayısıyla gelişmekte olan ülkeler kalkınma stratejilerini çizerken bilgi ağırlıklı bir ekonomi hedeflemek durumundadırlar. Bunun için ;

- Toplumun her kesiminin bilgiye, engelsiz ve düşük bedelle ulaşabilmesi
- İnsan kaynaklarının hızla iyileştirilmesi
- Bilgi üretimine ve araştırma – geliştirme faaliyetlerine gereken önemin verilmesi
- Bilgi üretimi ve paylaşımı ile ilgili yasal çerçevenin uluslar arası yaklaşımlar dikkate alınarak, olabildiğince esnek ve engelleyicilikten uzak biçimde oluşturulması
- Bilgi altyapısının fonksiyonel biçimde kurulması ve optimal işletilmesi gibi konulara ağırlık verilmelidir.

Günümüzde etkin, rasyonel, şeffaf ve demokratik devlet anlayışı hakimdir. Çağdaş devletler, sayılan unsurları barındırarak vatandaşlarına yüksek kalitede hizmetler sunarlar. Öte yandan küreselleşen rekabet kavramı, kamu kurumlarını da etkilemektedir. Artık devletler bilgi ve iletişim teknolojisinin yeniliklerini kullanarak, e-devlet'e dönüşmekte ve hizmet kalitelerini iyileştirip, etkinleştirmektedirler. Başka bir anlatımla kamusal kurumlar bilgi çağı araçlarını bizzat kendileri kullanarak içsel yenileşme ve dinamizm kazanma yeteneklerini geliştirmektedirler. Diğer açıdan devlet hizmetlerinin ileri teknoloji yardımıyla optimal hale gelmesi devlet ve vatandaş ilişkilerini de derinden etkilemektedir.

⁵ Avrupa Birliği Yolunda Bilgi Toplumu ve eTürkiye, TÜSİAD Raporu, İstanbul, 2001, s.15

Vatandaşların hizmetlerden yaygın ve zahmetsiz yararlanmasını sağlayan e-devlet, bunlara ek olarak daha katılımcı ve demokratik bir devlet-vatandaş ilişkisinin önünü açmaktadır. E-devlet'in genel olarak üç amacı vardır ;

1. Kamusal hizmetleri yaygın ve erişebilir hale getirmek
2. Hizmet üretim ve yönetim sürecinde vatandaşların istek ve eğilimlerini daha etkin değerlendirmek, katılımcı vatandaşlığın önünü açmak,
3. Devlet kurumlarının daha rasyonel ve verimli işlemesini sağlamak.

Görüldüğü gibi e-devlet anlayışı, sadece kamu kuruluşlarında bilgisayar ve network tabanlı altyapılara geçiş olarak düşünülemez. E-devlet aynı zamanda kamusal işleyişte ve bürokraside köklü anlayış ve işleyiş değişikliğini ifade etmektedir.

E-devlet; kamu kuruluşları, vatandaşlar ve ticari kurumlar arasındaki bilgi,hizmet ve mal alışverişlerinde teknolojinin kullanılmasıyla hız, performans ve verimlilik artışının sağlanmasını ve aynı zamanda giderlerin azaltılmasını hedefleyen devlet modelidir.

	E-devlette etkileşim	Avantajlar
Devletten vatandaşa	Bilgilendirme Vergi Sağlık Eğitim Kültür	Geniş ulaşım kanalı seçenekleri Kişiselleştirilmiş, hızlı ve kolay hizmet Açıklık Düşük işlem maliyetleri (devlet açısından)
Devletten ticari kurumlara	Destek programları Tavsiye ve yol gösterme Düzenlemeler Vergi	Hızlı ve etkin etkileşim Daha az bürokrasi Düşük işlem maliyetleri (devlet açısından)
Devlet ve Tedarikçiler	E-satın alma	Verimlilikte artış Düşük işlem maliyetleri
Kamu kuruluşları	Kamu kurumları arası iletişim Merkezi ve yerel yönetimler arası iletişim	Verimlilikte artış Etkin bilgi paylaşımı Esnek çalışma ortamı

Tablo 6. E-Devlet Modelleri ve Avantajları⁶
E-devlete geçişin sağlayacağı bazı avantajlar şöyle özetlenebilir:

- Devletteki verimliliği arttırmak, bürokrasiyi azaltmak
- Giderleri azaltmak / kontrol edebilmek
- Hizmetlerdeki kaliteyi arttırmak
- Hizmetlere ulaşımı kolaylaştırmak (7 gün/ 24saat)
- Katılımı arttırmak

Gelecekteki e-devlet yapısında kamu kuruluşları, vatandaşlar ve ticari kurumlar devletle bağlantılarında erişim araçları olarak Sayısal TV, Akıllı kart (Smart Card), Kiosk, Mobil Telefon, PC kullanacaklar. E-devlet ise bireyler ve kurumlarla iletişimle ilgili olarak çağrı merkezi, portal gibi arayüzler kullanacaktır.

⁶ Arthur Andersen Yönetim ve İnsan Kaynakları Danışmanlığı Ltd. Şti, *Değişim.tr İnternetle Gelişimde Türkiye*, İstanbul, İş Bankası Kültür Yayınları, 2001, s. 43

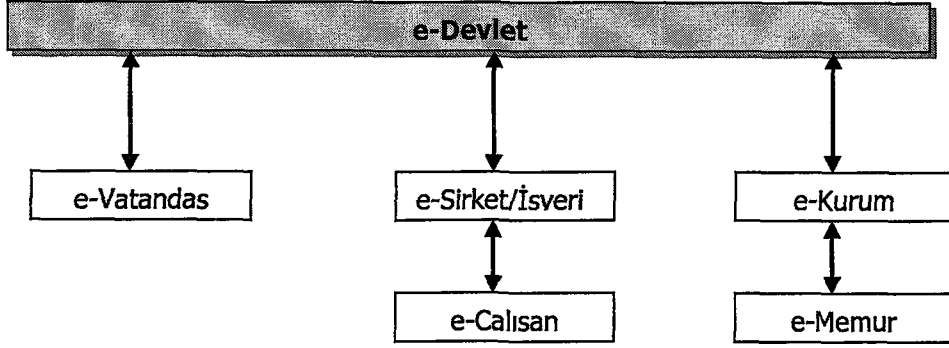
	Bilgi verme hizmetleri	İletişim Hizmetleri	Online işlem hizmetleri
Günlük Yaşam	• İş hayatı • Konut • Eğitim • Sağlık • Ulaşım • Çevre vs. hakkında bilgiler	• Günlük yaşama ilişkin konularda danışmanlık • İş ya da konut ilanları • E-posta iletişimi	• Bilet rezervasyonu • Çeşitli programlara kayıtlar
Uzaktan Yönetim	• Kamu hizmetleri rehberi • İdari süreçler için kılavuz • Kamu kayıtları ve veri tabanları	• Kamu görevlileri ile e-posta iletişimi	• Formların elektronik ortamda doldurulması
Politik Katılım	• Yasal düzenlemeler • Meclis kayıtları • Siyasi programlar • Görüş belgeleri • Karar alma sürecinde hazırlanan belgeler	• Siyasi konulara ilişkin tartışmalar • Politikacılarla e-posta iletişimi	• Referandum • Seçimler • Anketler

Tablo 7. E-Devlet Hizmetleri Kullanım Alanları ⁷

e-Devlet en yalın biçimiyle; “Devletin vatandaşlara karşı yerine getirmekle yükümlü olduğu görev ve hizmetler ile vatandaşların devlete karşı olan görev ve hizmetlerinin karşılıklı olarak elektronik iletişim ve işlem ortamlarında kesintisiz ve güvenli olarak yürütülmesidir.”⁸ biçiminde tanımlanmaktadır.

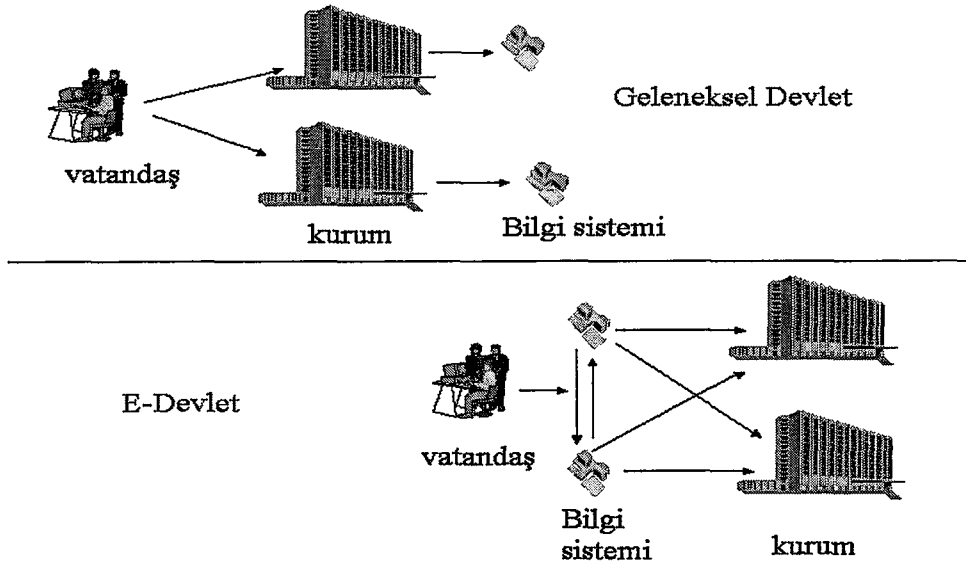
⁷ “Public Sector Information: A Key Resource for Europe,” Green Paper on Public Sector Information in the Information Society, 1998

⁸ Türkiye Bilişim Şurası”E-Devlet Çalışma Grubu Raporu” Ankara, 10-12 Mayıs 2002 , s.4



Şekil 5. e-Devlet

Devletin temel unsurları olan vatandaş ve kuruluşlar (özel ya da kamu), e-devlette, e-vatandaş ve e-kurum biçiminde kendini göstermektedir. E-Devleti oluşturan temel unsurlar e-Vatandaş, e-Şirket, e-kurumdur. Ancak, e-Devleti oluştururken, söz konusu unsurlara öncelikler atamak ve ‘birini tümüyle gerçekleştirmeden (örneğin e-işyerlerini oluşturmadan) e-Devlet olmaz’ türü yaklaşımlarda bulunmak, e-Devletin oluşumunu olumsuz etkiler. Her bir unsur, kendi içerisinde “e” olgusunu gerçekleştirmeye çalışacak, birbirlerinden etkilenecek ve zamanla e-Devlet oluşacaktır.



Şekil 6. E-Devlet ve Geleneksel Devlet Karşılaştırması⁹

e-Devletin sunacağı temel servisler ;

- Devletten Vatandaşa,
- Devletten Devlete,
- Devletten İş yaşamına

yönelik olmak üzere, üç grupta sınıflandırılabilir. İzleyen bölümde , bu servislere ilişkin örnekler verilmektedir.

2.2.1 Devletten Vatandaşa

Ülkemizde bakanlık, genel müdürlük, özerk kurum/kuruluşlar, üniversiteler ve yerel yönetimler göz önüne alındığında, binlerce kamu kurum/kuruluşu olduğu görülmektedir. Bunların pek çoğunun web sayfası olduğu bilinmektedir. Web sayfalarının bazıları sadece bilgi vermek üzere tasarlanmışken, bazıları da bir takım servisler sunmaktadır. Bir çok kuruluş, aynı içerikteki bilgileri farklı biçimlerde istemekte; bu şekilde hem işlemsel farklılık yaratmakta hem de vatandaş

⁹ Türkiye Bilişim Şurası, a.g.e s.4

yormaktadır. e-Devlet ana kapıları, vatandaşa tek kapıdan giriş, kolay işlem ve arama yapma gibi olanaklar sağlamalıdır.

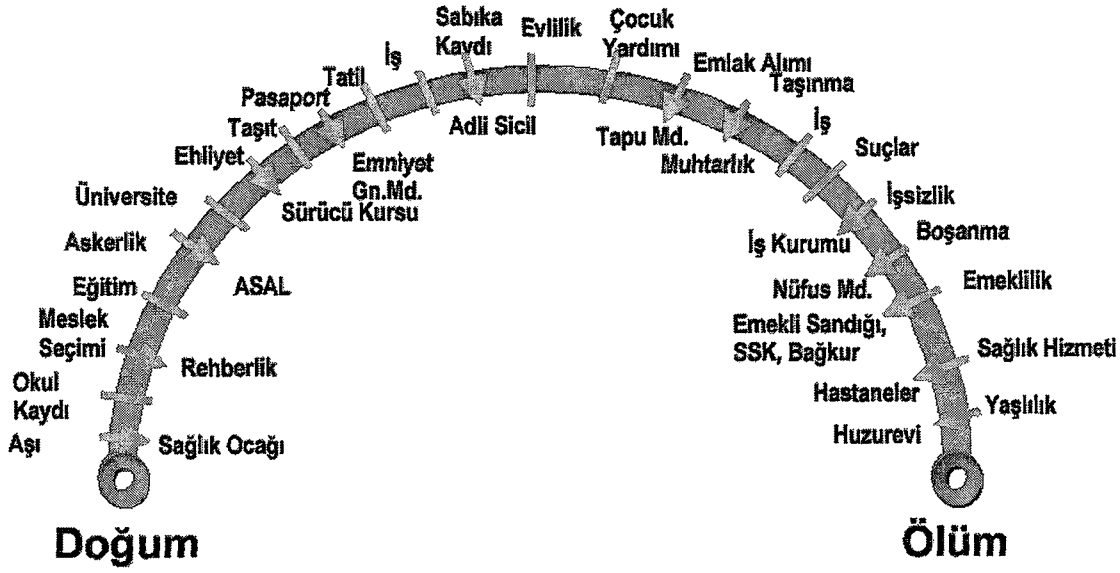
Günümüzde tüm dünyada e-Devlet ana kapıları, halen gelişme ve olgunlaşma sürecini yaşamaktadır. Özellikle gelişmiş batı ülkelerinde geniş bir yelpaze içerisinde hizmet sunabilmekte ve vatandaşlarına yönelik etkin çalışma ortamları sağlayabilmektedir. Buna rağmen, teknolojinin getirilerinin ve ihtiyaçların çeşitlenerek artmasının etkisiyle, sürekli olarak geliştirmekte ve yenilenmektedir.

Zaman içerisinde, her ne kadar, yeni ve değişik öneriler gündeme taşınmış olsa da, e-Devlet oluşumu için teknolojik anlamda halen üç platformdan söz etmek mümkündür. Bunlar;

- İnternet ve web aracılığı ile işlem,
- Etkileşimli telefon (sabit veya mobil) kullanılarak işlem,
- Kiosk kullanımı yoluyla işlem,
- Sayısal Televizyonlar aracılığıyla işlem olarak belirtilebilir.

Gerçekte bu platformlar üzerinden yapılan işlemler de belli merkezlerde bulunan bilgi işlem sistemleri üzerinde sonuçlandırılmaktadır. Bir başka deyişle kullanıcı (birey, vatandaş, diğer kurum/kuruluş vb.) ara yüzü olarak adlandırılan katmanlarda çeşitliliğin varlığı, işlemlerin bilgi işlem sistemlerinde yapılmasına engel değildir ve alternatif de oluşturmamaktadır.

e-Devlet ana kapısından söz edilirken bunu kullanacak olan vatandaşların özel durumları mutlaka göz önüne alınmalıdır. Bilgisayar ve iletişim teknolojilerine yakınlık, yaşam biçimlerine yönelik çeşitli özellikler, alışkanlıklar, ülkenin teknolojik altyapısı ve vatandaşların kimi zaman hukuksal boyutu da olabilen işlemleri elektronik bir platformda gerçekleştirmeye yatkınlıkları en başta gelen hususlardır.



Şekil 7. Doğumdan Ölüme Vatandaş Hizmetleri ¹⁰

Şekilde görüldüğü gibi vatandaş, doğumundan ölümüne kadar çeşitli devlet hizmetleri almaktadır. E-devlet uygulamaları bu hizmetlerin daha hızlı ve daha etkin bir şekilde verilmesini sağlayacaktır.

2.2.2 Devletten Devlete

Devlet, strateji geliştirmek ve topluma hizmeti daha etkin bir konuma getirmek içinde bilgiye gereksinim duyar. Bu amaçla, devletin kurumları arası bilgi akışı ve entegrasyona ilişkin ön çalışmaların baştan yapılması gerekmektedir. Tekrarlı çalışmalardan ve aynı kapsamda olan altyapı maliyetlerinden kaçınılmalıdır.

Devlet kurumlarının kendi otomasyon süreçlerini ve bilgi altyapısını tamamlayarak kurum içi bilgi sistemlerini iyi bir şekilde kullanabilmeleri, kurumsal hizmetleri etkin ve verimli bir şekilde sunabilen yapıyı oluşturmaları gerekmektedir (e-kurum). Bilgi, sürekli olarak kaynağından izlenerek güncellenmelidir. İkinci aşama olarak bu bilgilerin ulaşımına yardım edecek e-Devlet portalı'nın bir mantık çerçevesinde oluşturulması gerekmektedir. Burada Devlet bünyesindeki insan kaynaklarının teknik ve fonksiyonel altyapısının da iyi değerlendirilmesi

¹⁰ (Çevrimiçi) <http://www.bilisimsurasi.org.tr/e-turkiye/docs/tbs-birey-araraporu-23-1-2004.doc>, 25 Şubat 2004

gerekmektedir. e-Devlet ortamında, herhangi iki kamu kurum/kuruluşu arasındaki ilişkilerin bütünüyle elektronik ortamda gerçekleştirilmesi hedeflenmelidir.

2.2.3 Devletten İş Dünyasına

Devlet kurumları, özel sektörden mal ve hizmet alım sürecini e-devlet uygulamalarıyla daha hızlı gerçekleştirebilmektedir. Aynı zamanda tasarrufta sağlanmaktadır. Çevrim içi satın alma sistemlerinin giderek yaygınlaştığı görülmektedir. Öncelikle küçük alımlarla başlandığı gözlenmektedir. Tüm bunlar dikkate alındığında, iş dünyasının devletle olan işlerinin tümünün elektronik ortamda yapılması bir zorunluluk haline gelmiştir.

2.3 Türkiye’de E-Devlet Projeleri ve Uygulamaları

Dünyada uygulamaya konulmuş bütün eylem planlarında, kilit rol her zaman devlete ait olmuştur. Öncelikle, bilgi toplumunda kurum ve kuruluşlar e-Devlet girişiminin sağlayacağı olanakları kullanmalıdırlar. Bu dönüşümde kamu hizmetleri, sadece “elektronik” olmakla kalmayacak, aynı zamanda devlet bir noktadan erişilebilecek bütünleşik (entegre) bir kurguya sahip olacaktır. Bu durumda, dönüşümün yaratacağı ihtiyaçlar doğrultusunda siyasal düzenlemeler getirilerek, doğrudan ve katılımlı bir yönetim düzenine geçilebilmelidir. Kamu hizmetlerindeki devlet, vatandaşını müşterisi olarak algılamalıdır. Gerçekleştirmek için ise, hızlı, verimli ve kaliteli hizmet üreten bir şirket gibi “müşteri ilişkileri” kurması gerekecektir. Sonuç itibarıyla, Bilgi Toplumunda e-Devlet, yasama, yürütme, yargı ve kamu hizmetlerinde doğrudan katılıma açık yeni bir demokratik düzene ihtiyaç göstermektedir. Bu yeni dönemde, yurttaş, özel sektör ve devlet ilişkilerinde yeni bir düzen beklentisinde olacaktır.

Günümüzde modern devletler, şekilci ve bürokratik imajlarından sıyrılıp, yurttaşlarına kaliteli hizmet üreten bir hizmet kurumu olma amacına yönelmişlerdir. Devlet, yurttaşın güvenini kazanmak ve karşısında değil yanında olduğunu hissettirmek amacıyla, mevzuat ve yasaları baştan düzenleyip, kamu hizmetlerini yeni bir yapıya kavuşturmak durumundadır. Artık uzun bekleyişler, evraklarla

masadan masaya koşturmalar, bir türlü anlaşılamayan karmaşık süreçler ortadan kalkmalıdır. Bu ise, kamu kurum/kuruluşlarında mevcut düzeni analiz edip, hiç değiştirmeden bilgisayar ortamına aktarmakla olamaz. e-Devlet'e geçiş, tüm kamu hizmetlerinde iş süreçlerinin baştan ele alınması, kısaltılması, şeffaflaştırılması, anlaşılır ve kolayca uygulanabilir hale getirilmesiyle mümkün olacaktır.

Bilgi toplumuna dönüşüm sürecinde başarı, devlet odaklı tetikleyici projelerin öncelikli olarak başlatılması ile mümkün olacaktır. O nedenle, ülkemizde kamu kurum/kuruluşlarına ait faaliyetlerin ve hizmetlerin otomasyona geçirilmesine yönelik çalışmalara ağırlık verilmesi gerektiği düşünülmektedir. "e-Devlet" olarak kısaca adlandıracağımız bu olgunun başlangıç noktalarının doğru belirlenmesi ve belirli bir düzen içinde, hükümet ve personel değişikliklerinden etkilenmeyecek bir ortak anlayışla hayata geçirilmesi zorunludur.

e-Devlet'in amacı, devletin elindeki kaynakları etkin olarak yönetebilmesini ve "müşteri odaklı" bir anlayış içerisinde bireye etkin bir şekilde hizmet vererek yaşam standartlarının yükseltilmesini sağlamaktır. Hedef, insanlara alınan bedel karşısında verilen hizmeti daha verimli ve sağlıklı hale getirerek, bireyin devlete güvenini arttırmak ve devlet-birey arasındaki bu sürekli döngüyü etkinleştirmektir.

Devlet'in temel görevleri olarak bakıldığında, verimliliğinin artırılması, süreçlerin iyileştirilmesi, devlet mekanizmaları arasında koordinasyon ve etkileşimin sağlanması, devletin yönetmekle yükümlü olduğu kaynakların doğru olarak belirlenmesi, kontrol edilmesi ve en etkin şekilde kullanılması e-Devlet projesinin öncelikli hedefi olarak görünmektedir. Bu yaklaşımla oluşturulmuş mevcut otomasyon projeleri de bu görüşü destekler niteliktedir. Örneğin, nüfus ve vatandaşlık bilgilerinin otomasyonunu, Türkiye'nin insan profilini doğru bir şekilde belirlemeyi ve yönetmeyi hedefleyen MERNİS Projesi bu anlayışla hayata geçirilmiştir. Mart 2001 sonu itibarıyla herkese bir vatandaşlık numarası verilmesi ve isteyenlerin internet üzerinden numaralarını öğrenmeleri aşaması gerçekleşmiştir. MERNİS Projesi bireylerin acil ihtiyaçlarına cevap olmamakla beraber, devletin yönetemediği bir konunun otomasyonunu sağlaması nedeniyle kritik ve öncelikli bir

projedir. MERNİS, E-Türkiye bilgi sisteminin önemli bir parçası olacaktır ve diğer projelerin kurulan bilgi sistemleri, bu projenin altyapı ve çalışmalarına bağlı kalacaktır. Nüfus ve vatandaşlık sisteminin belli bir doğruluk ve ayrıntı düzeyine kavuşturulması, sonuç olarak, e-Devlet kavramının temelini oluşturacaktır.

Devletin gelirlerini takip edebilmesi de bir diğer öncelikli konudur. Devletin hizmet görevini eksiksiz yerine getirebilmesi elde edeceği gelirlerin planlanan sürede ve miktarda tedarik edilebilmesine bağlıdır. Maliye sisteminin elektronik ortama geçirilmesi devletin yıllardır çözemediği vergi kaçağı sorununa bir ölçüde çözüm oluşturabilmiştir. Bu hedefle yürütülen VEDOP(Vergi Daireleri Tam Otomasyon Projesi), SAY-2000(Maliye Bakanlığı Web Tabanlı Saymanlık Otomasyon Projesi) benzeri Maliye Bakanlığı projeleri de öncelikli ve kritik projeler durumundadır. Bu proje kapsamında halen 12 ilde 153 vergi dairesi elektronik ortamda hizmet vermektedir. Bu konu devletin şeffaflığının sağlanması yönündeki çabaların da öncelikli uygulamalarından biridir.

Adalet sisteminin bugünkü yükü ve verimi düşünüldüğünde, öncelikli projelerden birinin de, yargı otomasyonu olması gerekliliği devlet ve vatandaş açısından açıktır. Ulusal Yargı Ağı Otomasyon (UYAP) Projesi bu konuda atılmış önemli adımlardan birini oluşturmaktadır.

Türkiye sınırları içindeki toprakların paylaşımının, bunların sahiplerinin ve kullanım amaçlarının doğru olarak tespiti de bir diğer öncelikli otomasyon konusudur. Bireysel, kurumsal ve devlete ait arazilerin ayrıştırılması ve sınırlarının doğru olarak belirlenmesi, bu konuda yaşanan olumsuzlukların ortadan kaldırılmasını sağlayacaktır. Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi (TAKBİS) Projesi bu hedeflerle başlatılmış, önemli ve kritik projelerden biridir.

Yukarıda anılan konular devletin bireye vereceği hizmetler açısından öncelikli ve acil sorunların çözümüne yönelik bir yaklaşımı yansıtmaktadır. Sözü edilen konuların çözümlenmesi, devletin vermekte veya vermek durumunda olduğu diğer hizmetlerin kalitesinin de artırılmasına zemin hazırlamış olacaktır. Bahsi geçen otomasyon projeleri halen devam etmekte olup, ülkenin bilgi toplumu olma

yolunda başlatılmış önemli tetikleyici projelerini oluşturmaktadır. Bu projelerin başarı ile tamamlanmaları dönüşüm sürecine ivme kazandıracaktır.

Tarım Bakanlığı	
MIS (Management Information System) Projesi	B
TAP (Tarımsal Araştırma Projesi)	B
TUYAP (Tarımsal Uygulama, Araştırma ve Yayım Projesi)	B
Milli Eğitim Bakanlığı	
MEB-NET (MEB Yönetim Bilgi Sistemi)	B
MEB-SİS (İLSİS, OKULSİS, PERSİS Projeleri)	D,B
BİLDEMER (Bilgisayar Destekli Meslek Rehberliği Projesi)	D
DÖNERSİS Projesi	B
Etkileşimli Uzaktan Eğitim Kablo Yayıncılığı Uygulamaları Projesi	B
Açık Öğretim Lisesi Projesi	D,B
EMP (Eğitimde Modernizasyon Projesi)	B
Çalışma Bakanlığı	
SSK Projesi	D
Bağ-Kur Projesi	D,B
Orman Bakanlığı	
Coğrafi Bilgi Sistemleri Projesi	B
Maliye Bakanlığı	
Maliye Bakanlığı Projesi	D
GELNET Projesi (Gelirler Projesi)	D
VEDOP (Vergi Dairesi Otomasyon)Projesi	D
Saymanlık Projesi	D
Emekli Sandığı Projesi	D
Hukuk Bilişim Sistemi Projesi	D
TAKBİS (Tapu Kadastro Bilişim Sistemi) Projesi	D
Milli Emlak Projesi	D
Dış Ticaret Müsteşarlığı	
İHRACAT-NET Projesi (Dış Ticaretin İzlenmesi)	B
Hazine Müsteşarlığı	
HAZİNE-NET Projesi	B
TÜBİTAK-BİLTEN	
ETSOP (Elektronik Ticaret Stratejik Odak Noktası Projesi)	B
Gümrük Müsteşarlığı	
BİLGE-EDİ Projesi	D
GİBOS Projesi	D
T.C. Merkez Bankası	
EFT-I Projesi	D
EFT-II Projesi	D
EMKT (Elektronik Menkul Kıymet Sistemi Projesi)	D
Ulusal Veri Tabanları Projesi	D
TOBB	
Borsalararası Bilgi Ağı Projesi	D
Odalararası Bilgi Ağı Projesi	D
İGEME	B
GTP-NET Projesi (Küresel Ticaret Noktası Projesi)	B, D

Sağlık Bakanlığı	
TSİM Projesi	D
ÇKYM Projesi	D
HBS Projesi	D
İçişleri Bakanlığı	
İLEMOD Projesi (İl Envanterinin Modernizasyonu)	B
MERNİS Projesi	B,D
Emniyet Gn.Md.	
POL-NET 2000 Projesi	D
Mobil Bilgisayar Projesi	D
Adli Sicil Gn. Müd.	
Adli Sicil Projesi	D
Sanayi Bakanlığı	
Elektronik Ticaret Projesi	D
KOSBİLTOP (Küçük ve Orta Ölçekli Sanayi Bilgi Toplama Projesi)	B
KOSGEB	
KOBİ-NET	D
Posta İşletmesi Gn. Md.	
Havale Çek Tahsilat Gişeciliği Projesi	B, D
OCR Projesi (Optik karakter Tanıma)	B
Elektronik Tartı ve Bilgisayar Projesi	B
İnternet Projesi	B, D
Karayolları Gn.Md.	
Yol Bilgi Ağı Projesi	B
Otomatik Geçiş Sistemi Projesi (OGS)	B
Trafik Yönetim Sistemi Projesi (TYS)	B
Acil Haberleşme Sistemi Projesi	B
Coğrafi Bilgi Sistemi Projesi	B
TCDD Gn.Md.	
Rezervasyon ve OMIS (Operasyonel Yönetim Bilişim Sistemi) Projesi	D
CTC (Merkezi Trafik Kontrol Projesi)	B
THY Gn.Md.	
Elektronik Bilet Projesi	D
Turizm Bakanlığı	
TURİZM-NET Projesi	B
TURSAB Projesi	B
Yurtdışı Bürolara Otomasyon Projesi	B
Devlet Malzeme Ofisi	B
Elektronik Satış Merkezi	D
Özürlüler İdaresi Başkanlığı	B
Özürlülere yönelik Bilgi Erişim sistemi	B
Emekli Sandığı Genel Müdürlüğü	D
Sağlık Projesi	D,B

Tablo 8. MERNİS projesinden doğrudan ve bilgi yönüyle yararlanabilecek bazı projeler

D: Doğrudan ulaşım olabilecek projeler

B: Bilgi alınabilecek projeler

2.3.1 E-Devlet Alt Yapısını Oluşturan Kamu Proje Örnekleri

Başta Singapur olmak üzere İngiltere, ABD, Avrupa Birliği üye ülkeleri ve çoğu Güney Asya ülkeleri e-devlet yapılanmasında büyük rol almışlar ve önümüzdeki birkaç yıl içinde tamamen geçiş yapmayı planlamaktadırlar. Türkiye'deki e-devlet uygulamalarının bunlardan daha farklı oldukları görülmektedir. Üniversite ve çeşitli kamu kuruluşları bazı projeleri yürütmesine rağmen oldukça kısıtlı sayıdadır. Kısmen de olsa hayata geçirilmiş bazı projeler şunlardır :

2.3.1.1 MERNİS Projesi

İçişleri Bakanlığı'na bağlı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından hazırlanan ve 1976 yılında yürürlüğe konan MERNİS Projesi tamamen sonuçlanmasa da, projenin bazı evrelerine öncelik verilerek tamamlanması düşünülmektedir. Proje kapsamında herkese bir vatandaşlık numarası verilmesi ve isteyen vatandaşların internet üzerinden numaralarını öğrenmeleri şu anda gerçekleşmiş durumdadır.¹¹ MERNİS Projesi'nin İçeriği :

- Nüfus ve vatandaşlık işlerinin modernizasyonu,
- Elektronik veri tabanının oluşturulması
- Nüfus kayıtlarının elektronik ortamda tutulması,
- Vatandaşlık işlerinin otomasyonu
- Türkiye Cumhuriyeti vatandaşlık numaralarının verilmesi
- Nüfus ve aile istatistiklerinin alınması,
- Kamu kuruluşlarına elektronik ortamda bilgi hizmetlerinin verilmesi.

MERNİS Projesi'nin tam olarak faaliyete geçmesiyle sağlanacak yararlar şunlardır:¹²

¹¹ "MERNİS'te Yeni Hamle", **BT Haber**, 20-26 Ekim 2003, sayı 442, s. 14

¹² Cengiz Kuşcuoğlu, "MERNİS İle 2004'te AB Standardında Nüfus Cüzdanımız Olacak", **BT Haber e-devlet**, Sayı 1, Nisan 2003, s. 41

1) Ekonomik ve Mali Yönu: Vergi tahsilatı ve denetimi kolaylaşacak, kayıt dışı ekonomi kontrol altına alınabilecektir. Noter, tapu ve banka işlemlerinde kişi bilgilerine ilişkin sahtecilik asgariye inecektir.

2) Yatırım ve Planlama Yönu: Yatırımcı kuruluşlar, gelecek için yapacağı yatırım ve planlarda MERNİS veri tabanından reel bilgileri alarak (istatistikleri), gerçek bilgiler ışığında doğıru planlamalar yapabilecekler.

3) Güvenlik Yönu: Can ve mal güvenliğini tehlikeye sokan kişilerin takibi ve yakalanmasında kolaylık sağılayacak. Güvenlik güçleri, MERNİS veri tabanından kişi kimlik bilgilerini tespit ederek doğıru kişiye daha hızlı ulaşabilecekler.

4) Askerlik Yönu: Askerlik çağına gelen kişilerin listeleri sağılıklı ve hızlı bir şekilde MERNİS veri tabanından alınacağı için askere alma ve asker kaçaklarının takibi kolaylaşabilecek. Yaş gruplarına göre erkek nüfus bilgilerini MERNİS veritabanından elde edilerek daha sonraki yıllardaki asker ihtiyacı daha doğıru planlanabilecek.

5) Sağılık Yönu: Her vatandaş için sağılık kuruluşlarında açılan dosyalar, Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Numarası esasına göre açılacağından kişinin birden fazla sağılık dosyası olamayacak ve sağılık bilgilerinin birleştirilmesi kolaylaşacak.

6) Eğıitim Yönu: Eğıitim ile ilgili yaş, kız-erkek sayısı gibi her türlü istatistiki bilgiler alınabileceğinden eğıitimle ilgili planlamalar ve politikalar daha sağılıklı bir biçimde belirlenebilecek.

7) Sosyal Güvenlik Yönu: Vatandaş, Emekli Sandığı, SSK veya Bağı-Kurlu olduğunda tek numara taşıyacağından bunların takibi ve birbirlerine geçişleri ve hizmetlerinin birleştirilmesi kolaylaştırılacak. Sosyal sigorta kurumları MERNİS veri tabanına bağılanarak, elektronik ortamda kişiye ilişkin bilgileri hızlı ve sağılıklı alabilecek, kişilere ilişkin bilgi eksikliğinden dolayı vatandaşın mağduriyeti önlenebilecek. Kurumlar arası yazışmalar azalabilecek.

8) Adalet Yönü: Davaların mahkemelerde görülmesi sırasında yapılan kimlik tespitleri MERNİS veri tabanından alınabilecek, böylelikle davaların daha hızlı bir şekilde görülmesi sağlanabilecek.

2.3.1.2 VEDOP (Vergi Dairesi Tam Otomasyon Projesi)

“1998 yılında başlayan Vergi Dairesi Tam Otomasyon Projesi (VEDOP) kapsamında, vergi gelirlerinin yaklaşık %80’inin toplandığı 22 il ve 10 ilçe merkezinde bulunan 153 Vergi Dairesi otomasyona geçirilmiştir. Vergi dairelerinde yapılmakta olan bütün işlemlerin bilgisayarlar aracılığıyla yapılmasını amaçlayan projeye, merkezde RISC tabanlı sistemler üzerinde Yönetim Bilgi Sistemi oluşturulmuş, Gelirler Genel Müdürlüğü Network alt yapısı yenilenmiş, kişisel bilgisayar ile Vergi Kimlik Numarası uygulaması 283 Vergi Dairesine yaygınlaştırılmıştır.”¹³

Vergi tahsilatının bankalar aracılığı ile yapılmasının yaygınlaştırılmasıyla birlikte, bankalara ödenen vergilerle ilgili banka makbuz bilgilerinin Vergi Dairesinde elle bilgi girişinin yapılması yerine, manyetik ortamda işlenmesi uygulaması gerçekleştirilmiştir. Ayrıca Gümrükler Genel Müdürlüğü ile işbirliğine gidilerek, Katma Değer Vergisi iadelerinde Gümrük Çıkış Beyannamesi teyitlerinin Vergi Dairelerince manyetik ortamda yapılması imkanı sağlanmıştır. Vergi Daireleri işlemlerinin merkezden izlenmesinin sağlanması ile birlikte, Vergi Dairelerinin daha etkin ve verimli çalışmalarını sağlayacak altyapı oluşturulmuştur. İnternet Vergi Dairesi uygulamaları ile Gelir ve Kurumlar Vergisi mükelleflerine İnternet ortamında, vergi ile ilgili durumlarını sorgulama imkanı sağlanmıştır..Proje ile vergi gelirlerinin daha etkin toplanması, vergi dairelerine gelen mükelleflerin işlemlerinin rahat bir ortamda ve daha kısa sürede bitirilmesi ve vergi dairesi personelinin işlemlerini yaparken daha çok teknolojik imkanlardan yararlanması hedeflenmiştir. Türkiye’de kamu idarelerinin saydamlığı konusunda atılan en önemli adımlardan biri böylece gerçekleştirilmiştir.Birinci aşaması tamamlanan projenin ikinci bölümüne başlama çalışmaları tamamlanmak üzeredir. Bu bölümde her ilde en az

¹³ Türkiye Bilişim Şurası a.g.e., s.44

bir Vergi Dairesi otomasyona geçirilirken, bilgisayar ortamında vergi denetimi ile internet ortamında vergi beyannamesi alma çalışmaları planlanmaktadır.

2.3.1.3 MOTOP (Nakil Vasıtaları Vergi Daireleri Otomasyon Projesi)

İlk olarak İstanbul Nakil Vasıtaları ile ilgili olarak başlatılan proje 1996 yılından sonra yanısıra motorlu taşıt vergisi işlemleri ile uğraşan 17 Vergi Dairesine yaygınlaştırılmıştır. Bu Vergi Dairelerinde yaklaşık 5.000.000 taşıtın işlemleri izlenmektedir. Bu, bütün Türkiye’de mevcut taşıtların yaklaşık %55’ini kapsamaktadır. Nakil Vasıtaları Vergi Dairesi Otomasyonu Projesi, vergi dairesi işlemlerinin tamamını kapsamaktadır. Bu nedenle, mükelleflere kolaylık sağlamak amacıyla, tescil bürolarına ve trafik muayene istasyonlarına vergi dairesindeki bilgisayar sistemine bağlı terminaller kurulmuştur. Böylece mükellefler sicil ve borç sorgulamaları ile tahakkuk ve tahsilat işlemleri bu terminallerden yapabilmektedirler.

Proje kapsamında, 1999 yılında ilk kez Türkiye Merkezi Taşıt Kütüğü oluşturulmuştur. Otomasyona geçen 17 Vergi Dairesinde mevcut mükellef ve taşıt bilgileri, vergi kimlik numarası uygulamasının yaygınlaştırılmasından da yararlanılmış ve Türkiye Merkezi Taşıt Kütüğü bilgileri vergi incelemelerinde kullanılmaya başlanmıştır. Bu kapsamda, saydam kamu idaresi oluşturma düşüncesinden hareketle ilk kez 1999 yılında, <http://www.gelirler.gov.tr> adresinde oluşturulan MOTORLU TAŞITLAR VERGİSİ İNTERNET VERGİ DAİRESİ aracılığı ile mükelleflere, Türkiye Merkezi Taşıt Kütüğü’nden kendilerine ait taşıt bilgilerine güvenli olarak erişme olanağı sağlanmıştır.

2.3.1.4 Akıllı Form Okuma Teknolojileri Kullanımı

Denetim ve istatistik amaçlı olarak, Muhtasar, Gelir ve Kurumlar Vergisi beyannameleri mükelleflerinden iki örnek alınmakta, bir örnek mükellefin vergi dairesindeki dosyasında kalırken, diğer örneği Emek ve MARBİM (İstanbul Marmara Bilgi İşlem) Merkezlerine gelmekte ve bilgi girişleri yapılmaktadır. A,B,C Formlarının bilgi girişleri de Maltepe bilgi işlem merkezinde yapılmaktadır. Daha

öncesinde, bir bilgi giriş personeli günde ortalama 50-60 adet beyanname girişi yapabilmekteydi. Yapıldığı dönemin teknolojisine göre başarılı olan bu yöntem yerine teknolojik olanaklardan yararlanmak üzere, 1998 yılında, Emek, MARBİM' (İstanbul) ve Maltepe bilgi işlem merkezlerinin her birine 4 adet tarayıcı satın alınmıştır. Bu teknoloji ile beyannameler tarayıcılardan geçirildikten sonra, katlara taşınmamakta, memurların önüne yalnızca doğrulanması amacıyla görüntüleri gelmektedir. Bu yeni teknoloji ile bir memurun ortalama beyanname giriş sayısı bugün itibarıyla ortalama 300-400'e çıkarılmış ve beyanname giriş sayılarının artmasıyla, sonuçlar aynı yıl içerisinde alınmaya başlamıştır.

Şu anda, söz konusu bilgilerin, otomasyona geçen vergi dairelerinde memurların bilgisayar ekranlarına gelmesi için çalışılmaktadır. Gelirler Genel Müdürlüğü'nün Internet sayfasında, özet sonuçları, Türkiye Geneli Beyanname Özetleri başlığı ile yayımlanan bu bilgilerden, vergi kanunları değişikliklerinde, vergi incelemeleri kriterlerinin belirlenmesinde ve vergilerin incelenmesinde yararlanılmaktadır.

2.3.1.5 GİMOP (Gümrük İdaresinin Modernizasyonu Projesi)

Dünya Bankası kredisi ile finanse edilen Gümrük İdaresinin Modernizasyonu projesi kapsamında geliştirilen BİLGE Yazılımı 1998 yılında Atatürk Havalimanı Gümrük Müdürlüğünde pilot olarak başlatılmıştır. GİMOP Projesinin amaçları;

- Ticaret erbabına daha iyi hizmet verilmesi,
- Gümrük mevzuatının yeknesak uygulanması,
- Gümrük denetimlerinin seçici ancak daha etkin yapılması,
- Daha etkin vergi tahsilatı,
- Dış ticaret istatistiklerinin daha etkin üretilmesi,
- Personel kaynağının daha iyi kullanılmasıdır.

Projenin yaygınlaştırılma aşamasının pilot grubu olarak tespit edilen bölümünde yer alan Esenboğa Gümrük Müdürlüğünde uygulama 29.05.2000 de

başlatılmıştır. 15.10.2001 tarihi itibariyle, proje takviminden sapma olmaksızın 55 Gümrük Müdürlüğü ve 15 Gümrük Başmüdürlüğü otomasyon kapsamına alınmıştır. 2000 yılı sonunda 60'ı aşkın Gümrük İdaresinin otomasyona geçirilmesi gerçekleştirilmiştir. Otomasyona geçirilen idareler işlem hacmi yoğunluğu olan idareler olup, bugün itibariyle ithalat ve ihracat işlemlerinin %98-99'u bilgisayarlı gümrük idarelerinden yapılmaktadır.

Ayrıca, otomasyona geçen idarelerde “elektronik gümrük” adı verilen uygulamalar da hayata geçirilmektedir. Bu çerçevede; yükümlülerin hem Internet aracılığıyla hem de Elektronik Veri Değişimi (EDI) adı verilen yöntemle, gümrüğe gelmeksizin beyanname tescil etmeleri olanaklı kılınmıştır. 1999 yılı sonunda geçilen EDI uygulaması ile toplam beyannamelerin % 36 'sı elektronik yolla tescil edilmiştir.

2.3.1.6 DMO (Devlet Malzeme Ofisi) Elektronik Satış Sitesi

DMO, stokları dışındaki ürünler için, 1991 yılından itibaren başlattığı “Katalogla Satış” uygulaması yanında, Internette açılan web sitesinde, “Sanal Katalog” yoluyla da satış yapma aşamasına gelmiştir. Bu şekilde serbest piyasa ekonomisinin tam rekabet, katılımcılık ve şeffaflık gereklerini faaliyetlerinin her alanında gözeterek, ihale duyurularını da Internet ortamında herkesin bilgisine sunmaya başlamıştır. Elektronik Satış sitesi üç bölümden oluşmaktadır. Elektronik satış , İhale duyuruları ve Devlet Malzeme Ofisi hakkında genel bilgiler. Elektronik satış bölümünde 5000 çeşit ürünün teknik özellikleri, resmi ve fiyat bilgileri ile bazı ürünlerin teknik özelliklerinin mukayesesi için tablolar yer almaktadır. Satış sitesi tüm Internet kullanıcılarının ziyaretine açıktır ancak, sadece kayıtlı müşterilere verilen şifre ile sipariş verme imkanı bulunmaktadır.

2.3.1.7 BEOS (Bağ-kur Eczane Otomasyon Sistemi)

Bağ-Kur sigortalılarına ait reçete bilgilerinin kurumun anlaşmalı olduğu eczaneler tarafından manyetik ortamda ana bilgisayarlara aktarılması, elektronik ortamda fatura edilmesi ve reçete kontrollerinin elektronik ortamda yapılması.

2.3.1.8. POLNET (Polis Bilgisayar Ağı)

POLNET, polisin görevin gerekli kıldığı her türden bilgiye en hızlı, en kolay, en güvenilir sistem ve yazılımları kullanarak ulaşmasını sağlayacak modern bir bilgi sistemidir. POLNET, ekonomik ömrünü doldurmuş, teknolojinin gerisinde kalmış, geliştirmeye kapalı mevcut bilgi sisteminden tamamen vazgeçilmesidir. POLNET, işletim ve kullanım kolaylıkları getiren, geniş kapasiteli, yüksek performanslı, ekonomik ve yeniliklere açık, polisin ihtiyaçlarına göre tasarlanmış bir üst yapıdır. POLNET, ulusal ve uluslararası bütün bilgi ağları ve bilgi bankaları üzerinde sorgulama yapabilecek şekilde tasarlanmış ve bilgi toplumu alt yapısı projelerinin en önemlilerinden birisidir. Eski sistemde birbirleriyle bağlantılı olmayan dağınık yapıda tasarlanan veri tabanları, POLNET ile şahıs, olay ve eşya ana başlıkları ortak bir veri tabanı halinde dizayn edilmiş olup polis uygulamaları açısından önem taşıyan tüm bilgi tipleri, sistematik biçimde veri tabanına girilebilmekte ve sorgulanabilmektedir. POLNET, çerçevesinde iletişim alt yapısı yenilenmiş ve iletişimden kaynaklanan güçlükler aşılmıştır. Yine bu çerçevede sistem ve iletişim donanımları bütünüyle yenilenmiş, en son teknolojiyi içeren ekipmanlar kullanılmış, en uç noktada yer alan kullanıcı bilgisayarları da dahil olmak üzere donanımda mümkün olan en üst seviyede standartlaşma sağlanmıştır. 1996 yılında oluşturulan ve 1997 yılında çalışmalarına başlanılan POLNET, 2002 yılında hayata geçirilmiştir. Sistemin başarıyla uygulanması amacıyla Türkiye genelinde 40 modern bilgisayar merkezinde üç yıllık süre içinde 11.000 personel yoğun bir eğitim programından geçirilmiştir. 40.000 personelin daha eğitimden geçirilmesi planlanmaktadır.¹⁴

¹⁴ Murat Bütke, e-TR Kongresinin Finalistlerinin Ağzından Projeler, (Çevrimiçi) <http://turk.internet.com/haber/yazigoster.php3?yaziid=8523>, 22 Ekim 2003

2.4 Dünya’da E-Devlet Projeleri ve Uygulamaları

İnternet, kurumlara yeni tanıtım ve erişim çözümleri sunmaktadır. Kurumlar vatandaşa, topluma kendi programını anlatabilme, halkla bütünleşme, kamuoyu oluşturma, karşılıklı etkileşim sağlama, merak edilen sorulara açıklık getirme ve hızlı iletişim kurma gibi konularda yeni seçeneklere sahiptir.¹⁵

İnternet teknolojisinin gelişimi, yeni ekonomi adı altında toplanan elektronik iş modelleri, işlemlerde tasarruf, iş süreçlerinde verimlilik, iletişimde kolaylık ve hız gibi faydalar getirmiştir.¹⁶ Bireyin devlet karşısındaki konumunda, bazı alanlarda vatandaşlıktan müşteriye doğru geçildiğine yönelik tartışmalar bulunmaktadır.¹⁷

Piyasa ekonomisinin gelişmesi ve güçlenmesi, rekabet ortamını hızlandırmış ve piyasa aktörlerinin kendilerini yenilemelerine ve örgütsel yapılarını gözden geçirmelerine neden olmuştur. Buna bağlı olarak, özel sektörde ortaya çıkan verimlilik, etkinlik, yenilik ve kalite gibi değerler devlet üzerinde baskı oluşturmuştur.¹⁸

Günümüz teknolojileri bireyle yönetim arasındaki ilişkileri yeniden şekillendirmektedir. Bu teknolojiler yönetimden halka doğru ve halktan yönetime doğru bilgi aktarımında önemli işlevler görmektedir. Özellikle internet, bireylerle yönetim arasında ilişkilerin gelişmesine önemli katkı sağlamaktadır. Haftanın yedi günü 24 saat kesintisiz, kolay, etkin ve ucuz kamu hizmeti sunma imkanı söz konusudur. Kamuyla yapılacak tüm yazışmaların elektronik yolla sağlanması hedeflenmektedir.¹⁹

¹⁵ Murat Erdal, “İnternette Ahlaki Sorunlar ve Suçla Mücadelede Kamu Yönetiminin Sorumlulukları”, İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Elektronik Devlet Paneli Kitabı, Ed. Murat Erdal, İstanbul, 2003, s.121

¹⁶ Hakan Toker, “Gümrük İdaresinin Modernizasyonu Ve E-Devlet’e Geçiş”, İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Elektronik Devlet Paneli, 2003, s.68

¹⁷ Hamza Al, *Bilgi Toplumu Ve Kamu Yönetiminde Paradigma Değişimi*, Ankara, Bilimadamı Yayınları, 2002, s. 14

¹⁸ Hamza Al, *Bilgi Toplumu Ve Kamu Yönetiminde Paradigma Değişimi*, Ankara, Bilimadamı Yayınları, 2002, s. 15

¹⁹ A.e. s. 87

Yeni teknolojik gelişmeler, yönetimde bilgi edinme hakkına olumlu katkı sağlamaktadır. Bilgi teknolojileri geleneksel zaman ve mekan kısıtlamasını ve maliyetini ortadan kaldırmışlardır. İnternet üzerinden haftanın yedi günü yirmi dört saat yönetimin yaptığı faaliyetlerden haberdar olunabilmektedir. Özellikle yerel yönetimlerde yerel meclisin görüşmeleri, alınan kararlar, satın alma ve ihale şartnameleri, teklifler, kentle ilgili projeler ve planlar, işe alma ilanları yerel yönetimlerin web sayfalarında yer almakta ve vatandaşlar tarafından takip edilmektedir.²⁰

E-devlet yaklaşımı ilk olarak ABD’de ortaya çıkmıştır. Gelişen ve süreçlere yeni olanaklar sunan bilgi ve iletişim teknolojilerinin belli hedefler çerçevesinde uygulanması ile ABD’nin kamu harcamalarında ciddi tasarruflar elde edilmiştir. Aynı olanaktan yararlanmak isteyen AB ülkeleri de çalışmalar yapmaktadır.²¹

Dünyada giderek artan e-devlet faaliyetlerinin ne kadar etkin ve yaygın olduğunu ölçmeyi amaçlayan prestijli pazar araştırma kuruluşu Taylor Nelson Sofres (TNS), 2001 yılı içinde geniş kapsamlı bir araştırma gerçekleştirmiştir. Bahsedilen çalışma, 27 ülkede 30 bine yakın kişi ile yapılan birebir mülakatlar sonucunda, küresel ve yerel anlamda e-devlet kavramına bakışı yansıtmaktadır.²²

Yüksek	Orta	Düşük
Norveç (%53)	Estonya (%25)	İngiltere (%11)
Danimarka (%47)	Hindistan (%22)	Malezya (%11)
Kanada (%46)	Fransa (%18)	Letonya (%8)
Finlandiya (%45)	Macaristan (%18)	Slovakya (%8)
ABD (34)	İspanya (%17)	Litvanya (%5)
Hong Kong (%31)	Çek Cum. (%17)	Polonya (%5)
Avustralya (%31)	Almanya (%17)	Rusya (%3)
Hollanda (%31)	Kore (%17)	Türkiye (%3)
Tayvan (%26)	Japonya (%16)	Endonezya (%3)

Tablo 9. e-Devlet Kullanımı²³

²⁰ A.e., s. 233

²¹ Ali Akurgal, “Dünyada E-Devlet Uygulamaları Sağlanan Yararlar ve Türkiye, İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Elektronik Devlet Paneli Kitabı, İstanbul, 2003, s. 131

²² Ahmet Büke, “E-Devlet Kavramı ve Türkiye’de E-Devlet”, İzmir Ticaret Odası, 2001

²³ W. Mellor, V. Parr, M. Hood, Taylor Nelson Sofres “Online Devlet Türkiye” Çev. Gonca Okur - eDevlet Technologies, Kasım 2001

Tablo 9'a göre en çok e-devlet kullanım oranı Norveç'te gerçekleşmektedir. Bahsedilen ülke vatandaşlarının yarısından fazlası(% 53), elektronik devlet hizmetlerini kullanmaktadır. Norveç'i Danimarka (% 47), Kanada (% 46), Finlandiya (% 45) ve ABD (%34) takip etmektedir. Ülkemizde ise nüfusun sadece % 3 'ü e-devlet faaliyetlerinden yararlanarak son sırayı Endonezya ve Rusya ile paylaşmaktadır.

Avrupa Birliği ABD ve Asya/Pasifik grubu dışındaki ülkeleri önemli bir pazar olarak görmektedir. Beyaz Belge olarak adlandırılan Büyüme, Rekabetçilik Çalışma Raporu'nda şu vurgulanmaktadır: "AB'nin yaklaşımı en başından dünya perspektifine oturtulmalı ve bu nedenle firmalarının ve işleticilerinin uluslararası müttefiklikler geliştirmesi özendirilmelidir. Nerede mümkünse, açık sistemlerin ve uluslar arası standartların oluşturulması; büyük bir kararlılıkla gerçek karşılıklı ilkesi gereği üçüncü ülke pazarlarının açılmasına çalışılması ve ayrımcılığın her çeşidine karşı çıkılması gerekmektedir."²⁴

Bangemann Raporu'nda "Elektronik posta, dosya transferi ve etkileşimli çok ortamlılık gibi yeni temel hizmetlere gerek vardır. Kullanılacak teknoloji hazırdir. Bu hizmetler için iki ana unsur gerekmektedir: açık standartlar ve kritik kitle Yeni bir hizmet belli bir sayıda müşteriye ulaşamadıkça kendini sürdürememektedir. Bir kez bu kritik kitle sağlanınca internet örneğinde olduğu gibi büyüme oranları hızla artmaktadır. İnternet öylesine büyüktür ve öylesine hızla büyümektedir ki göz ardı edilemez. Bununla birlikte ciddi güvenlik sorunları başta olmak üzere eksiklikleri vardır. Sadece müşteri olarak kalmaktansa, biz Avrupa, internetin evrimini yakından izlemeli ve bağlantıların gelişmesinde daha aktif bir rol oynamalıyız."²⁵

Burada kritik kitle, internet hizmetlerini kullanabilecek bütün vatandaşları belirtmektedir. Kritik kitleye yapılacak yatırım AB'nin ilerleyen dönemlerde bilgi ekonomisinin lokomotifi olma hedefinde önemli bir rol oynayacaktır. Bu rapordan da

²⁴ Geray a.g.e., s. 127

²⁵ Geray a.g.e., s. 127

anlaşıldığı gibi kritik kitlenin oluşumunda kamu politikaları çok önemli bir rol oynamaktadır.

2.5 E-Avrupa ve E-Avrupa +

2000 yılının Mart ayında Lizbon'da yapılan Avrupa Konseyi toplantısında, 15 AB ülkesinin Hükümet ve Devlet Başkanları, e-Avrupa girişimini başlatmıştır.²⁶ Bu ortak girişim, Avrupa'yı dünyadaki en dinamik ve rekabet gücü yüksek ekonomisi haline getirme amacına yönelik ve internet alanında yeni ekonomi için gerekli altyapının kurulması hedefiyle kurulmuştur.²⁷ 19-20 Haziran 2000 tarihinde Feira'da e-Avrupa Eylem Planı kabul edilmiştir.

Feira'da kabul edilen e-Avrupa Eylem Planı'nın hedefleri şunlardır:

Hedef 0: Bilgi Toplumunun Temel Yapı Taşlarını Oluşturma Çalışmalarının Hızlandırılması

A- Herkes için uygun fiyatlı iletişim hizmetlerinin sağlanması

* Telekom sektöründe liberalizasyonu gerçekleştirme

* AB'nin iletişim hizmetleri paketini uyarlama ve uygulama

* İnternetin yaygınlaşmasını sağlamak üzere uygun fiyatlı telefon hizmeti sağlama

B- Bilgi toplumu ile ilgili müktesebata uyum ve uygulama

* Avrupa'nın bant genişliği ve hizmet yönünden küresel iletişim lideri olabilmesi amacıyla araştırmalara öncelik verme

Hedef 1: Daha ucuz, daha hızlı ve güvenli bir internet

Hedef 1 kapsamında aşağıdakilerin yapılması planlanmaktadır.²⁸

²⁶ <http://www.danismend.com/konular/yeniekonomi/YENIEKO-E%20AVRUPA+.HTM>

²⁷ "E-Devlet Yolunda Türkiye", Ankara, Türkiye Bilişim Derneği, 2002, s. 38

²⁸ <http://www.danismend.com/konular/yeniekonomi/YENIEKO-E%20AVRUPA+.HTM>

A- Daha ucuz ve daha hızlı internet erişimi

- * Uluslararası seviyede, rekabet ortamı yaratmak, internet erişim tarifelerini düzenleme
- * Yerel ağlarda rekabeti artırma
- * Az gelişmiş bölgelerde, kamunun bilgi alt yapısını geliştirmeye yönelik projelere öncelik vermesi
- * Avrupa'daki pilot uygulamayla IP v6'ya geçilmesini sağlama
- * Rekabeti artırarak kiralık hatlarda fiyat indirimleri sağlama
- * Sayısal TV'leri hizmete koyma ve bu yöndeki standart çalışmalarını destekleme

B- Araştırmacılar ve öğrenciler için daha hızlı internet

- * Avrupa'nın bant genişliği ve hizmet yönünden küresel iletişim lideri olabilmesi amacıyla araştırmalara öncelik verme
- * Araştırmacı ve öğrenciler için PHARE veya EIB kaynaklarıyla araştırma ağlarını geliştirme
- * WWG teknolojisinin geliştirilmesini destekleme, bu alanda araştırmalar yapma
- * Okul, müze, kütüphane vb mekanların ağlara erişimini sağlama

C- Güvenli ağlar ve akıllı kartlar

- * Çevrimiçi işlemlerde güvenliği artırıcı eylemler yerine getirme
- * Etkin "tak ve çalıştır" için gerekli yazılım güvenliği platformunu geliştirme
- * İleri teknoloji suçları ve güvenlik konularında adli yetkilileri ve kolluk kuvvetlerini eğitme
- * Akıllı kartlar ile ilgili olarak uyum ve güvenlik konularında ortak belgeleri uygulamaya koyma
- * AB standartları bazında güvenli kartlar için ara yüzler geliştirme
- * Güvenli elektronik işlemlerinin yaygınlaşması amacıyla uygun fiyatlı akıllı kartların bulunmasını sağlama
- * Akıllı kartların yaygınlaşması için ortak stratejisi belirleme

Hedef 2: İnsan kaynağına yatırım ²⁹

A- Avrupa gençliğinin sayısal çağa hazırlanması

B- Bilgi tabanlı ekonomide iş gücü

C- Bilgi tabanlı ekonomiye herkesin katılımı

Hedef 3: İnternet Kullanımının Canlandırılması ³⁰

A- E-ticaretin hızlandırılması

* e-ticarete olan güveni artırma,

* e-ticarete yönelik düzenlemelere ağırlık verme ve bu konuda esnekliğin oluşmasını sağlama

* KOBİ'lerin "Godigital" girişimiyle e-iş için desteklenmesi e-imzanın kabulü ile e-noter kurumunun oluşumunu teşvik etme

B- Elektronik devlet: Kamu hizmetlerinde elektronik erişim

* Temel kamu verilerine online erişimi sağlama

* Kamu hizmetlerine elektronik erişimi sağlama

* İşletmeler için idari ve iş ortamının elektronik ortama aktarılması, basitleştirilmesi

* Kamunun e-Devlet uygulamalarında Avrupa çapında deneyim değişimini sağlama

* Kamuda e-imzanın kullanımını destekleme

* Kamuda e-alımlar için e-pazaryeri kurmak

* Müze, kütüphane vb yerlerde internet erişiminin olması

C- Çevrimiçi sağlık

* Sağlık telematik altyapısı kurma

* AB üyesi ülkelerin Tıbbi web sayfaları kriterlerini yaygınlaştırma ve uygulanmasını sağlama

²⁹ E-Devlet Yolunda Türkiye, Ankara, Türkiye Bilişim Derneği, 2002, s. 40

³⁰ <http://www.danismend.com/konular/yeniekonomi/YENIEKO-E%20AVRUPA+.HTM>

* AB'nin kamu sağlığı ağları ve veritabanlarıyla bağlantılar kurma

D- Küresel Ağlar için Avrupa sayısal içeriği

* Küresel düzeyde Avrupa sayısal içeriği zenginleştirme ve lisan çeşitliliğini destekleme

* Grsel, işitsel sektörde internet ve interaktif teknolojilerin kullanımı hak farkındalık oluşturma

E- Akıllı Ulaşım sistemleri

* Akıllı ulaşım hizmetleri için gelişim planlaması hazırlama

F- evrimii evre

* Avrupa evre bilgi ve gözlem ağı ile uyumlu verileri toplama, sistemi geliştirme ve destekleme

Eylem planından e-Avrupa girişiminin temel hedefi olan bilgi ekonomisine giden yolun bilgi ve iletişim teknolojilerini tabana eşit bir şekilde dağıtmaktan, potansiyel iş gücünü bilgi ekonomisinin şartlarına göre hazırlamaktan ve interneti günlük yaşamın bir parçası haline getirmekten geçtiği anlaşılmaktadır. Bu abalar “Avrupa’nın İkinci Rönesans” arayışı olarak nitelendirilebilir.³¹

Bu girişimin temelinde AB’nin teknolojik üstünlüğünü ABD’nin 1993-1998 yılları arasında yürüttüğü e-devlet programı ile sanayisine sağladığı sıçrama olanağı ve buna bağlı gelişmelerle kaybetme noktasına gelmesi yatmaktadır.³²

³¹ Bozkurt, a.g.e., s. 229

³² Akurgal,, a.y., s.135

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. TOPLUMSAL KATILIM ve E-BELEDİYE HİZMETLERİNİN TANITIMI ARAŞTIRMASI

3.1. Toplumsal Katılım

E-devlet yapısını oluşturmak, bilgi toplumu olmanın gereklerinden birisidir. Sadece e-devlet yapısını oluşturmakla bilgi toplumu olunmaz. Kamu kurumları, bilgi toplumuna göre yeniden düzenlenirken; vatandaşların da bilgi toplumunun gerektirdiği donanımına sahip olmaları gerekmektedir. Vatandaşlar, gerekli donanımına sahip değillerse kamu kurumlarının yeniden yapılanması bir anlam taşımaz.

Vatandaşların e-devlet uygulamalarını kullanabilmeleri için bilgisayar okuryazarı olmaları ve gerekli teknolojik araçlara sahip olmaları gereklidir.

E-devlet uygulamalarında vatandaşa gerekli yatırım yapılmamışsa vatandaş altyapıyı yeteri kadar değerlendiremez, değerlendirse bile ele geçen katma değeri kullanmayı beceremezler.¹

TÜBİSAD (Türkiye Bilişim Sanayicileri Derneği) Başkanı Erol Bilecik'in de belirttiği gibi e-devlet kendi içinde yüzde yüz gerçekleşse bile bilgisayar okuryazarlığının belli bir noktaya gelmesi gerekir.²

Her ülkenin yeni teknolojileri öğrenip özümseme ve azami faydayı sağlayacak biçimde kullanabilir hale gelme kabiliyet ve kapasiteleri farklıdır.³ Bu farklılıklar, ülkelerin bilgi toplumuna dönüşme sürelerini etkilemektedir.

¹ Tuğrul Tekbulut, "E-devlette Geç Kalmanın Faturası Verimsizlik", **BTHaber e-devlet**, sayı 2, Temmuz 2003, s. 25

² "Yolun Daha Çok Başındayız", **Hürriyet Bilişim '03**, 2 eylül 2003, s.10

³ Aykut Göker, "Enformasyon Toplumu Üzerine Kavramsal Bir Yaklaşım Denemesi", (Çevrimiçi) <http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl-gos.php?at=281>

Bireylerin bilgisayar okuryazarı olması, hızla gelişen teknolojiden haberdar olması, bilgisayar kullanabilir olması, interneti kullanabilmesi, konumu veya mesleği gereği elektronik ortamda sunulan bir bilgiye erişme yollarını bilmesi ve o bilgiyi kullanabilme yetisine sahip olması ve toplumu oluşturan bireylerin bilişim teknolojilerini kullanabilir donanımda olması o topluma hız ve dinamizm kazandırır.⁴

Bilgi toplumuna dönüşen toplumlarda vatandaşlar arasında bilgiye sahip olanlar -bilgi zenginleri- ve bilgiye sahip olmayanlar -bilgi yoksulları- ayrımı ortaya çıkmıştır. Bu ayrımın ortadan kalkması için merkezi yönetimlerin bilgiye erişim kanallarını herkes için açık hale getirmesi ve bilgiye erişimin maliyetini mümkün olduğunca ekonomik kılması gerekmektedir.⁵

Bilgi toplumuna dönüşümün ortaya çıkardığı sorunların en önemlisi, sayısal uçurumdur. “Günümüzde sayısal uçurum, telefon, bilgisayar, internet gibi araçlara fiziksel erişimsizlik göstergeleriyle sayısallaştırılmaktadır.”⁶

Sayısal uçurum, fiziksel erişim yetersizliği ve kullanım yeteneğinin gelişmemiş olması şeklinde ortaya çıkmaktadır.⁷ Fiziksel erişim yetersizliği, vatandaşın bilgiye erişebileceği, uygulamaları kullanabileceği teknolojik imkanlara ulaşamamasıdır. Kullanım yeteneğinin gelişmemesi ise vatandaşın bilgiye erişim ve uygulamalar için kullanılan teknolojik araçların kullanımını hakkında bilgi sahibi olmamasıdır. Vatandaşın fiziksel erişim imkanı olsa bile kullanım yeteneği gelişmemişse bu bir anlam taşımaz.

Sayısal uçurum, bilgi toplumlarında erişim durumlarına göre bilgi zenginleri-bilgi yoksulları sınıflamasına yol açmaktadır.⁸ Bu da bilgi toplumunun ortaya çıkışında öne sürdüğü bireyin günün imkanlarından yararlanarak ihtiyaçlarını en

⁴ “Türkiye Bilişim Derneği 2. Türkiye Bilişim Şurası E-Toplum Çalışma Grubu E-Birey Alt Çalışma Grubu 1. Taslak Raporu”, (Çevrimiçi) <http://www.bilisimsurasi.org.tr>, 5 Nisan 2004

⁵ Öğüt, a.g.e., s. 35

⁶ Colby'den aktaran Geray, a.g.e., s. 136

⁷ A.e., s. 135

⁸ A.e.

çabuk ve en iyi biçimde karşılaşması amacının başarısızlığa uğrayabileceğini göstermektedir. Bu yüzden bu durumun görüldüğü toplumlarda bu farkı kapatmaya yönelik önlemler alınmazsa toplumsal bölünmeler meydana gelebilir ve tam anlamıyla bilgi toplumu olma amacına ulaşamaz.

OECD'nin araştırmasına göre OECD üyesi ülkeler, sayısal eşitsizliği çeşitli yöntemlerle kapatmaya çalışmaktadır. Bu yollar şunlardır: Genel politikalar, bireylere hanelere ve işyerlerine teknoloji yaygınlaştırma, devlet geliştirme ve uygulama projeleri ile eğitim ve öğretim girişimlerinin başlatılması, uluslararası işbirliği oluşturulması.⁹ Bu yöntemler, bilgi toplumuna dönüşme sürecini hızlandırmayı ve bu sürecin tüm vatandaşlara yayılmasını sağlamayı amaçlamaktadır.

Everett M. Rogers'a göre yeniliklerin yayılması, toplumsal sisteme yeni fikirlerin iletişim kanalları yoluyla yaygınlaşmasıdır. Rogers, gelişme kavramıyla yeniliklerin yayılması kavramının yakın ilişkisini kurarak gelişme sürecini, "kişi başına daha yüksek gelir ve yaşama seviyesine ulaşabilmek amacıyla, toplumsal bir sisteme yeni fikirlerin sokularak daha modern üretim yöntemleri ve toplumsal örgütlenmeye geçilmesi" olarak tanımlamaktadır.¹⁰

Bilgi toplumu olma hedefine yol haritası olma özelliği taşıyan ulusal belgelerin çoğunda "toplumsal düzeyde psikolojik/kültürel bir değişimin olması" gerekliliğine dikkat çekilmiştir.¹¹

Yeniliklerin yayılması modelindeki aşamalar şunlardan oluşur:¹²

- 1) Yeniliğin farkında olma.
- 2) Yeniliğe ilişkin olarak olumlu veya olumsuz tutum geliştirilen tartma/değerlendirme aşaması.

⁹ A.e., s. 137

¹⁰ Rogers'tan aktaran Geray, a.g.e., s. 182

¹¹ A.e.

¹² A.e., s. 183

3) Kabul veya red etmeye yönelik hareket etme anlamına gelen karar verme aşaması.

4) Yeniliğin kullanılması.

5) Onaylama.

Rogers'a göre bu aşamaların ilk üçü zihinsel, son ikisiyse davranışsaldır.¹³

Herkesin doğru ve nitelikli enformasyona özgürce ve ucuza erişebildiği ve bu enformasyonu bilgiye dönüştürebildiği en azından bu fırsatın varolduğu toplum bilgi toplumu olarak nitelendirildiğinde¹⁴ vatandaşın fiziksel erişiminin sağlanması ve kullanım yeterliliğinin kazandırılması devletin birincil sorumluluklarındandır.

Vatandaşların teknoloji kullanımından uzak olmalarına bağlı olarak vatandaşlar arasında standart kopukluk ortaya çıkmaktadır. 10-45 yaş grubu hariç bireyler bilgisayar-internet-e-hizmet kavramlarını sadece terimsel olarak görmekte bu yaş grubundaki bireylerin yüzde 70'inden fazlası ise bilgisayarda oyun oynamak, internette gazete okumak şeklinde oldukça sınırlı bir çerçevede kullanılmaktadırlar. Geri kalan çok küçük bir kesim ise internet bankacılığı, e-haberleşme, e-araştırma yaparak e-birey kapsamına girmektedir.¹⁵ İnternetin daha işlevsel kullanılması için gerekli çalışmalar yapılmalıdır. Gerekli altyapı tüm bireyler için sağlandığında artık her birey bir e-birey olma şansına sahip olacaktır. Gereksinimler ve istekler doğrultusunda kamu yada özel kuruluşlarca sağlanacak e-hizmetlerin sunulması ile herkes e-birey olabilecektir. Bunun için gereken destek standartlara ulaşmak ve talepleri hızlı bir şekilde yerine getirmek için gerekli olacak değişim ve bilgi yönetimidir.¹⁶

¹³ Rogers'tan aktaran Geray, a.g.e., s. 183

¹⁴ İlhan Tekeli, Süleyman Çetin Özoğlu, Bahattin Akşit, Gürol Irzık, Ahmet İnam, **Bilgi Toplumuna Geçiş Sorunsallar/Görüşler/Yorumlar/Eleştiriler ve Tartışmalar**, Ankara, Türkiye Bilimler Akademisi Yayınları, 2002, s. 61

¹⁵ "Türkiye Bilişim Derneği 2. Türkiye Bilişim Şurası E-Toplum Çalışma Grubu E-Birey Alt Çalışma Grubu 1. Taslak Raporu", (Çevrimiçi) <http://www.bilisimsurasi.org.tr>, 5 Nisan 2004

¹⁶ Türkiye Bilişim Derneği 2. Türkiye Bilişim Şurası E-Toplum Çalışma Grubu E-Birey Alt Çalışma Grubu 1. Taslak Raporu", (Çevrimiçi) <http://www.bilisimsurasi.org.tr>, 5 Nisan 2004

3.2. Bilişim Alanında Faaliyet Gösteren Sivil Toplum Kuruluşları

Türkiye gibi gelişmekte olan ülkelerde sivil toplum kuruluşlarına önemli görevler düşmektedir. Bu görevlerden birisi de bilişim alanıdır. Bilgi ve iletişim teknolojilerini takipteki yetersizlik ve bu teknolojileri yeterli derecede kullanamama gibi nedenlerden dolayı bilişim sivil toplum kuruluşları faaliyet göstermeye başlamıştır.

Dünyanın az çok her yerinde sivil toplumun canlı güçleri, bilişim ve iletişim teknolojilerini eşitsiz gelişme mantığından kurtarıp bilginin etkin olarak herkesçe paylaşılabileceği bir toplumun yaratılması hizmetine vermek için çalışır.¹⁷

3.2.1. Türkiye Bilişim Derneği (TBD)

Türkiye Bilişim Derneği 1971 yılında kurulmuştur; 7 Mart 1994 tarihinden beri Kamu Yararına Çalışan Dernekler arasındadır. Önemli bir özelliği, bilgisayarla ilişkisi olan, yolu bilgiden geçen herkesin bireysel üyeliğine açık bir dernek olmasıdır. Türkiye Bilişim Derneğinin amacı, Türkiye’de bilişimle ilgili her türlü çalışma ve düzenlemenin toplumsal gelişmeye katkı verici biçimde, çağdaş boyutlarda uygulanmasını sağlamaktır.¹⁸

Derneğin başlıca amaçları şunlardır:¹⁹

- Türkiye’de bilişimle ilgili teknolojilerin ve bilgisayar kullanımının verimli bir biçimde artması, gelişmesi ve çağdaş boyutlarda tutulmasına yardımcı olmak,
- Bilişimle ilgili standartlar, terminoloji, eğitim, yasal düzenlemeler, çalışma koşulları gibi konularda işbirliği sağlamak,
- Bilişim konusunda bilimsel araştırma ve geliştirme çalışmaları ile donanım ve yazılım üretimini desteklemek, bu tür çalışmalarda kalitenin artmasını gözetmek,

¹⁷ Mattelart, a.g.e., s. 10

¹⁸ (Çevrimiçi) http://www.tbd.org.tr/index.php?module=content&page_id=88, 9 Nisan 2004

¹⁹ (Çevrimiçi) http://www.tbd.org.tr/index.php?module=content&page_id=88, 9 Nisan 2004

- Bilişim toplumu olma yönündeki bilincin ülke genelinde artmasını sağlamak,
- Bilişimle ilgili toplumsal sorunlara çözüm önerileri geliştirmek,

Bu amaçlar doğrultusunda şu etkinlikler düzenlenmektedir:

- Çalışma grupları kurar, güncel ve geleceğe yönelik konularda araştırmalar yapar/yaptırır,
- Konferans, kurultay, seminer, açık oturum ve benzeri konulardaki yöntem ve teknikleri tanıtır,
- Bilişimle ve ilgili diğer konularda ulusal ve uluslararası toplantılar düzenler ve bu tür toplantılara katılır, benzer kuruluşlarla ilişkiler kurar,
- Bilişimle ilgili her türlü uygulama ve yasal düzenlemeler konusunda görüş oluşturur, ilgililerin dikkatine sunar, plan ve politikaların oluşmasına katkıda bulunur.

TBD, bilişim fuarlarında, bilişim haftasında “E-Devlet Uygulamaları Sergisi” düzenlemektedir. Sergide e-devlet hizmeti veren kamu kurumları, hizmetlerini broşürler ve tanıtım toplantılarıyla vatandaşla tanıtmaktadır. Sergi, vatandaşın e-devlet hizmetleri hakkında bilgi sahibi olmasını amaçlamaktadır. Sergi, belirli aralıklarla çeşitli şehirlerde de açılmaktadır.

3.2.2. Türkiye Bilişim Vakfı (TBV)

Türkiye Bilişim Vakfı, bilgi toplumuna dönüşmüş bir Türkiye hedefiyle faaliyet göstermektedir. Vakfın hedefleri şunlardır:²⁰

- Bilişim yatırımlarının genel ekonomi içindeki payının Avrupa Birliği ülkelerinin ortalama düzeyine çıkması.
- Devletin yeniden yapılanması için gerekli bilgi ve iletişim teknolojileri desteğinin sağlanması.

²⁰ (Çevrimiçi) <http://www.tbv.org.tr/channels>, 10 Temmuz 2004

- Toplumun bütün kesimlerine bilişim kültürünün yayılması, toplumun bilgisayar okur yazarlığının artırılması (Ölçüm: Kişi başına düşen TV, telefon, bilgisayar, vb. sayılarıyla).
- Türkiye'de bilginin serbestçe dolaşım ve paylaşımı için gerekli altyapının oluşturulması (2003 yılına kadar yasal ve yapısal değişikliklerin yapılması).
- Bilgi toplumunun gereği olarak bireyin, kamu ve özel kesimdeki her düzey yöneticinin sağlıklı karar alabilmesi için gerekli olan bilgiye gerekli zamanda erişebilmesi.
- Her tür eğitimde toplumun bireylerine bilginin etkili kullanımının öğretilmesi ve bunu sağlayacak altyapının oluşturulması.

Bu hedefler doğrultusunda TBV, e-Güven, e-TR Ödülleri, Bilişim Zirvesi, Bilişim Şurası, e-Türkiye gibi projeleri hayata geçirmektedir. TÜSİAD (Türkiye Sanayici İşadamları Derneği) ile ortak düzenlenen e-TR Ödülleri'nde başarılı e-devlet uygulamaları ödüllendirilmektedir.

Türkiye Bilişim Vakfı Başkanı Faruk Eczacıbaşı, “Devletin vatandaşlarına güzel yüzünü göstermesi ve verimliliğini artırması açısından, tanıtım kampanyaları hazırlayarak toplumsal bir seferberliğe girişmesinin çok doğru olduğunu düşünüyorum” diyerek tanıtımın önemini vurgulamaktadır.²¹

²¹ Faruk Eczacıbaşı, Tekerleği Yeniden Keşfetmeyelim, **BTHaber e-devlet**, Sayı 1, Nisan 2003, s. 12

3.3 E-Belediye Hizmetlerinin Tanıtımı Araştırması

3.3.1. Araştırmanın Amacı

“E-belediye Hizmetlerinin Tanıtımı” adını taşıyan araştırma, İstanbul il sınırları dahilindeki 24 belediyenin internet üzerinden hizmet verip vermediğini, eğer veriyorsa hangi hizmetleri verdiğini ve bu hizmetleri hangi kanallardan vatandaşa tanıttığını saptamak amacıyla gerçekleştirilmiştir.

3.3.2. Araştırmanın Yöntem Ve Kapsamı

Araştırma İstanbul il sınırları dahilindeki 24 belediyede bilgi işlem müdürleri ile yüz yüze görüşme yöntemi uygulanarak ve önceden hazırlanan soru formuna bağlı kalınarak gerçekleştirilmiştir.

Araştırma kapsamındaki belediyeler şunlardır:

Avcılar	Gaziosmanpaşa
Bağcılar	Kadıköy
Bahçelievler	Kartal
Bahçeşehir	Küçükçekmece
Bakırköy	Maltepe
Beşiktaş	Pendik
Beykoz	Samandıra
Beyoğlu	Sultanbeyli
Büyükkçekmece	Şile
Eminönü	Şişli
Esenler	Tuzla
Fatih	Üsküdar

3.3.3. Araştırmanın Değerlendirilmesi

3.3.3.1. Veri Girişi

Kodlama işlemi uygulanan ve işlenmeye hazır hale getirilen veriler SPSS 11.5 (Statistical Package for Social Scienses) paket programına bilgisayar ortamında girilmiştir.

3.3.3.2. Araştırma Verilerinin Sunulması

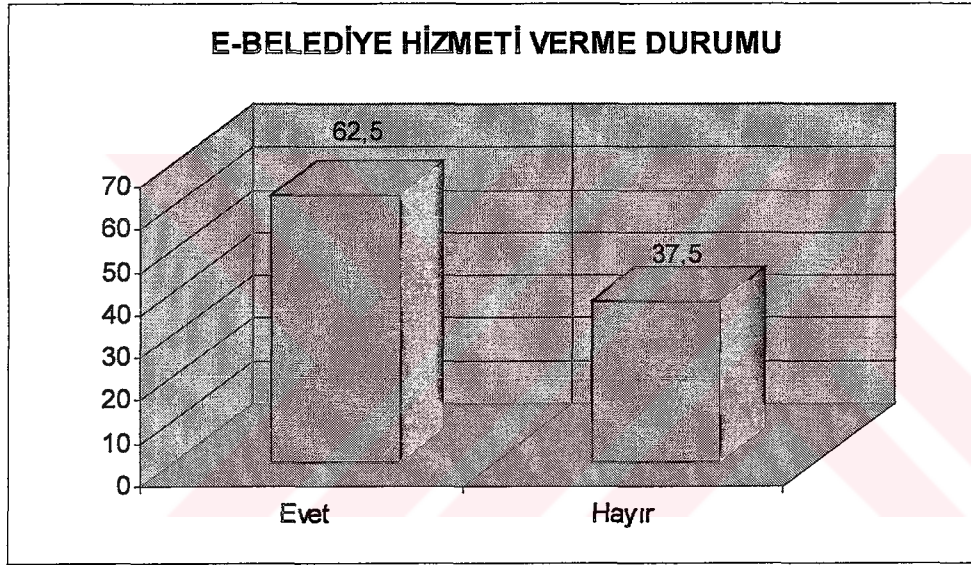
Araştırma verilerinin dökümü, birebir ve çapraz tablolar biçiminde hazırlanmıştır. Araştırmanın bu kısmı Microsoft Word programında hazırlanmıştır. Araştırmanın grafikleri Microsoft Excel programında biçimlendirilmiştir. Araştırmanın istatistiki verilerinin elde edilmesinde SPSS kullanılmıştır.

3.3.4. Araştırma Sonuçları

3.3.4.1. Birebir Tablolar

3.3.4.1.1. E-Belediye Hizmeti Verme Durumu

	<i>n</i>	%
Evet	15	62,5
Hayır	9	37,5
Toplam	24	100,0



Sonuçları analiz etmeden önce e-belediyenin tanımına bakmak gerekir:

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesine paralel olarak yerel yönetim anlayışının yeniden şekillenmesidir. Şeffaf, denetleyici ve sorgulama basamaklarını azaltan bir yapıdır. Bilgiyi mekan kavramı dışına çıkararak sanal ortamda vatandaşların hizmetine sunmaktadır. Maliyetleri azaltır, kağıt israfını önler.²²

²² “İnteraktif Belediyecilik Nedir?”, (Çevrimiçi)

<http://www.avcilar-bld.gov.tr:8080/avcilare.nsf/home?OpenPage>, 25 Mayıs 2004

Araştırma kapsamındaki belediyelerin 15'i e-belediye hizmeti verdiklerini belirtmektedir. Bu da yüzde 62,5'e denk gelmektedir. 9 Belediye ise e-belediye hizmeti vermediklerini belirtmiştir. Bu belediyelerin yüzdesi ise 37,5'tir.

E-belediye kapsamında verilen hizmetler ve tanıtımla ilgili sorular e-belediye hizmeti veren belediyelere yöneltildiğinden bu sorular 15 yanıt üzerinden hesaplanacaktır.

E-belediye hizmeti vermeyen 9 belediyeye ise e-belediye hizmeti vermeyi planlayıp planlamadıkları ve planlıyorlarsa hangi hizmetleri verecekleri sorulmuştur. Bu sorular da 9 yanıt üzerinden değerlendirilmiştir.

Avcılar, Bağcılar, Bahçelievler, Bahçeşehir, Bakırköy, Beşiktaş, Beykoz, Beyoğlu, Eminönü, Fatih, Gaziosmanpaşa, Kadıköy, Maltepe, Şişli ve Üsküdar belediyelerinde e-belediye hizmeti verilirken; Büyükçekmece, Esenler, Kartal, Küçükçekmece, Pendik, Samandıra, Sultanbeyli, Şile ve Tuzla belediyelerinde ise e-belediye hizmeti verilmemektedir.

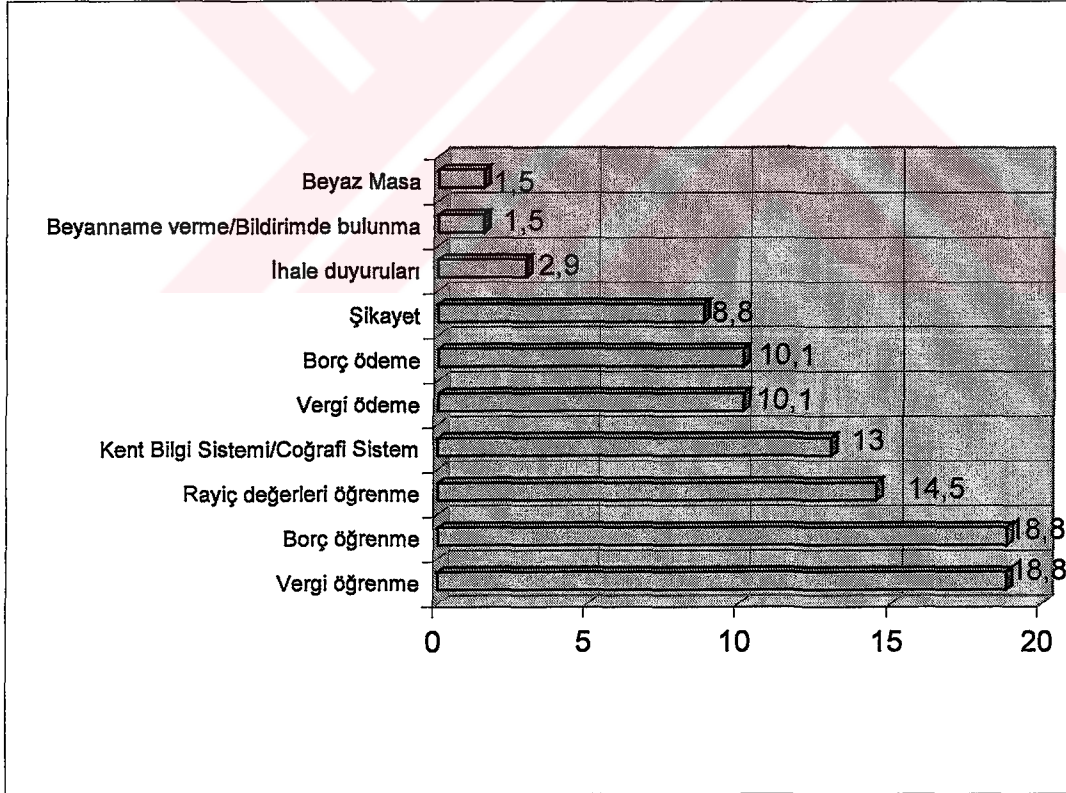
2-12 arası sorular e-belediye hizmeti verenlere, 12. ve 13. soru ise e-belediye hizmeti vermeyenlere yöneltilmiştir.

Birden fazla yanıt verilen 2., 6., 7. ve 13. sorularda yığılmalı dağılım oluşturulmuş ve yüzdelere buna göre hesaplanmıştır.

3.3.4.1.2. E-Belediye Kapsamında Verilen Hizmet Türleri

	<i>n</i>	%
Vergi öğrenme	13	18,8
Borç öğrenme	13	18,8
Rayiç değerleri öğrenme	10	14,5
Kent Bilgi Sistemi/Coğrafi Sistem	9	13,0
Vergi ödeme	7	10,1
Borç ödeme	7	10,1
Şikayet	6	8,8
İhale duyuruları	2	2,9
Beyanname verme/Bildirimde bulunma	1	1,5
Beyaz Masa	1	1,5
Toplam	69	100,0

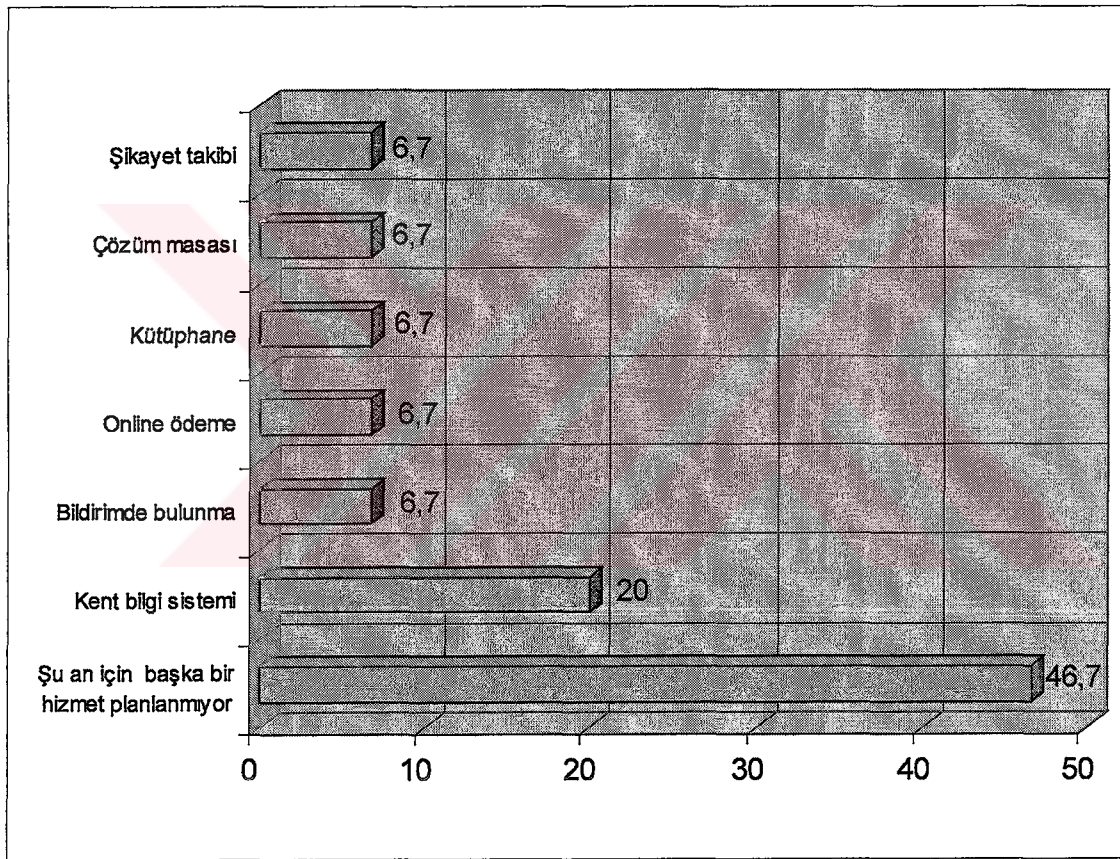
Bu soru birden fazla yanıt üzerinden yığılmalı olarak değerlendirilmiştir. Bu nedenle yüzdeler 69 yanıt üzerinden hesaplanmıştır.



Yanıtlara bakıldığında yüzde 18,8'lik oranlarıyla vergi ve borç öğrenmenin ilk sırada olduğu görülmektedir. Rayiç değerleri öğrenme (% 14,5) ikinci, kent bilgi sistemi/coğrafi sistem ise (%13,0) üçüncü sırada yer almaktadır.

3.3.4.1.3. E-Belediye Kapsamına Alınması Planlanan Hizmetler

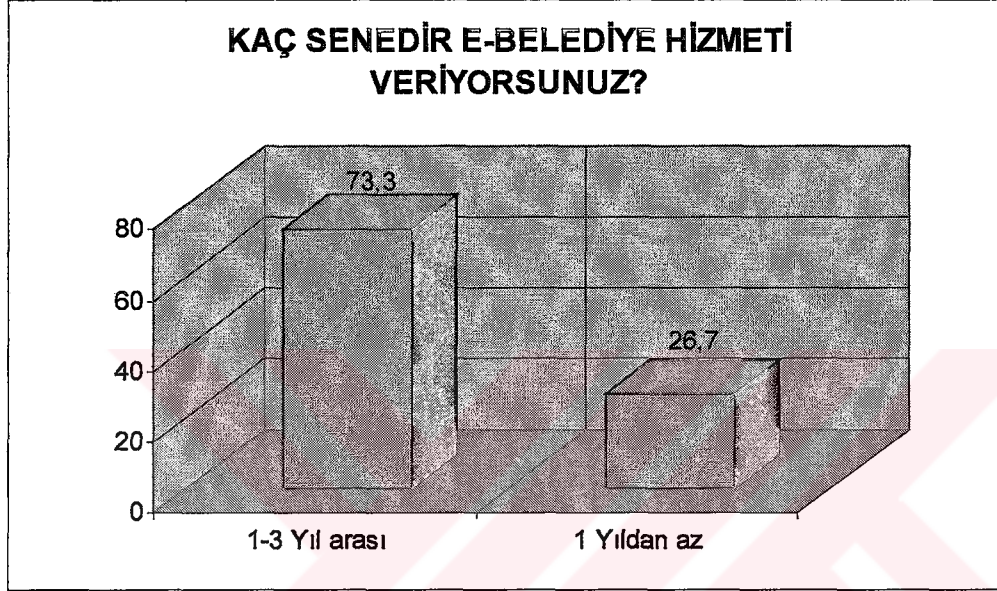
	<i>n</i>	%
Şu an için başka bir hizmet planlanmıyor	7	46,7
Kent bilgi sistemi	3	20,0
Bildirimde bulunma	1	6,7
Online ödeme	1	6,7
Kütüphane	1	6,7
Çözüm masası	1	6,7
Şikayet takibi	1	6,7
Toplam	15	100,0



Belediyelerin yüzde 46,7'si şu an için başka bir hizmet vermeyi planlamadıklarını belirtmektedir. Yüzde 20'lik bir kesim kent bilgi sistemi hizmeti vermeyi planladıklarını belirtmiştir.

3.3.4.1.4. Kaç Senedir E-Belediye Hizmeti Veriyorsunuz?

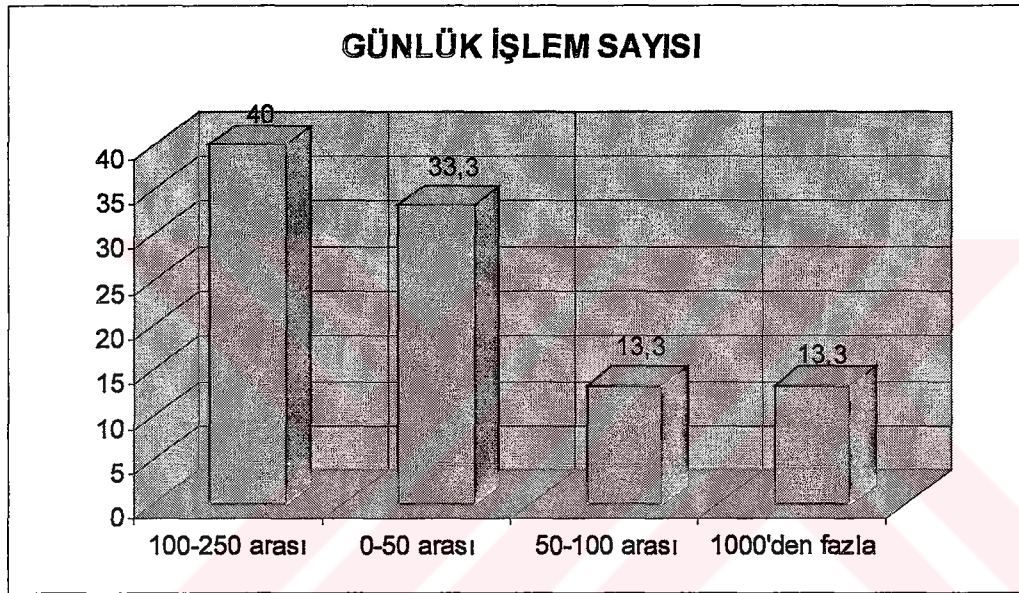
	<i>n</i>	%
1-3 Yıl arası	11	73,3
1 Yıldan az	4	26,7
Toplam	15	100,0



Araştırmaya katılan belediyelerin yüzde 73,3'ünde e-belediye hizmeti 1 ile 3 yıl arası değişen sürelerde vermeye başlanmıştır. Yüzde 26,7'sinde ise e- belediye hizmeti verilme süresi 1 yıldan azdır.

3.3.4.1.5. E-Belediye Hizmetlerinde Günlük Gerçekleştirilen İşlem Sayısı

	<i>n</i>	%
100-250 arası	6	40,0
0-50 arası	5	33,3
50-100 arası	2	13,3
1000'den fazla	2	13,3
Toplam	15	100,0

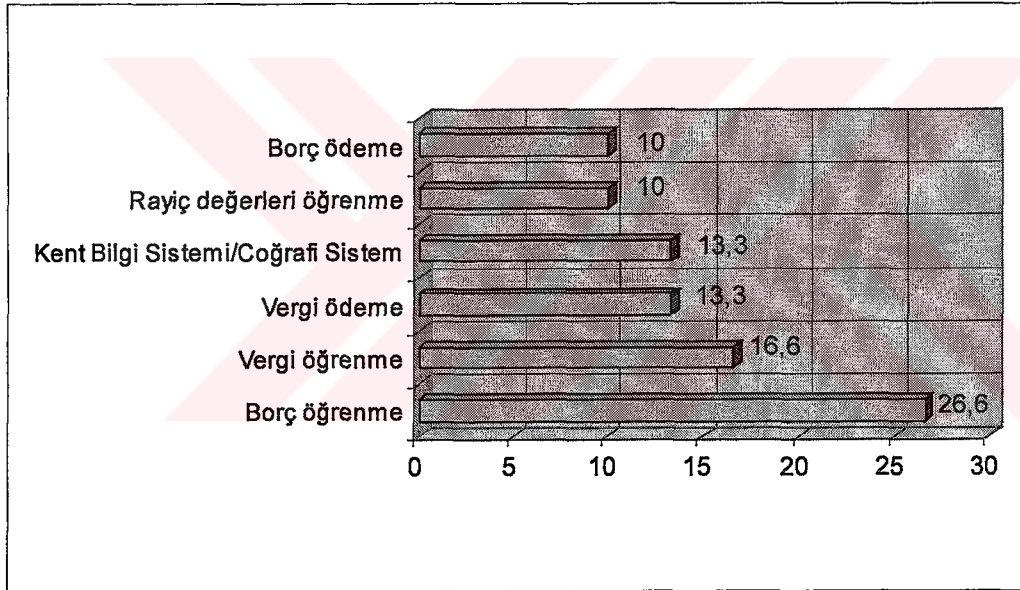


Belediyelerin yüzde 40'ında günlük 100-250 arası işlem gerçekleştirilirken, günlük 0-50 arası işlem gerçekleştiren belediyelerin oranı yüzde 33,3'tür. Bilgi işlem müdürleri, günlük işlem sayısının vergi ödemelerine denk gelen tarihlerde arttığını belirtmektedir.

3.3.4.1.6. En Çok İşlem Gerçekleştirilen Hizmet

	<i>n</i>	%
Borç öğrenme	8	26,6
Vergi öğrenme	5	16,6
Vergi ödeme	4	13,3
Kent Bilgi Sistemi/Coğrafi Sistem	4	13,3
Rayiç değerleri öğrenme	3	10
Borç ödeme	3	10
Diğer	3	10
Toplam	30	100,0

Birden fazla hizmette eşit sayıda işlem gerçekleştirildiğinden dolayı soru yığılmalı olarak ve 30 yanıt üzerinden değerlendirilmiştir.

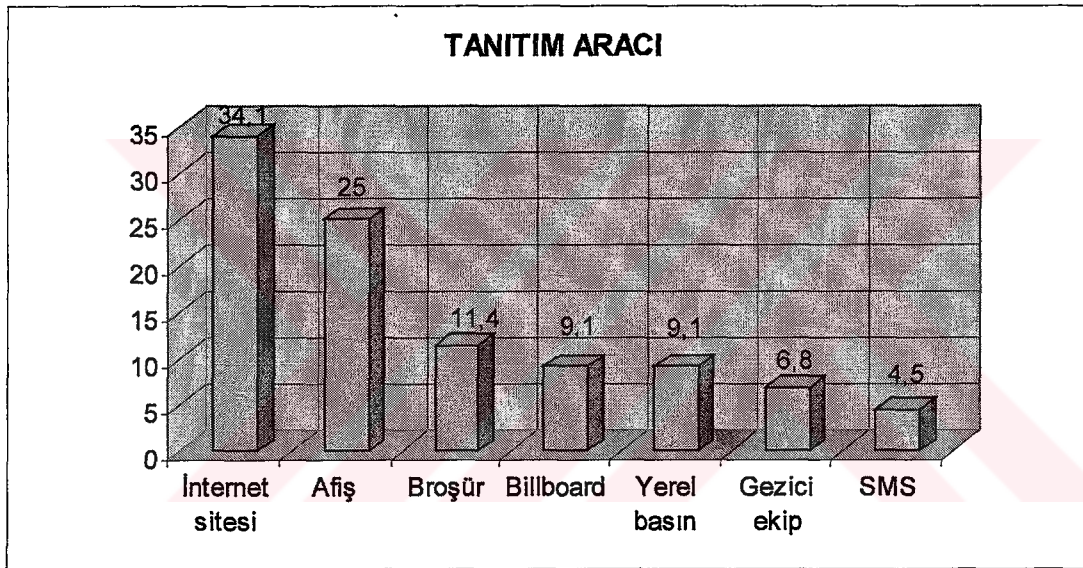


En fazla gerçekleştirilen işlem borç öğrenmedir (% 26,6). Onu Vergi öğrenme (% 16,6) ve vergi ödeme (% 13,3) takip etmektedir.

3.3.4.1.7. E-Belediye Hizmetini Vatandaşı Duyurma Yolları

	<i>n</i>	%
İnternet sitesi	15	34,1
Afiş	11	25,0
Broşür	5	11,4
Billboard	4	9,1
Yerel basın	4	9,1
Gezici ekip	3	6,8
SMS	2	4,5
Toplam	44	100,0

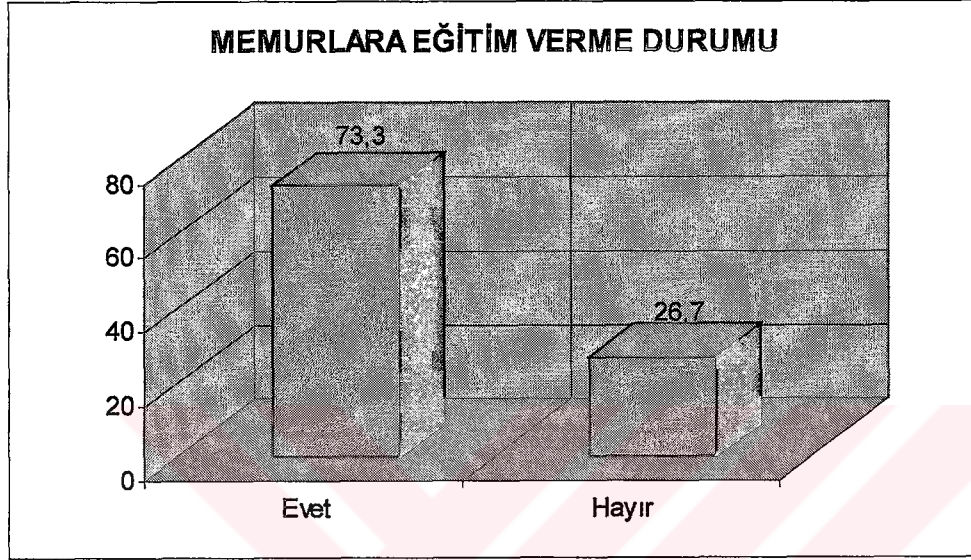
Birden fazla yanıt üzerinden yığılmalı tablo olarak değerlendirilmiştir.



E-belediye hizmeti vatandaşı en çok internet sitesi üzerinden duyurulmaktadır (% 34,1). Afiş kullananların oranı yüzde 25 iken broşür kullanımı yüzde 11,4'tür. Billboard ve yerel basının oranı yüzde 9,1'dir. Gezici ekip yüzde 6,8, SMS yüzde 4,5 oranında kullanılmaktadır. Yüksek oranda görünürlük sağlayabilen afiş ve billboard, maliyeti düşük ve tasarlanması da kolay olan broşürün yoğun olarak kullanılmadığı görülmektedir. Bu araçların yoğun olarak kullanılmaması tanıtım faaliyetlerinin etkinliğini azaltmaktadır.

3.3.4.1.8. E-Belediye İle İlgili Olarak Kurum İçi Eğitim Durumu

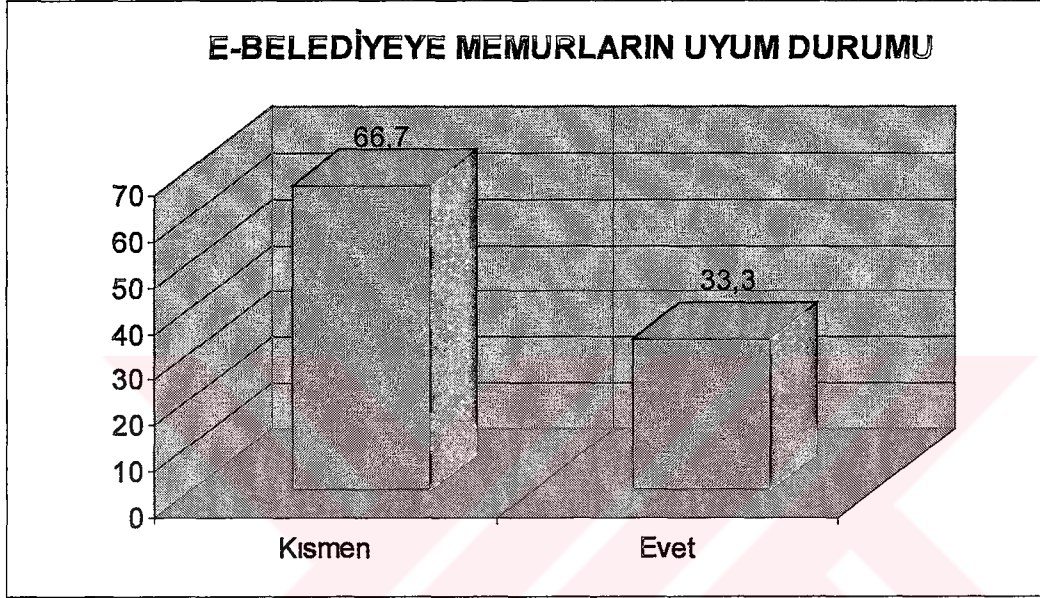
	<i>n</i>	%
Evet	11	73,3
Hayır	4	26,7
Toplam	15	100,0



Belediyelerin yüzde 73,3'ü kurum içi eğitim verdiklerini belirtirken, yüzde 26,7'si eğitim vermediklerini belirtmektedir.

3.3.4.1.9. E-Belediyeye Memurların Uyum Durumu

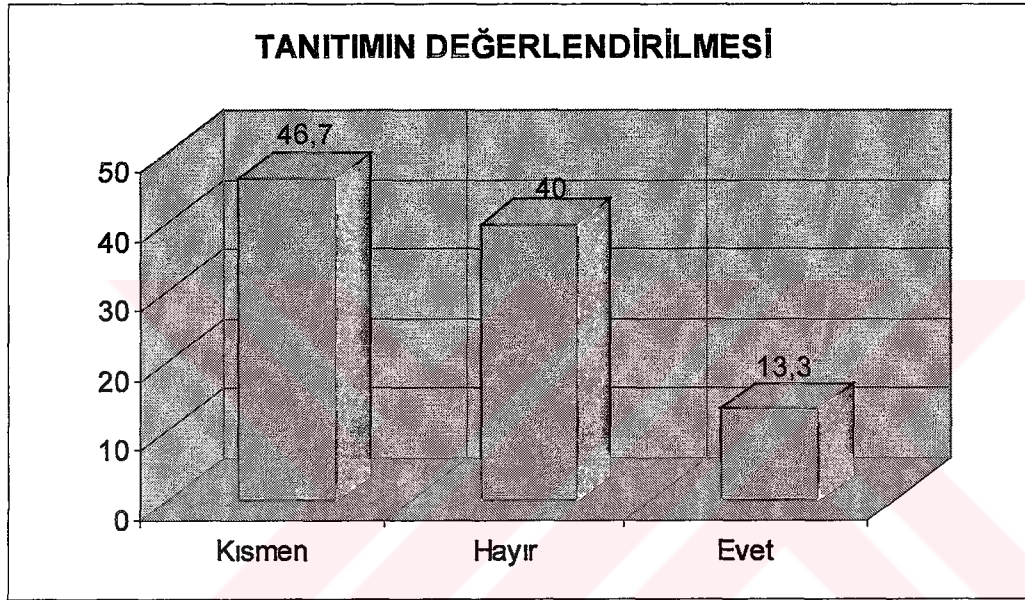
	<i>n</i>	%
Kismen	10	66,7
Evet	5	33,3
Toplam	15	100,0



Araştırma kapsamındaki belediyelerin yüzde 66,7'si memurlarının e-belediyeye yeterince adapte olduğunu belirtirken, kısmen adapte olduğunu belirtenlerin oranı yüzde 33,3'tür.

3.3.4.1.10. E-Belediye Hizmetlerinin Vatandaşı Yeterince Tanıtılmasına İlişkin Değerlendirme

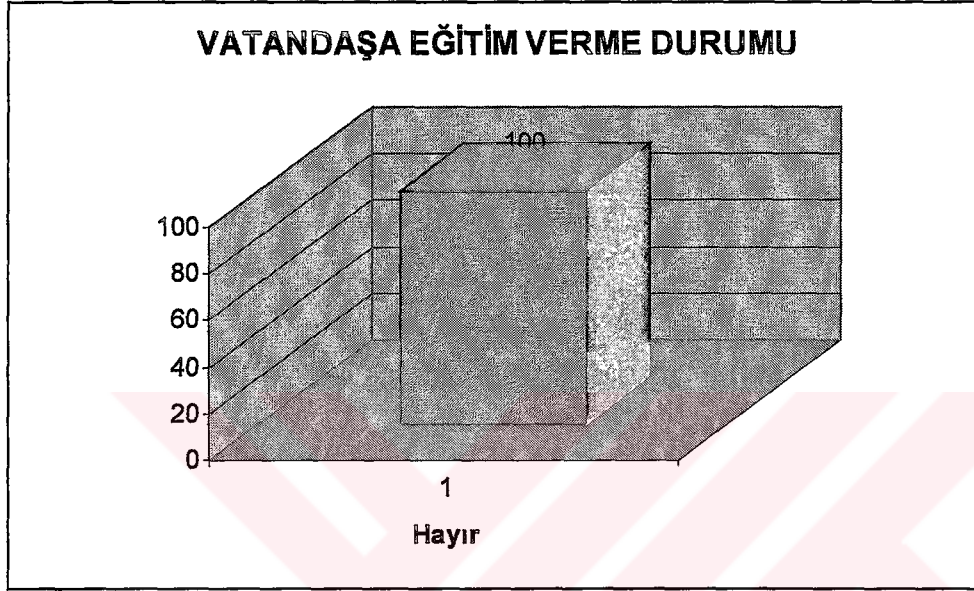
	<i>n</i>	%
Kısmen	7	46,7
Hayır	6	40,0
Evet	2	13,3
Toplam	15	100,0



Araştırma kapsamındaki belediyelerin yüzde 46,7'si tanıtımı kısmen yeterli bulurken, yüzde 40'ı yeterli bulmamaktadır. Tanıtımı yeterli bulanların oranı sadece yüzde 13,3'tür. Günlük işlem sayısının düşüklüğü, kullanılan tanıtım araçlarının çeşitli olmaması ve dengeli dağılmaması da bu sonucu desteklemektedir. Belediyelerin e-belediye hizmetlerinin altyapısını tam olarak oluşturmadan ve bu hizmetleri tam anlamıyla vatandaşa sunmadan tanıtım faaliyetlerine ağırlık vermedikleri görülmektedir.

3.3.4.1.11. Vatandaşı E-Belediyeyle İlgili Eğitim Verme Durumu

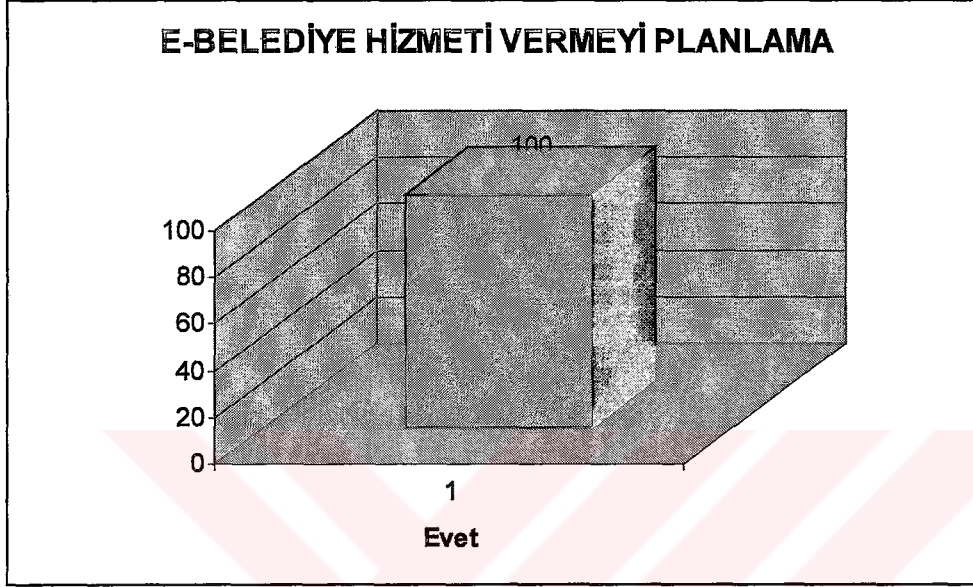
	<i>n</i>	%
Hayır	15	100,0
Toplam	15	100,0



Bu soruya araştırmaya katılan belediyelerin tamamı hayır yanıtı vermiştir. Yüz yüze yapılan görüşmede bilgi işlem müdürleri vatandaşı e-belediye ile ilgili eğitim verilmediğini belirtmiştir. Vatandaş, bu uygulamalarla ilgili bir soru sorduğunda bilgi verildiği belirtilmiştir. Bu soru, yeni uygulamaları vatandaşların nasıl kullanacakları hakkında bilgilendirilip bilgilendirilmediklerini saptamak için yöneltilmiştir. Tanıtımda olduğu gibi vatandaşın bu uygulamalarla ilgili eğitimi konusuna da gereken önemin verilmediği görülmektedir.

3.3.4.1.12. E-Belediye Hizmeti Vermeyi Planlama Durumu

	<i>n</i>	%
Evet	9	100,0
Toplam	9	100,0

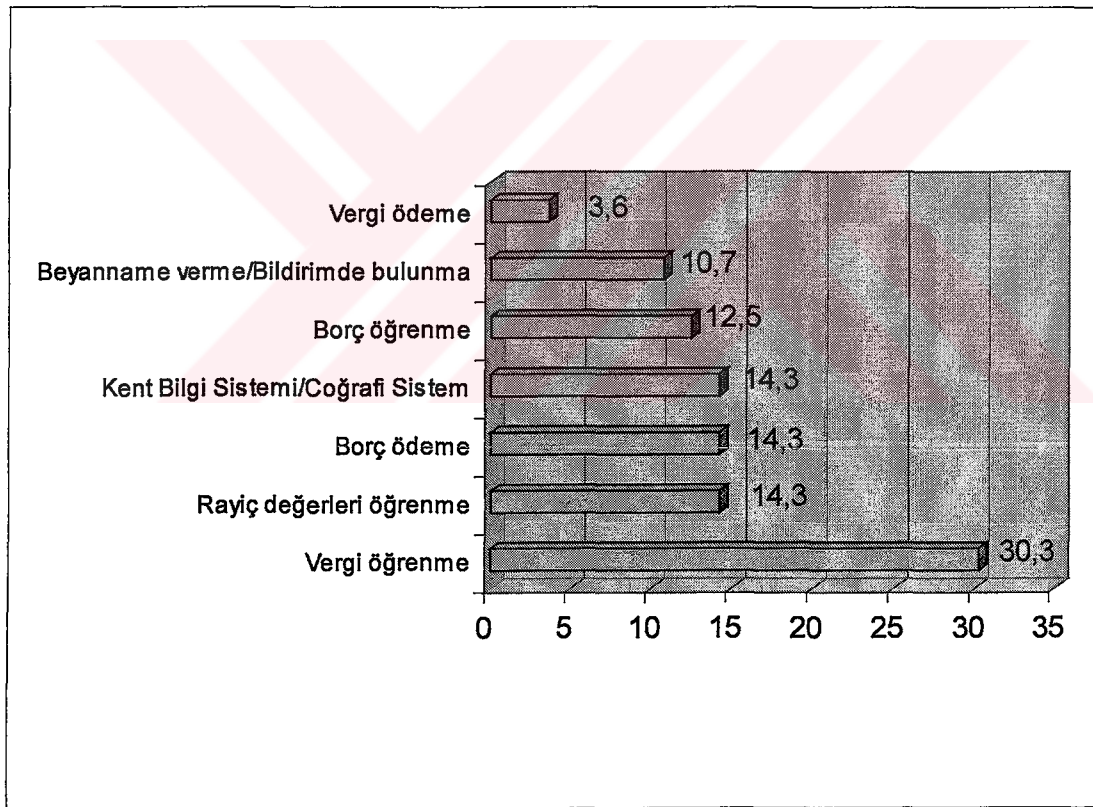


Şu anda e-belediye hizmeti vermeyen 9 belediyenin tamamı gelecekte bu hizmetleri vermeyi planladıklarını belirtmiştir. Bu sonuç belediyelerin şu an kullanmasalar bile e-belediyenin önemini kavradıklarını göstermektedir. Bu sonuç, gelişen teknolojilerin ve vatandaş beklentilerinin belediyelerin e-belediye hizmetleri vermesini zorunlu kıldığını ortaya koymaktadır.

3.3.4.13. Verilmesi Planlanan Hizmet Türleri

	<i>n</i>	%
Vergi öğrenme	17	30,3
Rayiç değerleri öğrenme	8	14,3
Borç ödeme	8	14,3
Kent Bilgi Sistemi/Coğrafi Sistem	8	14,3
Borç öğrenme	7	12,5
Beyanname verme/Bildirimde bulunma	6	10,7
Vergi ödeme	2	3,6
Toplam	56	100,0

Bu soruya birden fazla yanıt verildiğinden yığılmalı tablo olarak, 56 yanıt üzerinden değerlendirilmiştir.



Şu an e-belediye hizmeti vermeyen belediyelerin yüzde 30,3'ü vergi öğrenme, yüzde 14,3'ü rayiç değerleri öğrenme, borç ödeme ve kent bilgi sistemi/coğrafi sistem hizmeti vermeyi planladıklarını belirtmiştir.

3.3.4.2. Çapraz Dağılımlar

3.3.4.2.1. Kaç Senedir E-Belediye Hizmeti Verildiğine Göre Memurların E-Belediyeye Yeterince Adapte Olabildiğini Gözlemleme Durumu

		<i>Evet</i>	<i>Kısmen</i>	<i>Toplam</i>
1 Yıldan az	n	1	3	4
	%	25,0	75,0	100,0
1-3 Yıl arası	n	4	7	11
	%	36,4	63,6	100,0
Toplam	n	5	10	15
	%	33,3	66,7	100,0

1 Yıldan az bir süredir e-belediye hizmeti veren belediyelerin yüzde 75'inde memurlar bu uygulamalara kısmen adapte olurken, 1-3 yıl arası e-belediye hizmeti veren belediyelerde memurların yüzde 63,6'sının kısmen adapte olduğu görülmektedir.

3.3.4.2.2. Kaç Senedir E-Belediye Hizmeti Verildiğine Göre E-Belediye Hizmetlerini Vatandaşa Yeterince Tanıtılabildiğini Düşünme Durumu

		<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>	<i>Kısmen</i>	<i>Toplam</i>
1 Yıldan az	n	0	2	2	4
	%	0,0	50,0	50,0	100,0
1-3 Yıl arası	n	2	4	5	11
	%	18,2	36,4	45,5	100,0
Toplam	n	2	6	7	15
	%	13,3	40,0	46,7	100,0

1 Yıldan az bir süredir e-belediye hizmeti veren belediyelerin yüzde 50'si bu soruya hayır yanıtını verirken diğer yarısı kısmen yanıtını vermektedir. E-belediye hizmetini 1-3 yıl arası veren belediyelerin yüzde 45,5'i kısmen, yüzde 36,4'ü hayır yanıtını verirken sadece yüzde 18,2'si evet yanıtını vermiştir. Bu sonuçlardan belediyelerin hizmet sunma açısından gösterdikleri başarıyı bu hizmetlerin tanıtım faaliyetlerine yansıtamadıkları anlaşılmaktadır. E-belediye hizmet verme süresindeki farklılıklara rağmen sonuçlar birbirine yakındır. Bu sonuç, hizmet verme süresinin

tanıtım faaliyetlerinin başarısında belirleyici bir etkisi olmadığını ortaya koymaktadır.

3.3.4.2.3. Kaç Senedir E-Belediye Hizmeti Verildiğine Göre Memurlara E-Belediye İle İlgili Olarak Eğitim Verilmesinin Durumu

		<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>	<i>Toplam</i>
1 Yıldan az	n	3	1	4
	%	75,0	25,0	100,0
1-3 Yıl arası	n	8	3	11
	%	72,7	27,3	100,0
Toplam	n	11	4	15
	%	73,3	26,7	100,0

1 Yıldan az süreyle e-belediye hizmetini verdiğini belirten belediyelerin yüzde 75'i memurlarına bu uygulamalarla ilgili eğitim verirken yüzde 25'i eğitim vermediğini belirtmektedir. E-belediye hizmetini 1-3 yıl arası veren belediyelerin yüzde 72,7'si memurlarına eğitim verdiğini belirtirken yüzde 27,3'ü eğitim vermediğini belirtmektedir.

3.3.4.2.4. Kaç Senedir E-Belediye Hizmeti Verildiğine Göre E-Belediye Hizmetlerinde Günlük Gerçekleştirilen İşlem Sayısı

		<i>0-50 arası</i>	<i>50-100 arası</i>	<i>100-250 arası</i>	<i>1000'den fazla</i>	<i>Toplam</i>
1 Yıldan az	n	1	1	1	1	4
	%	25,0	25,0	25,0	25,0	100,0
1-3 Yıl arası	n	4	1	5	1	11
	%	36,4	9,1	45,5	9,1	100,0
Toplam	n	5	2	6	2	15
	%	33,3	13,3	40,0	13,3	100,0

1 Yıldan az süreyle e- belediye hizmetini verdiğini belirten belediyelerde bu soruya verilen yanıtların dağılımı yüzde 25'lik dilimler şeklinde gerçekleşmiştir. 1-3 Yıl arası e-belediye hizmeti veren belediyelerin yüzde 45,5'inde günlük gerçekleştirilen hizmet sayısı 100-250 arası iken 36,4'ünde 0-50 arasındır. 50-100 arası ve 1000'den fazla yanıtını verenlerin oranları birbirine eşittir (%9,1).

3.3.4.2.5. Kaç Senedir E-Belediye Hizmeti Verildiğine Göre En Çok Hangi Hizmetle İlgili İşlem Gerçekleştirildiğinin Durumu

		Rayiç değerleri öğrenme	Vergi öğrenme	Vergi ödeme	Borç öğrenme	Borç ödeme	Kent Bilgi Sistemi/ Coğrafi Sistem	Diğer	Toplam
1 Yıldan az	n	1	2	1	3	2	1	0	10
	%	10,0	20,0	10,0	30,0	20,0	10,0	0,0	100,0
1-3 Yıl arası	n	2	3	3	5	1	3	3	20
	%	10,0	15,0	15,0	25,0	5,0	15,0	15,0	100,0
Toplam	n	3	5	4	8	3	4	3	30
	%	10,0	16,7	13,3	26,7	10,0	13,3	10,0	100,0

1 Yıldan az süreyle e-belediye hizmeti veren belediyelerde en çok borç öğrenme hizmetiyle ilgili işlem gerçekleştirildiği görülürken, 1-3 yıl arası e-belediye hizmeti veren belediyelerde de en çok borç öğrenme işleminin gerçekleştirildiği (%25) görülmektedir.

3.3.4.2.6. Kaç Senedir E-Belediye Hizmeti Verildiğine Göre E-Belediye Kapsamına Hangi Hizmetlerin Dahil Edileceğinin Durumu

		Şu an planlanmıyor	Rayiç değerleri öğrenme	Vergi öğrenme	Vergi ödeme	Borç öğrenme	Borç ödeme	Beyanname verme/Bildirimde bulunma	Toplam
1 Yıldan az	n	10	0	0	1	0	0	1	12
	%	83,3	0,0	0,0	8,3	0,0	0,0	8,3	100,0
1-3 Yıl arası	n	24	3	1	2	1	1	1	33
	%	72,7	9,1	3,0	6,1	3,0	3,0	3,0	100,0
Toplam	n	34	3	1	3	1	1	2	45
	%	75,6	6,7	2,2	6,7	2,2	2,2	4,4	100,0

E-belediye hizmetini 1 yıldan az süredir veren belediyelerin yüzde 83,3'ü şu an için yeni bir hizmetin verilmesinin planlanmadığını belirtmektedir. E-belediyeciliği 1-3 yıl arası uygulayan belediyelerin yüzde 72,7'si şu an için yeni bir hizmetin verilmesinin planlanmadığını belirtirken, yüzde 9,1'i rayiç değerleri

öğrenme hizmetinin, yüzde 6,1'i vergi ödeme hizmetinin verilen e-belediye hizmetleri kapsamına dahil edileceğini belirtmektedir.

3.3.4.2.7. E-Belediye Hizmetlerini Vatandaşa Yeterince Tanıtılabildiğinin Düşünülmesine Göre E-Belediye Hizmetinin Hangi Kanallardan Vatandaşa Duyurulduğunun Durumu

		<i>Broşür</i>	<i>Afiş</i>	<i>İnternet sitesi</i>	<i>Billboard</i>	<i>Yerel basın</i>	<i>Gezici ekip</i>	<i>SMS</i>	<i>Toplam</i>
Evet	n	1	2	2	1	1	1	1	9
	%	11,1	22,2	22,2	11,1	11,1	11,1	11,1	100,0
Hayır	n	0	2	6	1	1	0	0	10
	%	0,0	20,0	60,0	10,0	10,0	0,0	0,0	100,0
Kısmen	n	4	7	7	2	2	2	1	25
	%	16,0	28,0	28,0	8,0	8,0	8,0	4,0	100,0
Toplam	n	5	11	15	4	4	3	2	44
	%	11,4	25,0	34,1	9,1	9,1	6,8	4,5	100,0

E-belediye hizmetlerini vatandaşa yeterince tanıtılabildiğini belirten belediyelerin en çok afiş ve internet sitesini (%22,2) kullandıkları görülmektedir. Bu hizmetleri yeterince tanıtamadıklarını belirten belediyelerde tanıtım için en çok internet sitesi (%60) kullanılmaktadır. E-belediye hizmetlerini kısmen tanıttığını belirten belediyelerde bu soruya evet ve hayır yanıtını veren belediyelere göre tanıtım araçlarının daha fazla kullanıldığı görülmektedir.

SONUÇ

Bilgi toplumunun gereklerine göre yeniden yapılanan kamu hizmetlerinin niteliği, eskiye oranla artmıştır. Fakat bu artan niteliğin bir anlam kazanabilmesi için bu hizmetlerin hedef kitlesine yani vatandaşlara tanıtılması ve bu yeniden yapılanan hizmetlerin eski sistemden farklı olan yanları ve avantajları vatandaşla paylaşılmalıdır.

Bu tanıtım faaliyetleri ile vatandaşın kamu hizmetlerine olan güveni artacağı gibi, bu hizmetleri bilinçli bir şekilde kullanması hem vatandaşın hem de kamunun zaman ve işgücü kaybını önleyecektir. E-devletin yaygın şekilde kullanılması sonucu işgücü başka ihtiyaç olan alanlarda istihdam edilebilecektir.

Vatandaşın e-devlet uygulamaları konusunda bilinçli olması ve bu uygulamaları kullanması e-devlette tanıtım faaliyetlerinin ana amacıdır. E-devlet uygulamaları için gereken tanıtım faaliyetleri yapılmadığında e-devlet için yapılan yatırımlar önemini yitirecektir.

Belediyelerde gerçekleştirilen “E-belediye Hizmetlerinde Tanıtım Araştırması”nın sonuçlarına bakıldığında da internet ortamında verilen kamu hizmetlerinin tanıtım faaliyetleriyle desteklenmediği görülmektedir. İnternet sitesi oluşturulması ve uygulamaların yüklenmesi yeterli olmamaktadır. Bunları tanıtım faaliyetleri tamamlamalıdır.

Türkiye, gibi sanayileşme aşamasını henüz tamamlayamamış ülkelerde tek başına tanıtım da yeterli olmamaktadır. Tanıtım faaliyetleri yapılır; vatandaşın uygulamalardan haberi olur fakat uygulamaları kullanacak bireyler, bilgisayar okur yazarı değilse bunlar bir anlam taşımaz.

Bu nedenle, tanıtım faaliyetleri ile beraber destekleyici olarak eğitim çalışmaları da yapılmalıdır.

E-devlet uygulamalarında tanıtım faaliyetlerinin başarılı olması için aşağıdaki öneriler hayata geçirilebilir:

- E-devlette pilot il olan Yalova'daki tanıtım çalışmaları incelenerek eksiklikler ve uygulama hataları tespit edilmelidir. Bu tespitin sonucunda gerekli düzenlemeler yapılmalı ve belirli aralıklarla sonuçlar incelenmelidir. Bu çalışma başarılı olduğu takdirde diğer illerde ve kamu kurumlarında hayata geçirilmelidir.
- E-devlet hizmeti veren tüm kamu kurumlarında bir danışma bürosu bulunmalıdır.
- Tüm Türkiye genelinden ulaşılabilecek bir yardım hattı hem e-posta hem de telefon yoluyla hayata geçirilmelidir.
- Ortaöğretim ve yükseköğretim kurumlarında, halk eğitim merkezlerinde e-devlet uygulamalarıyla ilgili seminerler düzenlenmelidir.
- E-devlet uygulamalarını anlatan televizyon programları hazırlanmalı ve prime time olarak nitelenen saatlerde yayınlanmalıdır.
- Gazete ve dergilerde e-devlet uygulamalarını anlatan yazı dizileri hazırlanmalıdır.
- Bilgisayar eğitimi veren merkezlerde e-devlet uygulamalarıyla ilgili konular işlenmelidir.
- İnternet kafe işletmecilerine e-devlet uygulamalarıyla ilgili eğitim verilmelidir.
- Kamu kurumlarına, belediyelere ve kamuya açık alanlara yani vatandaşın kolayca ulaşabileceği yerlere e-devlet uygulamalarını gerçekleştirebileceği kiosklar yerleştirilmelidir.
- Kamuya açık alanlarda, toplu ulaşım araçlarında, kamu kurumlarında e-devletle ilgili afişler asılmalıdır.
- E-devlet uygulamalarını anlatan broşürler hazırlanmalı ve kamu kurumlarında, eğitim kurumlarında, bilgisayar eğitim merkezlerinde kısacası vatandaşın ulaşabileceği her yerde dağıtılmalıdır.

- Bilişim alanında faaliyet gösteren sivil toplum kuruluşları, Devlet Planlama Teşkilatı Bilgi Toplumu Daire Başkanlığı ve Halkla İlişkiler Derneği işbirliği yaparak e-devlet uygulamalarının tanıtımı için çalışmalar yapılmalıdır.
- Tanıtım çalışmalarına paralel olarak bilgisayar okuryazarlığını artırıcı faaliyetler de yapılmalıdır.



KAYNAKÇA

KİTAPLAR

- Akdeniz, Yaman : **Beyaz Kitap İnternetin Çok Taraflı Yönetimi: Türkiye'deki Politika Yaratma Sürecinin Çağdaşlaşmasına Doğru**, İstanbul, Papatya Yayıncılık, 2003
- Akurgal, Ali : **Dünyada E-Devlet Uygulamaları Sağlanan Yararlar ve Türkiye**, İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Elektronik Devlet Paneli Kitabı, İstanbul, 2003
- Arthur Andersen
Yönetim ve İnsan Kaynakları
Danışmanlığı Ltd. Şti, : **Değişim.tr İnternetle Gelişimde Türkiye**, İstanbul, İş Bankası Kültür Yayınları, 2001
- Al, Hamza : **Bilgi Toplumu ve Kamu Yönetiminde Paradigma Değişimi**, Ankara, Bilimadamı Yayınları, 2002
- Avcı, Nabi : **Enformatik Cehalet**, Ankara, Rehber Yayınları, 1990
- Aydın, Turgay : **Bilgi Toplumu ve Demokrasi**, Trabzon, Eser Ofset, 1997
- Aydın, Emin Doğan : **Değişen Bilgi Toplumu**, İstanbul, Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş., 1996
- Balcı, Yusuf : **Bilgi Teknolojisi ve Sosyal Siyaset, Sosyal Siyaset Konferansları 39. Kitap**, İstanbul, İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Yayınları, 1993

- Baykal, Nazife
Tekin, Nuray : **Her Yönüyle İnternet**, İstanbul, Pusula Yayıncılık, 2003
- Bozkurt, Veysel : **Enformasyon Toplumu ve Türkiye**, İstanbul, Sistem Yayıncılık, 1996
- Büke, Ahmet : **“E-Devlet Kavramı ve Türkiye’de E-Devlet”**, İzmir Ticaret Odası, 2001
- Çoban, Hasan : **Bilgi Toplumu Planlı Geçiş: Gelecekte Kaçılmaz**, İstanbul, İnkılap Kitabevi, 1997
- Drucker, Peter F. : **Yeni Gerçekler**, Çev. Birtane Karanakçı, İstanbul, Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları, 1996
- Drucker, Peter F. : **Kapitalist Ötesi Toplum**, Çev. Belkıs Çorakçı, İstanbul, İnkılap Kitabevi, 1994
- Dura, Cihan - Atik, Hayriye : **Bilgi Toplumu, Bilgi Ekonomisi ve Türkiye**, İstanbul, Literatür Yayınları, 2002
- Erdal, Murat : **“İnternette Ahlaki Sorunlar ve Suçla Mücadelede Kamu Yönetiminin Sorumlulukları”**, İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Elektronik Devlet Paneli Kitabı, Der. Murat Erdal, İstanbul, 2003
- Erdoğan, İrfan
Alemdar, Korkmaz : **İletişim ve Toplum**, Ankara, Bilgi Yayınevi, 1990
- Erkan, Hüsnü : **Bilgi Toplumu ve Ekonomik Gelişme**, 2. baskı, İstanbul, Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları, 1994

- Geray, Haluk : **İletişim ve Teknoloji Uluslararası Birikim
Düzeninde Yeni Medya Politikaları**, Ankara, Ütopya
Yayınevi, 2003
- Güliz, Uluç : **Küreselleşen Medya:İktidar ve Mücadele Alanı**,
İstanbul, Anahtar Kitaplar Yayınevi, 2003
- Huisman, Denis : **Bir Medya Felsefesi İçin: Sokrates İnternette**, Çev.
Kerem Eksen, İstanbul, Güncel Yayıncılık, 2000
- Kırçova, İbrahim : **İşletmelerarası Elektronik Ticaret**, İstanbul, İstanbul
Ticaret Odası Yayınları, 2001
- Kumar, Krishan : **Sanayi Sonrası Toplumdan Post-Modern Topluma**,
Çev. Mehmet Küçük, Ankara, Dost Kitabevi Yayınları,
1999
- Levine, Rick- Locke,Christopher : **İletişim ve İnternet Üzerine Fikirler: Bir Manifesto**,
Searls, Doc - Weinberger, David Çev. Şefika Komçez, İstanbul, KoçSistem Yayınları,
2003
- Mattelart, Armand : **Bilgi Toplumunun Tarihi**, Çev. Halime Yücel Altınel,
İstanbul, İletişim Yayınları, 2004
- Mellor, W.
Parr, V. - Hood, M.
Taylor Nelson Sofres : **“Online Devlet Türkiye”** Çev. Gonca Okur – e Devlet
Technologies, Kasım 2001
- Öğüt, Adem : **Bilgi Çağında Yönetim**, 2. baskı, Ankara, Nobel Yayın
Dağıtım, 2003
- Özcanlar, A. Cemil : **PCPratik İnternet Rehberi**, İstanbul, Acar Yayıncılık,
2003

- Public Sector Information: **“A Key Resource for Europe,”**Green Paper on Public Sector Information in the Information Society, 1998
- Seyidoğlu, Halil : **Bilimsel Araştırma ve Yazma El Kitabı,** İstanbul, Güzem Yayınları, 1997
- Sınar, Hasan : **İnternet ve Ceza Hukuku,** İstanbul, Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş., 2001
- Şaylan, Gencay : **Değişim Küreselleşme ve Devletin Yeni İşlevi,** Ankara, İmge Kitabevi Yayınları, 1995
- TBD : **Türkiye Bilişim Şurası E-Toplum/Örgütlenme Çalışma Grubu Taslak Raporu,** İstanbul, 2004
- TBD : **Türkiye Bilişim Şurası e-Devlet Çalışma Grubu Raporu,** Ankara, 2002
- Türkiye Bilişim Derneği : **“E-Devlet Yolunda Türkiye”,** Ankara, Türkiye Bilişim Derneği Yayınları, 2002
- Timisi, Nilüfer : **Yeni İletişim Teknolojileri ve Demokrasi,** Ankara Dost Yayıncılık, 2003
- Toffler, Alvin : **Üçüncü Dalga,** Çev. Ali Seden, İstanbul, Altın Kitaplar Yayınevi, 1981
- Toker, Hakan : **“Gümrük İdaresinin Modernizasyonu Ve E-Devlet’e Geçiş”,** İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Elektronik Devlet Paneli, 2003
- Tutar, Hasan : **Küreselleşme Sürecinde İşletme Yönetimi,** İstanbul, Hayat Yayınları, 2000

- TÜSİAD : **Avrupa Birliği Yolunda Bilgi Toplumu ve eTürkiye**, İstanbul, 2001
- Uğur, Aydın : **Kültür Kıtası Atlası, Kültür, İletişim, Demokrasi**, İstanbul, Yapı Kredi Yayınları, 2002
- Tutar, Hasan
Yılmaz M. Kemal : **Genel İletişim Kavramlar ve Modeller**, 4. baskı, Ankara, Nobel Yayın Dağıtım, 2003
- Yıldırım, Hakan
Kaplan, Volkan
Çakmak, Tuncay
Üstün, Cem Cihangir : **Her Şeyi E-leştirdik: E-Dönüşüm İçin Bir Kılavuz**, Ankara, Başkent Klişe Matbaacılık Reprodüksiyon, 2003

MAKALELER

- Aktan ,C. Can
Tunç, Mehtap : **“Bilgi Toplumu ve Türkiye”, Yeni Türkiye Dergisi**, Ocak-Şubat 1998, s. 118-134
- Gündüz, Uğur : **“Siyasal ve Toplumsal Açından İnternetin Tarihi”, Naftalin Boğaziçi Üniversitesi Tarih Kulübü BÜTAK Dergisi**, No:1, Ekim 2003, s. 65-68
- Gündüz, Uğur : **“Medya ve Siyasetin İnternet Boyutu”, İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi**, sayı:17, 2003, s. 397-410

- Kuşcuoğlu, Cengiz : “MERNİS İle 2004’te AB Standardında Nüfus Cüzdanımız Olacak”, **BT Haber e-devlet**, Sayı 1, Nisan 2003, s. 41
- Ramonet, Ignacio : “Yeni İnternet Düzeni”, Çev. Mine Haksal, İsmail Yergüz, Nermin Acar, **Le Monde Diplomatique-Vatan**, 18-24 Ocak 2004, s.1
- Polat, Nejla : “Sanal Dünyada Duygusal Doyum”, **İletişim Gazi Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi**, 2002, sayı 16, s. 116
- Tekbulut, Tuğrul : “E-devlette Geç Kalmanın Faturası Verimsizlik”, **BT Haber e-devlet**, sayı: 2, Temmuz 2003, s. 25
- Uğur, Aydın
Bilici, Mücahit : “Bilgi Toplumu, İnternet ve Demokrasi, Dijital Alemin Genleşen Kamusal Alanı”, **Yeni Türkiye 21. Yüzyıl Özel Sayısı**, Ocak-Şubat 1998, Yıl 4, Sayı 19, 1. Cilt, s.448-496
- “Yolun Daha Çok Başındayız” **Hürriyet Bilişim’03**, 2 eylül 2003, s.10

TEZLER

- Akbaş, Mehmet : Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
Gazetecilik Ana Bilim Dalı, Yayınlanmamış Yüksek
Lisans Tezi, Kocaeli, 2000

ÇEVİRİMİÇİ

- <http://www.danismend.com/konular/yeniekonomi/YENIEKO-E%20AVRUPA+.HTM>

- <http://www.danismend.com/konular/yeniekonomi/YENIEKO-E%20AVRUPA+.HTM>

-Göker, Aykut : “Enformasyon Toplumu Üzerine Kavramsal Bir Yaklaşım Denemesi”,
(Çevrimiçi) <http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl-gos.php?at=281> , 5 Nisan 2004

-“Türkiye Bilişim Derneği 2. Türkiye Bilişim Şurası E-Toplum Çalışma Grubu E-Birey Alt Çalışma Grubu 1. Taslak Raporu”, (Çevrimiçi) <http://www.bilisimsurasi.org.tr>, 5 Nisan 2004

- Tekeli, İlhan - Özoğlu, Çetin Süleyman - Akşit, Bahattin – Irzık, Gürol – İnam, Ahmet :
Bilgi Topluma Geçiş Sorunsallar/Görüşler/Yorumlar/Eleştiriler ve Tartışmalar,
Ankara,

-Akman, Çağdaş Kayra : “Bilgi Toplumu ve Türkiye”, (Çevrimiçi)
<http://www.geocities.com/ckakman/belge/541proje.pdf>, 30 Aralık 2003

-(Çevrimiçi) <http://www.bilisimsurasi.org.tr/e-turkiye/docs/tbs-birey-araraporu-23-1-2004.doc>,
25 Şubat 2004

-(Çevrimiçi) http://www.tbd.org.tr/index.php?module=content&page_id=88, 9 Nisan 2004

- “İnteraktif Belediyecilik Nedir?”, (Çevrimiçi)
<http://www.avcilar-bld.gov.tr:8080/avcilare.nsf/home?OpenPage>, 25 Mayıs 2004

- Göker, Aykut : “Enformasyon Toplumu Üzerine Kavramsal Bir Yaklaşım Denemesi”,
(Çevrimiçi) <http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl-gos.php?at=281>, 30 Mayıs 2004

- “Bilgi Toplumu”, (Çevrimiçi)
<http://www.ekocerceve.com/img/haberler/BLGTOPLUMU.doc>, 25 Mayıs 2004
- Büke, Murat : e-TR Kongresinin Finalistlerinin Ağzından Projeler, (Çevrimiçi)
<http://turk.internet.com/haber/yazigoster.php3?yaziid=8523>, 22 Ekim 2003
- “Bilgi Toplumu”, (Çevrimiçi)
<http://www.ekocerceve.com/img/haberler/BLGTOPLUMU.doc>, 25 Mayıs 2004
- <http://www.danismend.com/konular/yeniekonomi/YENIEKO-E%20AVRUPA+.HTM>
- “Bilgi Toplumu ve Özellikleri”, (Çevrimiçi), <http://www.canaktan.org/yeni-trendler/bilgi-toplumu/bilgitoplumu-ozellik.htm>, 5 Nisan 2004
- “Türkiye Bilişim Derneği 2. Türkiye Bilişim Şurası E-Toplum Çalışma Grubu E-Birey Alt Çalışma Grubu 1. Taslak Raporu”, (Çevrimiçi) <http://www.bilisimsurasi.org.tr>, 30 Ocak 2004
- Murat Görkey, Ahmet Afşın Efkarlıoğlu, Ahmet Ekmel Erdoğan, “İnternetin Sosyal Etkileri”, (Çevrimiçi) <http://www.ise.projesi.com>, 8 Nisan 2004
- (Çevrimiçi) <http://www.edevlet.net/htm>, 13 Nisan 2004
- (Çevrimiçi) <http://www.btnet.net.tr>, 7 Mayıs 2004
- “İnternetin Tarihçesi”, (Çevrimiçi) <http://www.baskentadana.k12.tr/inter/inter5.htm>, 8 Nisan 2004
- “İnternetin Tarihçesi”, (Çevrimiçi) <http://www.technolife.net/internet-tarihce.htm>, 5 Mayıs 2004
- “Bilgi Toplumu”, (Çevrimiçi)
<http://www.ekocerceve.com/img/haberler/BLGTOPLUMU.doc>, 25 Mayıs 2004
- Nergiz Çağıltay, Ali Hancıoğlu, Necdet Kesmez, Ersin Şenkaya, “Türkiye Bilişim Şurası “E-Toplum/Örgütlenme Çalışma Grubu Taslak Raporu”, (Çevrimiçi)
<http://www.bilisimsurasi.org.tr>, 5 Mayıs 2004

- Mim Kemal Öke, “Küresel Toplum ve Türkiye, Bilgi Toplumu ve Biyoteknoloji Yüzyılı”, (Çevrimiçi) <http://www.konrad.org.tr/index.php.id=70>, 15 Nisan 2004
- (Çevrimiçi) <http://istanbul.tbd.org.tr/mmdbfiles/TBD/yazilar/0035.Doc.internet.doc>, 2 Mayıs 2004
- “MERNİS’te Yeni Hamle”, **BT Haber**, 20-26 Ekim 2003, sayı 442, s. 14
- “Türkiye’de İnternet Kullananların Oranı Dünyanın Gerisinde Kaldı”, (Çevrimiçi) <http://www.memurlar.net/EndUser/HaberDetayTools/ShowForPrinter.asp.x?pintNewsNc>, 7 Haziran 2004
- “Türkiye İnternet Kullanımında Geride”, (Çevrimiçi) <http://www.ntvmsnbc.com/news/266498.asp>, 19 Nisan 2004
- “Türkiye Bilişim Derneği 2. Türkiye Bilişim Şurası E-Toplum Çalışma Grubu E-Birey Alt Çalışma Grubu 1. Taslak Raporu”, (Çevrimiçi) <http://www.bilisimsurasi.org.tr>, 5 Nisan 2004
- Türkiye Bilişim Derneği 2. Türkiye Bilişim Şurası E-Toplum Çalışma Grubu E-Birey Alt Çalışma Grubu 1. Taslak Raporu”, (Çevrimiçi) <http://www.bilisimsurasi.org.tr>, 5 Nisan 2004

Ek 1- E- Belediye Hizmetlerinin Tanıtımı Araştırması Soru Formu

E-BELEDİYE HİZMETLERİNİN TANITIMI ARAŞTIRMASI

1. E-belediye hizmeti veriyor musunuz?

1() Evet

2() Hayır (12.soruya geçiniz)

2. E-belediye kapsamında hangi hizmetleri veriyorsunuz?

1() Rayiç değerleri öğrenme

2() Vergi öğrenme

3() Vergi ödeme

4() Borç öğrenme

5() Borç ödeme

6() Beyanname verme/Bildirimde bulunma

7() Kent Bilgi Sistemi/Coğrafi

Sistem

8() Diğer.....

3. E-belediye hizmeti kapsamına başka hangi hizmetleri dahil etmeyi planlıyorsunuz?

.....

4. Kaç senedir e-belediye hizmeti veriyorsunuz?

1() 1Yıldan az

2() 1-3 yıl arası

3() 3 yıldan fazla

5. E-belediye hizmetlerinde günlük gerçekleştirilen işlem sayısı nedir?

1() 0-50 arası

2() 50-100 arası

3() 100-250 arası

4() 250-500 arası

5() 500-1000 arası

6() 1000'den fazla

6. En çok hangi hizmetle ilgili işlem gerçekleştirilmektedir?

1() Rayiç değerleri öğrenme

2() Vergi öğrenme

3() Vergi ödeme

4() Borç öğrenme

5() Borç ödeme

6() Beyanname verme/Bildirimde bulunma

7() Kent Bilgi Sistemi/Coğrafi

Sistem

8() Diğer.....

7. E-Belediye hizmetini hangi kanallardan vatandaşa duyuruyorsunuz?

1() Broşür

2() Afiş

3() İnternet sitesi

4() Billboard

5() Yerel basın

6() Gezici ekip

7() Diğer.....

8. Memurlarınıza e-belediye ile ilgili olarak eğitim verdiniz mi?

1() Evet

2() Hayır

9. Memurların e-belediyeye yeterince adapte olabildiğini gözlemliyor musunuz?

1() Evet

2() Hayır

3() Kısmen

10. E-belediye hizmetlerini vatandaşa yeterince tanıtılabildiğinizi düşünüyor musunuz?

1() Evet

2() Hayır

3() Kısmen

11. Vatandaşa e-belediye ile ilgili eğitim verdiniz mi?

1() Evet

2() Hayır

12. E-belediye hizmeti vermeyi planlıyor musunuz?

1() Evet

2() Hayır (Anketi

bitiriniz)

13. Hangi hizmetleri vermeyi planlıyorsunuz?

1()Rayiç değerleri öğrenme

2()Vergi öğrenme

3()Vergi ödeme

4()Borç öğrenme

5() Borç ödeme

6()Beyanname verme/Bildirimde bulunma

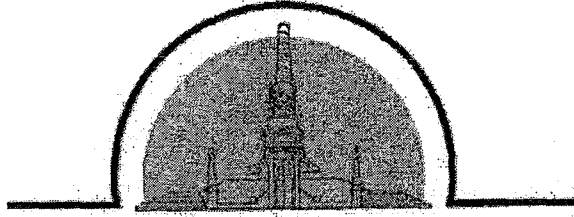
7()Kent Bilgi Sistemi/Coğrafi Sistem

8() Diğer.....

TEŞEKKÜR EDERİZ



Ek 2- E- devlet Uygulamaları Tanıtım Broşür Örnekleri



ŞİŞLİ BELEDİYESİ

**Tüm Vergi Ve Harçlarınızı
İnternet Sitemizden
Ödeyebilirsiniz**

www.sislibelediyesi.com



Vergi borçlarınızı İnternette yada cep
telefonunuz ile ödemek için
www.sislibelediyesi.com
İnternet adresine giriniz.
Ayrıca **0800 211 34 01**
telefon numarasından öğrenebilirsiniz.

**polise açılan
pencereniz**

www.egm.gov.tr
www.emniyet.gov.tr
www.polis.gov.tr

Emniyet Genel Müdürlüğü
Ulusal İletişim Dağıtım Sistemi

ON-LINE HİZMETLERİMİZ

- Sürücü belgesi işlemleri
- Silah ruhsat işlemleri
- Plaka tahsis işlemleri
- Çalıntı oto sorgulama
- Aranılan şahıslar
- Kayıp şahıslar
- İlgili birimden bilgi talepleriniz
- Pasaport müracaat
- Polis Meslek Yükselme
- Okulları Başvuru Koşulları
- Türk Polis Teşkilatı'nın Tarihçesi
- Polis Akademisi başvuru koşulları
- e - polis Tanıtım Filmi
- Araç ruhsat işlemleri
- Basın Bildirisi
- Haklarınız
- İhale ilanları
- Merkez ve Taşra Teşkilatı Linkleri
- İhbar ve şikayetleriniz
- Polis Radyosu İnternet Yayını



İSTANBUL SU VE KANALİZASYON İDARESİ



İSTANBUL SU VE KANALİZASYON İDARESİ



İSTANBUL SU VE KANALİZASYON İDARESİ

BÜTÜN HİZMETLER İNTERNETTE...

e-TAHSİLAT

İSKİ müşterileri, su borçlarını internet üzerinden büyük bir güvenlik ile ödeyebiliyor.

e-İTİRAZ

İSKİ müşterileri, hata olduğunu düşündükleri faturalarına internet üzerinden itiraz edebiliyor.

e-ÇÖZÜM

İSKİ müşterilerinin internet üzerinden yaptıkları her türlü başvuru, şikayet ve önerilerine 48 saat içinde çözüm getirilerek cevap veriliyor.

e-FATURA

İSKİ, isteyen bütün müşterilerine su faturalarını e-maile ile ücretsiz olarak gönderiyor.

e-BİLGİ

İSKİ müşterileri, bütün borç ve son dönem fatura bilgilerine internet üzerinden kolaylıkla ulaşabiliyor.

e-FATURA HESAP

İSKİ müşterileri, bakiye faturalarını internet üzerinden hesaplayabiliyor.

e-MUKAVELE

İSKİ müşterileri, internet üzerinden mukavele işlemlerini yapabiliyor.

e-ARIZA

İSKİ müşterileri, arızaları internet üzerinden bildiriyor.

e-KACAKSU

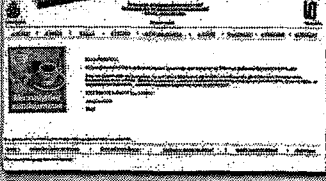
İSKİ müşterileri, kaçak su kullananları internet üzerinden ihbar edebiliyor.

e-ADRES

İSKİ müşterileri, ipa, mihata, sokak kodunu seçerek tüm adres bilgisini sorgulayabiliyor.



İSKİ hizmette sınır tanımıyor....



e-tahsilat
e-itiraz
e-çözüm
e-fatura
e-bilgi
e-fatura hesapla
e-mukavele
e-arıza
e-kacaksu
e-adres

www.iski.gov.tr



İSTANBUL SU VE KANALİZASYON İDARESİ

www.iski.gov.tr

İSTANBUL EMNİYET MÜDÜRLÜĞÜ

İstanbul Emniyet Müdürlüğü İnternet Yayınları Bilgi İşlem Şube Müdürlüğü

Bünyesinde İnternet; www.iem.gov.tr ve İntranet; web.iem.pol.net adreslerinden hizmet vermektedir.

Web Sitemizde Verdiğimiz Hizmetler

- *Online Pasaport Başvurusu
- *155 Online İhbar
- *154 Online İhbar
- *Basın Açıklamaları
- *Sahte Para Sorgulaması
- *Online Radyo

- *10 Dilli Uluslararası Yayın,
- *Mahkemece Haklarında
- *Toplatılma Kararı Verilmiş
- *Yayınlar,
- *Telefon Numaraları
- *İhaleler

- *İşlemleriniz ile İlgili Bilgiler
- *Anketler
- *Marşlar
- *Kriminal ile İlgili Bilgiler
- *Uyuşturucu ile İlgili Bilgiler




TÜRKİYE BİLİŞİM DERNEĞİ

e-DEVLET UYGULAMALARI KONFERANSI VE SERGİSİ



9-10 MART 2004 BİLKENT OTEL / BİLKENT - ANKARA
www.tbtd.org.tr/e-devletkonferansi

Katılım Ücretsizdir
Sergi Ziyaret Saatleri: 10.00 - 19.00

www.gelirler.gov.tr

vergi dairenizi
evinize taşıyoruz...




www.gelirler.gov.tr

Kadıköy'de
Yaşamak
Ayrıcalıktır

e-belediye
ayrıcalığınızı
kullanın



KADIKÖY BELEDİYESİ
www.kadikoy-bld.gov.tr

İSTANBUL EMNİYET MÜDÜRLÜĞÜ WWW.IEM.GOV.TR

*Istanbul Emniyet Müdürlüğü İnternet
Yayınları Bilgi İşlem Şube Müdürlüğü
Bünyesinde İnternet www.iem.gov.tr
ve İnternet web.iem.pol.net
adreslerinden yapılmaktadır*



WEB SİTEMİZDE VERDİĞİMİZ HİZMETLER

Online Pasaport Başvurusu

155 Online İhbar

154 Online İhbar

Basın Açıklamaları

Sahte Para Sorgulaması

Online Radyo

İngilizce, Almanca, Rusça, Fransızca, Japonca, Arapça,
Bulgarca, İtalyanca, İspanyolca, Flamenke Dillerinde
Uluslararası Yayın



Telefon Numaraları

İhaleler

İşlemler ile İlgili Bilgiler

Anketler

Marşlar

Kriminal ile İlgili Bilgiler

Uyuşturucu ile İlgili Bilgiler



Şeffaf

İnteraktif

Hızlı

Etkin

Güvenilir

Çağdaş

Kadıköylüler e-belediyecilik sistemi ile;

- Vergi ile ilgili her türlü bilgiyi alabilir,
- Kredi kartı ile vergilerini ödeyebilir,
- Şikayet, Öneri, İstek ve Taleplerini iletebilir,
- Meclis kararlarını takip edebilir,
- Belediye ihalelerini öğrenebilirsiniz.
- Belediyemiz çalışmalarıyla ilgili her türlü bilgiyi alabileceği

Şeffaf Belediye ortamına kavuşmuştur.

KADIKÖY BELEDİYESİ e-belediyecilik



Çağdaş Yerel Yönetim Modeli e-belediyecilik

Çağdaş Yerel Yönetim Modeli e-belediyecilik

Türkiye'nin en büyük, İstanbul'un en güzel ilçesi Kadıköy sadece nüfusu değil; kentsel, ekonomik ve sosyal gelişmesi ile de önde ve zengin bir kent.

Kentte yaşamın her alanında, katkılarının yoğunluğu kent yöneticilerine ağırla yük veriyor. Her olayı sorgulayan, eleştiren, öneren ve takdir eden yazarları, telefonları, faksları, E-mail ve projeleri ile hergün kentlileri sürecimde hissetmektedir.

Türkiye'de ilk kez bir kurum kendisini tümüyle halkın erişimine ve bilgisine sunuyor. Hergün daha gelişecek olan bu sistemde tüm başvurularınızı yapabileceğiniz gibi vergilerinizi öğrenebileceğiniz ve yarımlardan ibad kartınızla ödeyebileceğiniz Meclis kararlarının özeti ve sonu ile tüm ihale ve satınalmalar dahil tüm ulaşması gereken bilgiler halkınıza açık olacaktır. Başka bir deyişle tüm hizmetleriniz 24 saat ulaşılabilir olacaktır.

Sürekli geliştirilmeyen her şeyin geri kalmaya mahkum olduğu çağımızda, bu nedenle çalışmamız hayranımızda çağın gelişmelerine ayak uydurabilmek için yeni buluş ve teknolojik gelişmelerden azami yararlanan bir anlayışa bürünmüştük. Sürekli gelişmenin temel koşulu olan mevcudu yeterli görüp daha iyi yapmaya ve iyi yapılan her şeyi daha iyisinin yapılabileceğini akıldan çıkarmamayı ilke aldık.

Değerli eleştirileriniz, önerileriniz, sistemin mükemmeliyetine yakınlara sahip olmak verecektir. Değerli katkılarınızı bekliyoruz; sağlıklarla sunarım.

Av. Selami ÖZTÜRK
Kadıköy Belediye Başkanı

→ Telefon,

→ Web Sitemizdeki Mavi Masa Formu,

→ Kişisel Başvuru yoluyla,

Mavi Masaya bildirdiğiniz,

- Şikayet,
- İstek,
- Öneri ve
- Talepleriniz

İlgili Müdürlüğe iletilir ve 2 gün içerisinde başvurularınız çözülünceye kadar sizlere geri döndürülür.



MAVİ MASA

Tel : 0216 414 38 00 / 114 / 115 / 116
Faks : 0216 414 67 16 - 18

e-belediyecilik kapsamında,

- Rayıç Değerlerini,
- İnşaat Maliyetlerini,
- Çevre Temizlik Değerlerini öğrenebilir,
- Sicil Sorgulama işlemlerini yapabilirsiniz.

Ayrıca Belediyemizden alacağımız zifre ve kullanıcılara kodu ile,

- Beyan Bügüleri,
- Hesap Ekstresi,
- Tahakkuk Bilgileri,
- Tahsilat Bilgilerini Görüntüleyebilir,
- Kredi Kartı ile ödeme yapabilirsiniz.

Ek 3- E-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı (2003-2004)

Bilgi Toplumu Stratejisi

Eylem No	Eylem	Sorumlu Kuruluş	İlgili Kuruluşlar	Uygulama Aracı	Amaç / Açıklama	Süre / Hedef Tarih	Finansman İhtiyacı (USD)		Öncül Eylem No	Ardıl Eylem No
1	Bilgi toplumu stratejisinin oluşturulması	DPT	Tüm Kamu Kurum ve Kuruluşları Üniversiteler İlgili Sivil Toplum Kuruluşları	Etüd-Proje	Bilgi toplumuna geçiş sürecinde e-Dönüşüm Türkiye Projesi'nin, toplumun tüm kesimlerini kapsayarak ulusal fayda ve katma değeri artıracak şekilde gerçekleştirilmesi amacıyla; bilgi ve iletişim teknolojileri, sosyal dönüşüm, e-Devlet, sanayi ve teknoloji politikaları (Ar-Ge, yenilik sistemleri, vb.) gibi bileşenleri içeren bir Bilgi Toplumu Stratejisi hazırlanacaktır.	2004	2003 Temin Edilen	2004 Tahmini	-	-
							1.000.000	2.000.000		

Eylem No	Eylem	Sorumlu Kuruluş	İlgili Kuruluşlar	Uygulama Aracı	Amaç / Açıklama	Süre / Hedef Tarih	Finansman İhtiyacı (USD)		Öncül Eylem No	Ardıl Eylem No
							2003 Temin Edilen	2004 Tahmini		
2	Yazılımda mükemmellik merkezi haline dönüşüm politikalarının belirlenmesi	DPT	Maliye Bakanlığı Hazine Müsteşarlığı TÜBİTAK Üniversiteler İlgili Sivil Toplum Kuruluşları	Rapor	Ülkemizin yazılım alanında uluslararası düzeyde, orta ve uzun vadedeki potansiyelini değerlendiren, bu alanda bir mükemmeliyet merkezi oluşturulmasının fayda ve maliyetlerini analiz eden, alternatif senaryolar ortaya koyan ve politika araçlarını içeren bir çalışma yapılacaktır.	2004	-	-	-	-

Teknik Altyapı ve Bilgi Güvenliği

Eylem No	Eylem	Sorumlu Kuruluş	İlgi Kuruluşlar	Uygulama Aracı	Amaç / Açıklama	Süre / Hedef Tarih	Finansman İhtiyacı (USD)		Öncül Eylem No	Ardıl Eylem No
							2003 Temin Edilen	2004 Tahmini		
3	İnternet altyapısının ve kullanımının, geniş bant erişimini de içerecek şekilde ülke genelinde yaygınlaştırılmasına yönelik olarak alınması gereken tedbirler konusunda çalışma yapılması	Ulaştırma Bakanlığı	MEB Telekomünikasyon Kurumu Türk Telekom İlgili Sivil Toplum Kuruluşları	Rapor	Kolay erişilebilir, daha ucuz, daha hızlı, sürekli ve güvenli internet olanağının sağlanması amacıyla yapılacak düzenlemeler ve alınacak diğer tedbirlerin belirlenmesine yönelik çalışmalar yapılacaktır.	2003	-	-	-	-
4	Üçüncü nesil (3G) mobil telekomünikasyon hizmetlerine ilişkin lisans tahsisı hazırlık çalışmalarının yapılması	Telekomünikasyon Kurumu	Ulaştırma Bakanlığı UMTS Ulusal Koordinasyon Kurulu	Rapor Lisans Planı	Üçüncü nesil hizmetler için tahsis edilecek lisanslara ilişkin politika oluşturulması, gerekli hazırlık çalışmaları ve Lisans Planı'nın Telekomünikasyon Kurumu tarafından hazırlanması amacıyla çalışmalar yapılacaktır.	2003 2004	-	-	-	-

Eylem No	Eylem	Sorumlu Kuruluş	Yılı Kuruluşlar	Uygulama Aracı	Amaç / Açıklama	Süre / Hedef Tarih	Finansman İhtiyacı (USD)		Öncül Eylem No	Ardıl Eylem No
							2003 Temin Edilen	2004 Tahmini		
5	Akıllı kart ve PKI standartları ile güvenlik standartlarına yönelik çalışmalar yapılması	TÜBİTAK-UEKAE	TSE	Rapor	Akıllı kart, PKI ve güvenlik test standartlarının kamuda uygulanmasına yönelik çalışmalar yapılacaktır.	2004	-	-	-	-
6	Ağ güvenliğinin test edilmesi ve sağlanmasına ilişkin pilot uygulamaların geliştirilmesi	TÜBİTAK-UEKAE	Telekomünikasyon Kurumu İlgili Diğer Kamu Kurum Kuruluşları	Pilot Uygulama	Kamuda bilgi güvenliğinin sağlanması amacıyla, ağ güvenliğini test edecek pilot uygulamalar geliştirilecektir.	2004	-	-	-	-
7	İnternet veri merkezi (Internet data center) uygulamalarının ekonomisi yapılabilirliğine yönelik çalışmalar yapılması	Ulaştırma Bakanlığı	Teknik Altyapı ve Bilgi Güvenliği Çalışma Grubu	Rapor	İnternet veri merkezleri konusundaki uygulamaları inceleyerek, ekonomik etkileri ve ülkemizde uygulanabilirliği araştırılacaktır.	2003	-	-	-	-

Eğitim ve İnsan Kaynakları

Eylem No	Eylem	Sorumlu Kuruluş	İlgili Kuruluşlar	Uygulama Aracı	Amaç / Açıklama	Süre / Hedef Tarih	Finansman İhtiyacı (USD)		Öncül Eylem No	Ardıl Eylem No
8	"Bir okulu dünyaya aç - İnternete bağla" kampanyası	MEB	DPT TEGV İlgili Sivil Toplum Kuruluşları Gönüllü Kişi ve Kurumlar	Uygulama	Bilgi toplumunun gerektirdiği insan kaynağının yetiştirilmesi amacıyla bilgi teknolojilerine dayalı eğitim sistemlerinin yaygınlaştırılması gerekmektedir. Bu ihtiyacın kamu kaynaklarının yanı sıra gönüllü kişi, kuruluş ve organizasyonların desteğiyle karşılanması yönünde kampanya başlatılacak ve özendirici tedbirler alınacaktır.	2003-2004	2003 Temin Edilen	2004 Tahmini	-	-
Ana Proje : Okullarda öğretmenler ve öğrencilerin internete ve çoklu ortam kaynaklarına uygun düzeyde erişimini sağlamak (2003-2005)										

Eylem No	Eylem	Sorumlu Kuruluş	İlgili Kuruluşlar	Uygulama Aracı	Amaç / Açıklama	Süre / Hedef Tarih	Finansman İhtiyacı (USD)			Öncül Eylem No	Ardıl Eylem No
	İlköğretim okullarına Bilgi Teknolojileri Sınıfının kurulması (Temel Eğitim Projesi -FAZ 2)	MEB	DPT	Yatırım Projesi	Okullarda öğretmenler ve öğrencilerin internete ve çoklu ortam kaynaklara uygun düzeyde erişimini sağlamak amacıyla; Temel Eğitim Projesi (TEP) 1. Faz kapsamında, 2.802 BT Sınıfı kurulmuş, 22.854 ilköğretim okuluna PC, tarayıcı ve yazıcı alınmış ve internet bağlantıları sağlanmıştır. 2. Fazda ise bunlara ek olarak 3.000 ilköğretim okulunda 4.000 BT sınıfı daha kurulacak ve gerekli yazılım temin edilecektir.	2003-2004	2003 Temin Edilen	2004 Tahmini	-	-	
							126.000.000	- 90.000.000 (Donanım)	- 36.000.000 (Yazılım)		

9

Ana Proje : Kaynak ve e-öğrenim platformları sağlamak amacıyla, Eğitim Portalının kurulması, öğretmenler, öğrenciler ve ebeveynler için internet üzerinden destek hizmetlerinin verilmesi (2003-2006)

Eylem No	Eylem	Sorumlu Kuruluş	İlgili Kuruluşlar	Uygulama Aracı	Amaç / Açıklama	Süre / Hedef Tarih	Finansman İhtiyacı (USD)		Öncül Eylem No	Ardıl Eylem No
							2003 Temin Edilen	2004 Tahmini		
10	Eğitim portalinin prototipinin oluşturulması	MEB	DPT Sivil Kuruluşları	Yatırım Projesi	Özürüleri de içerecek şekilde, öğretmenler, öğrenciler ve ebeveynler için internet üzerinden eğitim destek hizmetleri, eğitimle ilgili kaynaklar ve e-öğrenim platformları sağlamak amacıyla eğitim portalı prototipinin kurulması.	2004	-	2.500.000	-	-
11	Eğitimde kalite ve verimliliğin artırılması amacıyla, bilgi teknolojilerinin etkin ve yararlı şekilde kullanılmasına yönelik olarak müfredatlarının yenilenmesi	MEB	Adalet Bakanlığı İçişleri Bakanlığı Sağlık Bakanlığı Tarım ve Köy İşleri Bakanlığı Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı	Etilid-Proje Raporu Tatim ve Terbiye Kurulu Kararı	Okul müfredatlarını, bilgi ve iletişim teknolojilerine dayalı yeni eğitim ve öğretim yöntemlerini göz önünde bulundurarak yenilemek amacıyla, etilid-proje çalışması sonrasında bir rapor hazırlanacak ve Tatim ve Terbiye Kurulu Kararı oluşturulacaktır.	2003-2004	-	-	-	-

Eylem No	Eylem	Sorumlu Kuruluş	İlgili Kuruluşlar	Uygulama Aracı	Amaç / Açıklama	Süre / Hedef Tarih	Finansman İhtiyacı (USD)		Öncül Eylem No	Ardıl Eylem No
							2003 Temin Edilen	2004 Tahmini		
12	Öğretmenlerin yenilikçi ve pratik öğretim uygulamaları geliştirmek üzere yetiştirilmesi, yeni teknolojileri kullanma becerilerini artırmak üzere hizmetçi eğitim programları düzenlenmesi	MEB	Adalet Bakanlığı İçişleri Bakanlığı Sağlık Bakanlığı Tarım ve Köyşleri Bakanlığı Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı	Hizmetçi Eğitim	Gelişen teknolojiye uyum eğitimlerini sürekli hale getirecek eğitim programları düzenlenecektir. WorldLinks Projesi'nin eğitim uygulamalarının ülke geneline yaygınlaştırılması hedefi çerçevesinde 250 eğitici formatör eğitilecektir.	2003-2004	23.500.000	-	-	-
13	Öğretim kurumlarındaki bilgi teknolojisi eğitim mekanlarının topluma açılmasına yönelik ön çalışma ve gerekli düzenlemelerin yapılması	MEB	Başbakanlık Adalet Bakanlığı İçişleri Bakanlığı (Valilikler) Sağlık Bakanlığı Tarım ve Köyşleri Bakanlığı Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı	Rapor Mevzuat	Bilgi toplumunun oluşmasına katkıda bulunmak üzere; MEB bünyesindeki eğitim ve öğretim kurumlarına ait bilgi teknolojisi eğitim mekanlarının topluma açılması suretiyle bilgisayar okur-yazarlığını artırmaya yönelik ön çalışma ve gerekli düzenlemeler yapılacaktır.	2003	-	-	-	-

Eylem No	Eylem	Sorumlu Kuruluş	İli Kuruluşlar	Uygulama Aracı	Amaç / Açıklama	Süre / Hedef Tarih	Finansman İhtiyacı (USD)		Öncül Eylem No	Ardıl Eylem No
							2003 Temin Edilen	2004 Tahmini		
14	Kurs ve sertifikasyon eğitiminin niteliğinin yükseltilmesi, verilen sertifika ve AB standartlarında denkliliğinin sağlanması	MEB	Sivil Kuruluşları Toplum	İdari ve Yasal Düzenleme	Varolan kursların verimliliğini ve çeşitliliğini artırmak, özel kurs ve sertifikasyon eğitimlerini teşvik etmek, bu eğitimlerin ulusal ve uluslararası geçerliliğini sağlamak amacıyla gerekli idari ve yasal düzenlemeler yapılacaktır.	2003-2004	-	-	-	-
15	Bilgi toplumunun gerektirdiği insan kaynağı planlamasının yapılması	DPT	YÖK Üniversiteler Sivil Kuruluşları Toplum	Etüd-Proje	Bilgi toplumuna geçiş sürecinde, bilgi ve iletişim teknolojileri alanında yetişmiş insan kaynağının yanısıra, bilgi ekonomisinin gerektirdiği niteliklerin ve talebin saptanması, bu çerçevede insan kaynağı ihtiyacının karşılanmasına yönelik planlamanın yapılması ve gerekli tedbirlerin alınması yönünde çalışmalar yapılacaktır.	2004	-	-	-	-

Hukuki Altyapı

Eylem No	Eylem	Sorumlu Kuruluş	İlgili Kuruluşlar	Uygulama Aracı	Amaç / Açıklama	Süre / Hedef Tarih	Finansman İhtiyacı (USD)		Öncül Eylem No	Ardıl Eylem No
							2003 Temin Edilen	2004 Tahmini		
16	Elektronik Kanun'un çıkarılması	Adalet Bakanlığı	Başbakanlık	Mevzuat	Elektronik imzaya hukuksal geçerlilik sağlanması, elektronik kayıtlara ispat gücü verilmesi, sertifika hizmet sağlayıcılarının faaliyetlerinin düzenlenmesi ve gerekli onay makamının oluşturulması için yasa çalışması yapılacaktır.	2003	-	-	-	-
17	Kişisel Verilerin Korunması Hakkında Kanun'un çıkarılması	Adalet Bakanlığı	Başbakanlık	Mevzuat	Kişisel verilerin korunması ve gizliliğinin sağlanması için gerekli yasa çalışması yapılacaktır.	2003	-	-	-	-
18	Ulusal Güvenliği Kanun'un çıkarılması	Milli Savunma Bakanlığı	Başbakanlık	Mevzuat	Ulusal güvenlik açısından hassas bilgilerin, uluslararası standartlarda ve çağımız gereklerine uygun olarak sınıflandırılması ve korunması için gerekli yasa çalışmaları yapılacaktır.	2003	-	-	-	-

Eylem No	Eylem	Sorumlu Kuruluş	İlgili Kuruluşlar	Uygulama Aracı	Amaç / Açıklama	Süre / Hedef Tarih	Finansman İhtiyacı (USD)		Öncül Eylem No	Ardıl Eylem No
							2003 Temin Edilen	2004 Tahmini		
19	Türk Ceza Kanunu Değişiklik Tasarısının hazırlanması	Adalet Bakanlığı	Başbakanlık	Mevzuat	Bilgi ve bilgi teknolojileri alanına özgü suç ve cezaların belirlenmesi için gerekli yasa çalışması yapılacaktır.	2003	-	-	-	-
20	Bilgi Edinme Hakkı Kanunu'nun çıkarılması	Adalet Bakanlığı	Başbakanlık	Mevzuat	Demokratik idarenin ve şeffaf yönetimin gereği olan eşitlik, tarafsızlık ve açıklık ilkelerine uygun olarak, kamu hizmetlerinden yararlanmaların bilgi edinme hakkını kullanmasına ilişkin esas ve usullerin belirlenmesi için gerekli yasa çalışması yapılacaktır.	2003	-	-	-	-

Eylem No	Eylem	Sorumlu Kuruluş	İlgili Kuruluşlar	Uygulama Aracı	Amaç / Açıklama	Ştne / Hedef Tarih	Finansman İhtiyacı (USD)		Öncül Eylem No	Ardıl Eylem No
							2003 Temin Edilen	2004 Tahmini		
21	Elektronik ortamdaki sözleşmelerin tanınması için bir çalışma yapılması ve gerekliliği halinde yasal düzenlemelerin tamamlanması	Adalet Bakanlığı	Başbakanlık DPT DTM	Rapor Mevzuat	Elektronik ortamda yapılan sözleşmelerin hukukun geçerli kabul edilebilmesi için bir yasal düzenlemeye ihtiyaç duyulup duyulmadığı konusunda bir araştırma yapılarak, eğer gerekiyorsa ilgili mevzuat düzenlenmesi tamamlanacaktır.	2003	-	-	16	-
22	Elektronik ortamda fikri hakların korunması için gerekli yasa çalışmasının yapılması	Adalet Bakanlığı	Başbakanlık Kültür ve Turizm Bakanlığı Sanayi ve Ticaret Bakanlığı RTÜK TPE İlgili Sivil Toplum Kuruluşları İlgili Meslek Kuruluşları	Rapor Mevzuat	4630 sayılı Kanunla değişik 5846 sayılı Fikir ve Sanat Eserleri Kanununun, son düzenlemeleri de içerecek şekilde ilgili AB normlarına uygunluğu değerlendirilecek ve gerekiyorsa, Değişiklik Tasarısı Taslağı hazırlanacaktır.	2003	-	-	-	-

Eylem No	Eylem	Sorumlu Kuruluş	İlgili Kuruluşlar	Uygulama Aracı	Amaç / Açıklama	Süre / Hedef Tarih	Finansman İhtiyacı (USD)		Öncül Eylem No	Ardıl Eylem No
							2003 Temin Edilen	2004 Tahmini		
23	İnternet servis sağlayıcıların görev, yetki ve sorumlulukları ile denetimlerine ilişkin gerekli düzenlemenin yapılması	Adalet Bakanlığı	Başbakanlık Ulaştırma Bakanlığı Kültür ve Turizm Bakanlığı Telekomünikasyon Kurumu İlgili Sivil Toplum Kuruluşları	Mevzuat	İnternet üzerinde erişim, uygulama, içerik, güvenlik, vb. bilgi toplumu hizmetlerini sağlayanların görev, yetki ve sorumlulukları ile denetimlerinin nasıl yapılacağına ilişkin yasa tasarısı taslağı hazırlanacaktır.	2003	-	-	-	-
24	e-Ticaret için uygun ortamın oluşturulması	DTM	Başbakanlık Sanayi ve Ticaret Bakanlığı Maliye Bakanlığı Hazine Müsteşarlığı KOSGEB İGEME Bankalar Birliği Türk Eximbank	Rapor Mevzuat	Özellikle KOBİ'ler açısından uygun e-Ticaret ortamının oluşturulması için finansal ve idari destek araçlarını içeren raporu takiben mevzuatın hazırlanması konusunda çalışma yapılacaktır.	2003- 2004	-	-	-	-
25	Dış ticarete e-belge uygulamalarının yaygınlaştırılması	Gümrük Müsteşarlığı	Başbakanlık Sanayi ve Ticaret Bakanlığı Maliye Bakanlığı DTM DİE İlgili Diğer Kamu, Özel Sektör ve Sivil Toplum Kuruluşları	Mevzuat	Dış ticarete ilişkin bilgi ve belgelerin elektronik ortamda dolaşımı için gerekli idari ve yasal düzenlemeler yapılacaktır.	2004	-	-	73	-

Eylem No	Eylem	Sorumlu Kuruluş	İlgili Kuruluşlar	Uygulama Aracı	Amaç / Açıklama	Süre / Hedef Tarih	Finansman İhtiyacı (USD)		Öncül Eylem No	Ardıl Eylem No
	Yeni Telekomünikasyon Kanunu'nun çıkarılması	Ulaştırma Bakanlığı	Başbakanlık Telekomünikasyon Kurumu DPT Hazine Müsteşarlığı Devlet Personel Başkanlığı Özelleştirme İdaresi Başkanlığı İlgili Sivil Toplum Kuruluşları	Kanun	Telekomünikasyon alanında değişik kanunlarla düzenlenen mevzuatın toparlanması, dağınıklığın giderilmesi, sektörde liberalleşmenin hızlandırılması ve AB müktesebatına uyumlu lisans, ara bağlantı, evrensel hizmet ve numaralandırma vb. düzenlemeleri gerçekleştirmek amacıyla sektörü bütünlüyle düzenleyen, ayrıca Telekomünikasyon Kurumunun hesap verebilirliğinin, yaptırım gücünün ve şeffaflığının sağlanması yönünde düzenlemeler sağlayan Telekomünikasyon Kanunu çıkarılacaktır. Türk Telekom'un özelleştirilmesi konusunda geliştirilecek stratejiye uygun esnek bir hukuki altyapı sağlayan ayrı bir yasal düzenleme yapılacaktır.	2003	2003 Temin Edilen	2004 Tahmini	-	-

Eylem No	Eylem	Sorumlu Kuruluş	İlgili Kuruluşlar	Uygulama Aracı	Amaç / Açıklama	Süre / Hedef Tarih	Finansman İhtiyacı (USD)		Öncül Eylem No	Ardıl Eylem No
							2003 Temin Edilen	2004 Tahmini		
27	Telekomünikasyon alanında ikincil düzenlemelerin yapılması	Telekomünikasyon Kurumu	Başbakanlık Ulaştırma Bakanlığı DPT İlgili Sivil Toplum Kuruluşları	Yönetmelik Tebliği	Yetkilendirme, ara bağlantı ve erişim, altyapı paylaşımı ve ortak yerleşim, geçiş hakkı, yerel şebeke ile kablo TV şebekesinin erişime açılması, kullanıcı hakları, uzlaştırma ve ara buluculuk ile numaralandırma düzenlemeleri tekel süresince hazırlanacak ve gerekli yetkilendirme yapılacaktır.	2003	-	-	-	-
28	Evrensel Hizmet Yönetmeliğinin çıkarılması	Ulaştırma Bakanlığı	Başbakanlık Telekomünikasyon Kurumu	Mevzuat	Telekomünikasyon altyapısının ülke geneline yaygınlaştırılması amacıyla; sunulacak asgari hizmetlerin kapsamı, maliyeti ve bu hizmetlerin finansmanını düzenleyen evrensel hizmet yönetmeliği, piyasanın serbestleştirilmesi öncesinde çıkarılacaktır.	2003	-	-	-	-

Standartlar

Eylem No	Eylem	Sorumlu Kuruluş	İlgili Kuruluşlar	Uygulama Aracı	Amaç / Açıklama	Süre / Hedef Tarih	Finansman İhtiyacı (USD)		Öncül Eylem No	Ardıl Eylem No
29	Uluslararası ve AB standart kuruluşları tarafından yayınlanan standartların Türk Standardı olarak hazırlanması	TSE	Kamu Kurum ve Kuruluşları Üniversiteler İlgili Sivil Toplum Kuruluşları Özel Kuruluşları	Standart	Bilgi, bilginin değişimi ve bilgiye erişim, yazılım kalitesi ve geliştirme süreci ile bilgi toplumuna ilişkin diğer uluslararası standartlardaki gelişmeler takip edilecek ve gerekli standardizasyon çalışmaları yapılacaktır.	2003 - 2004	2003 Temin Edilen	2004 Tahmini	-	34

e-Devlet

Eylem No	Eylem	Sorumlu Kuruluş	İlgili Kuruluşlar	Uygulama Aracı	Amaç / Açıklama	Süre / Hedef Tarih	Finansman İhtiyacı (USD)			Öncül Eylem No	Ardıl Eylem No
							2003 Temin Edilen	2004 Tahmini			
30	Kamu kurum ve kuruluşlarında e-Devlete geçiş çalışmalarından sorumlu ekiplerin oluşturulması	DPT	Başbakanlık Kamu Kurum ve Kuruluşları	Genelge Bilgilendirme Toplantıları	Her kurumda e-Devlet uygulamalarından sorumlu olan ve doğrudan kurum üst düzey yetkililerine bağlı bulunan, DPT-Bilgi Toplumu Dairesi ile koordinasyon içinde çalışacak ekipler, mevcut kurum kaynakları ile oluşturulacaktır. Kurum üst düzey yetkilileri ile e-Devlet sorumlularının katılacağı bilgilendirme toplantıları yapılacaktır.	2003	-	-	-	-	-
31	Kamu kurumlarının web sayfalarında ölçüde asgari sunulması gereken bilginin ve sunum esaslarının tespit edilmesi, uygulamanın sağlanması	DPT	Başbakanlık Kamu Kurum ve Kuruluşları Özrütler İdaresi Başkanlığı e-Devlet Çalışma Grubu Sivil Toplum Kuruluşları	Rapor Genelge	Kamu web sayfalarının, WAI kılavuzu da dikkate alınarak, içerik ve tasarım uyumu sağlanacaktır.	2003	-	-	-	-	-

Eylem No	Eylem	Sorumlu Kuruluş	İlgili Kuruluşlar	Uygulama Aracı	Amaç / Açıklama	Süre / Hedef Tarih	Finansman İhtiyacı (USD)		Öncül Eylem No	Ardıl Eylem No
							2003 Temin Edilen	2004 Tahmini		
32	e-Devlet uygulamaları ve BİT envanterinin belirlenmesi	DPT	DİE İlgili Kamu Kurum ve Kuruluşları İlgili Sivil Toplum Kuruluşları	Rapor	Halen sürdürülmekte olan uygulamalar ile kamu yatırım programında yer alan projelerde tanımlanan uygulamalar ve BİT envanteri belirlenecektir.	2003	-	-	-	-
33	e-Devlet uygulamaları için finansman modelinin belirlenmesi	DPT	Maliye Bakanlığı Hazine Müsteşarlığı	Rapor	Kamu hizmetlerinin elektronik ortamda sunumu için geliştirilecek projelere, bütçe içinden nasıl kaynak sağlanacağı konusunda çalışma yapılacaktır.	2003	-	-	-	-
34	Birlikte çalışabilirlik esaslarının belirlenmesi ve rehber yayımlanması	DPT	Başbakanlık İlgili Kamu Kurum ve Kuruluşları Sivil Toplum Kuruluşları	Etüd-Proje Genelge	e-Devlet uygulamalarının çeşitli güvenlik seviyelerinde birlikte çalışabilirliğinin sağlanması için esaslar belirlenecektir.	Haziran 2004	-	-	29	-

Eylem No	Eylem	Sorumlu Kuruluş	İlgili Kuruluşlar	Uygulama Aracı	Amaç / Açıklama	Süre / Hedef Tarih	Finansman İhtiyacı (USD)		Öncül Eylem No	Ardıl Eylem No
							2003 Temin Edilen	2004 Tahmini		
35	Kamu bilgi ve iletişim teknolojileri yatırım projeleri hazırlama ve değerlendirme kılavuzlarının hazırlanması ve bu projelerin izlenmesine ilişkin usul ve esasların belirlenmesi	DPT	Başbakanlık İlgili Kamu Kurum ve Kuruluşları İlgili Sivil Toplum Kuruluşları	Etüd-Proje Mevzuat	Bilgi ve iletişim teknolojisi yatırımı yapan kamu kurumlarının bunlara ilişkin projelerini hazırlamalarında ve bu projelerin değerlendirilmesinde yol gösterici olacak kılavuzlar hazırlanacaktır. Belirli bütünlükteki BİT projelerinin izlenmesine ilişkin esaslar belirlenecektir.	Haziran 2004	-	-	-	-
36	Kamu bilgi ve iletişim teknolojileri yatırım projelerinin ihale ve şartnameleri ile sözleşmelerine ilişkin ilke ve esasların belirlenmesi	Kamu İhale Kurumu	Başbakanlık DPT İlgili Kamu Kurum ve Kuruluşları İlgili Sivil Toplum Kuruluşları	Mevzuat	Bilgi ve iletişim teknolojisi yatırımı yapan kamu kurumlarının bunlara ilişkin projelerinin şartnamelerinin hazırlanmasında ve ihale sözleşmelerinde uyacakları usul ve esaslara ilişkin çalışma yapılacaktır.	2003	-	-	-	-

Eylem No	Eylem	Sorumlu Kuruluş	İlgili Kuruluşlar	Uygulama Aracı	Amaç / Açıklama	Süre / Hedef Tarih	Finansman İhtiyacı (USD)		Öncül Eylem No	Ardıl Eylem No
							2003 Temin Edilen	2004 Tahmini		
37	Bilgi ölçütlerinin belirlenmesi ve ilgili istatistiklerin üretilmesi	Devlet Enstitüsü	DPT İlgili Sivil Toplum Kuruluşları	Rapor Pilot Uygulama	AB normlarına uygun bilgi toplumu ölçütleri ilgili belirlenecek, istatistiklerin üretilmesi için pilot uygulama yapılacaktır.	2003 - 2004	-	-	-	-
38	Kamu internet erişim noktaları pilot uygulamalarının gerçekleştirilmesi	İçişleri Bakanlığı (Valilikler ve Yerel Yönetimler)	DPT	Pilot Uygulama	Kamu hizmetlerine internet erişiminin yaygınlaştırılması amacıyla, belirlenecek illerde kamu internet erişim noktaları oluşturulacak ve uygulamalar izlenecektir.	2004	-	100.000	-	-
39	e-Devlet en iyi hizmet sunum örneklerinin yaygınlaştırılması	DPT	Kamu Kurum ve Kuruluşları İlgili Sivil Toplum Kuruluşları	Rapor	e-Devlet en iyi hizmet uygulamalarının benzer uygulamalar yapan diğer kurumlar tarafından kullanımı özendirilecektir.	2004	-	-	-	-

Eylem No	Eylem	Sorumlu Kuruluş	İlgili Kuruluşlar	Uygulama Aracı	Amaç / Açıklama	Süre / Hedef Tarih	Finansman İhtiyacı (USD)		Öncül Eylem No	Ardıl Eylem No
							2003 Temin Edilen	2004 Tahmini		
40	Kamu hizmetlerinin ortak platformda – tek kapıdan (portal) sunumu ve sunulacak hizmetlerin geliştirilmesine yönelik stratejinin belirlenmesi	DPT	Kamu Kurum ve Kuruluşları İlgili Sivil Toplum Kuruluşları	Rapor Etüd-Proje	Temel bileşenlerin (ödenek platformu, ortak hizmet portalı, kimlik denetimi, vb.) gerçekleştirilmesi, merkezi ve yerel kurumlar arası ağ mimarisi ile öncelikli hizmetlerin belirlenmesi, vatandaş odaklı hizmetlerin, kurumların iş süreçlerine çevrilmesi, ilişkili iş süreçlerinin yeniden mühendisliği, bu hizmetlerin sunumu kapsamında gerekli kurumlar arası veri paylaşımı esaslarının belirlenmesine yönelik çalışma yapılacaktır.	Mart 2004	-	-	-	41
41	Kamu hizmetlerinin geliştirilmesi ve ortak platformda sunumu için oluşturulması	DPT	Kamu Kurum ve Kuruluşları	Etüd-Proje	Vatandaş odaklı hizmetlere tek kapıdan (portal) erişim için; arka planda gerekli bilgi ve teknoloji altyapısının sağlanmasına yönelik proje oluşturulacaktır.	2004	-	-	40	-

Eylem No	Eylem	Sorumlu Kuruluş	İlgili Kuruluşlar	Uygulama Aracı	Amaç / Açıklama	Süre / Hedef Tarih	Finansman İhtiyacı (USD)		Öncül Eylem No	Ardıl Eylem No
	Vergi, vatandaşlık ve sosyal güvenlik vb. numaralarının birleştirilmesi	İçişleri Bakanlığı	Maliye Bakanlığı Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı DPT İlgili Diğer Kamu Kurum ve Kuruluşları	Uygulama Projesi	Vatandaşlık numarası uygulamasındaki teknik alt yapının hızla tamamlanması sağlanarak mevcut vergi, vatandaşlık ve sosyal güvenlik vb. numaralarının bilgisayar ortamında vatandaşlık numarası esas alınarak eşleştirilmesi sağlanacaktır. Halen uygulanmakta olan vergi numarası gerçek kişiler bakımından vatandaşlık numarası ile birleştirilecek, bu numara her gerçek kişinin, sosyal güvenlikle ilgili olanlar dahil, doğumundan ölümlüne kadar bütün işlemlerinde kullanılacaktır.	2003	2003 Temin Edilen	2004 Tahmini	-	-

42

Eylem No	Eylem	Sorumlu Kuruluş	İlgili Kuruluşlar	Uygulama Aracı	Amaç / Açıklama	Süre / Hedef Tarih	Finansman İhtiyacı (USD)		Öncül Eylem No	Ardıl Eylem No
							2003 Temin Edilen	2004 Tahmini		
43	Türkiye'de yerleşik yabancılara tek kimlik numarası verilmesi	İçişleri Bakanlığı	Başbakanlık Maliye Bakanlığı Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı DPT İlgili Diğer Kamu Kurum ve Kuruluşları	Genelge	MERNİS Projesi kapsamında, yurtdışında yerleşik yabancılara da tekil tanımlayıcı numara tahsis edilecek ve bu uygulama diğer uygulamalarıyla ilişkilendirilecektir.	2004	-	-	-	-
44	Tüzel kişilerin tek numara sisteminde birleştirilmesi	Sanayi ve Ticaret Bakanlığı	Başbakanlık İçişleri Bakanlığı Maliye Bakanlığı DPT DİE Vakıflar Genel Müdürlüğü TOBB İlgili Diğer Kamu Kurum ve Kuruluşları	Rapor Genelge	Kamu ve özel sektör tüzel kişilerine vergi, sosyal güvenlik, çalışma hayatı vb. uygulamalarda kullanılmak üzere benzersiz tanımlayıcı numara verilecek ve e-Devlet uygulamaları arasında bütünlük sağlanacaktır.	2004	-	-	-	-

Eylem No	Eylem	Sorumlu Kuruluş	İlgili Kuruluşlar	Uygulama Aracı	Amaç / Açıklama	Süre / Hedef Tarih	Finansman İhtiyacı (USD)		Öncül Eylem No	Ardıl Eylem No
							2003 Temin Edilen	2004 Tahmini		
45	MERNİS Kimlik Sistemi vatandaş bilgilerinin paylaşılması	İçişleri Bakanlığı (Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Gn.Md.)	Kamu Kurum ve Kuruluşları	Uygulama Projesi	e-Devlet uygulamalarında bütünlük bilgisi altyapısının kurulmasına yönelik olarak MERNİS'in diğer e-Devlet uygulamalarına veri sağlaması için uygulama projesi gerçekleştirilecektir.	2003 - 2004	-	-	-	-
46	Adres Sisteminin entegrasyonunun sağlanması	İçişleri Bakanlığı (Mahalli İdareler Gn.Md.)	DİE Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü Yerel Yönetimler TODAİE İlgili Diğer Kamu Kurum ve Kuruluşları	Uygulama	Türkiye'deki taşınmazlara ait bütün adres bilgilerinin, kullanıcılarından bağımsız olarak tek yerde tutulması ve paylaşılması yönünde çalışma yapılacaktır.	2003	-	-	-	-
47	Türkiye Ulusal Coğrafi Bilgi Sisteminin oluşturulabilmesi için bir ön çalışma yapılması	Tapu ve Kadastro Gn. Md.	DPT TSE Harita Genel Komutanlığı İlgili Diğer Kamu Kurum ve Kuruluşları	Rapor	Türkiye Ulusal Coğrafi Bilgi Sisteminin oluşturulabilmesi için, hangi bilgilerin hangi kurumlar tarafından tutulacağı ve paylaşılacağı ile, bilgi ve bilgi değişim standartlarının belirlenmesine ilişkin bir ön çalışma yapılacaktır.	2004	-	-	-	-

Eylem No	Eylem	Sorumlu Kuruluş	İlgili Kuruluşlar	Uygulama Aracı	Amaç / Açıklama	Süre / Hedef Tarih	Finansman İhtiyacı (USD)	Öncül Eylem No	Ardıl Eylem No
							2003 Temin Edilen		
48	Kamu Personeli Kayıt Sisteminin ilgili kuruluşlara açılması	Devlet Personel Başkanlığı	Maliye Bakanlığı İlgili Kamu Kurum ve Kuruluşları Sertifikasyon Kurumları (Elektronik İmza Kanunu'nun çıkarılmasını müteakip)	Ettid-Proje	Kamu kesiminde istihdam edilen herkese ait anahtar bilgilerin, MERNİS-KPS ve Kamu Kurum Kayıt Sistemi ile irtibatlı olarak tek merkezde saklanması ve paylaşılması sağlanacaktır.	2003	-	-	-
49	Tarım Sisteminin Oluşturulması	Tarım ve Köy İşleri Bakanlığı	DPT DİE İlgili Diğer Kamu Kurum ve Kuruluşları	Uygulama	Dağınık yapıda bulunan tarımla ilgili her türlü bilginin ve bilgi sistemlerinin bütünleşik bir yapı içerisinde yönetilmesi, kullanılması ve çiftçiye kadar olan geniş ağda paylaşımı sağlanacaktır.	2004	-	-	-
50	e-Dönüşüm Türkiye Projesi bilgilendirme-bilinçlendirme çalışmalarının yürütülmesi	DPT	İlgili Sivil Toplum Kuruluşları	Konferans Seminer Tanıtıcı Kitap Broşür vb.	Kamu kurum ve kuruluşları, iş dünyası (özellikle KOBİ'ler) ve vatandaşların bilgi toplumu, e-Dönüşüm Türkiye Projesi ve e-Devlet konularında bilgilendirilmesi ve bilinçlendirilmesi sağlanacaktır.	2003 - 2004	33.000	130.000	-

Eylem No	Eylem	Sorumlu Kuruluş	İlgili Kuruluşlar	Uygulama Aracı	Amaç / Açıklama	Süre / Hedef Tarih	Finansman İhtiyacı (USD)		Öncül Eylem No	Ardıl Eylem No
							2003 Temin Edilen	2004 Tahmini		
51	Vergi beyanı, tahakkuk ve ödemelerinin elektronik ortamda yapılmasının sağlanması	Maliye Bakanlığı	Başbakanlık DPT	Mevzuat	Mükelleflere ve vergi idaresine kolaylık sağlamak amacıyla, mükelleflere vergi beyanlarını, tahakkuklarını ve ödemelerini internet üzerinden yapabilme imkanı getirilecektir.	2003	-	-	-	-
52	Tarihi arşivlerdeki tasnifi tamamlanan belgelere ait katalog bilgileri görüntülerinin elektronik ortamda hizmete sunulması	Başbakanlık	İlgili Kamu Kurum ve Kuruluşları	Uygulama	Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğüne bağlı Osmanlı Arşivi ve Cumhuriyet Arşivi'nde işlemleri tamamlanan yaklaşık 1 milyon belgeye ait katalog bilgileri Nisan 2002'den itibaren www.devletarsivleri.gov.tr adresinden araştırmaya açılmıştır. Belge görüntülerinin elektronik ortamda hizmete sunulması sağlanacaktır.	2004			-	-

Eylem No	Eylem	Sorumlu Kuruluş	İlgili Kuruluşlar	Uygulama Aracı	Amaç / Açıklama	Süre / Hedef Tarih	Finansman İhtiyacı (USD)	Öncül Eylem No	Ardıl Eylem No
53	Sağlık alanında geliştirilen standartların saptanması	Sağlık Bakanlığı	DPT TSE Tıp Bilimi Alanında Eğitim Veren Akademik Kurumlar İlgili Sivil Toplum Kuruluşları	Rapor	Sağlık bilimi alanında standart geliştiren uluslararası kuruluşlar ile bu alanda öncül olan ülkelerin standart geliştirme faaliyetleri araştırılacak, geliştirilen sağlık bilimi standartlarının envanteri çıkarılarak, karşılaştırılmalı değerlendirme raporu hazırlanacaktır.	Kasım 2003	-	-	54 55 57 58 60 63
54	Tıbbi sarf malzemesi sınıflandırma sistemi ve barkod etiketleme standartlarının uygulanması	Sağlık Bakanlığı	TSE TOBB Verilen Sağlık Bakım Hizmetlerinin Ödemelerini Yapan Kamu Ve Özel Kurum Temsilcileri İlgili Sivil Toplum Kuruluşları	Rapor Etüd-Proje	Üretilen veya ithal edilen her tıbbi sarf malzemesinin ve sınıflandırılması ve barkodlanmasında standartlarının uygulanması ile ilgili bir rapor hazırlanacak ve buna ilişkin proje geliştirilecektir.	2003 2004	6.000	53	-

Eylem No	Eylem	Sorumlu Kuruluş	İlgili Kuruluşlar	Uygulama Aracı	Amaç / Açıklama	Süre / Hedef Tarih	Finansman İhtiyacı (USD)		Öncül Eylem No	Ardıl Eylem No
							2003 Temin Edilen	2004 Tahmini		
55	Kan ve kan ürünleri barkod etiketleme standardının uygulanması	Sağlık Bakanlığı	TSE Kızılay Kan Bankaları Yöneticileri İlgili Sivil Toplum Kuruluşları	Rapor	Hazırlanan her kan veya kan ürünü için benzersiz bir numara ve gerekli diğer bilgileri içeren bir barkod etiketi konmasını sağlayacak, barkod etiketi standardının uygulanmasına yönelik rapor hazırlanacaktır.	Ocak 2004	-	-	53	-
56	Birinci basamak sağlık kurumlarında elektronik sağlık kaydının oluşturulması	Sağlık Bakanlığı	-	Yatırım Projesi	Birinci basamak sağlık kurumlarının (ilk dilim) kendi aralarında, hastanelerle ve sağlık hizmetlerinin finansmanını sağlayan kurumlarla entegrasyonunu, sevk denetlenmesini ve tanı/tedavi protokollerinin denetimini sağlayacak proje gerçekleştirilecektir.	2003	1.250.000	-	-	-

Eylem No	Eylem	Sorumlu Kuruluş	İlgili Kuruluşlar	Uygulama Aracı	Amaç / Açıklama	Süre / Hedef Tarih	Finansman İhtiyacı (USD)		Öncül Eylem No	Ardıl Eylem No
							2003 Temin Edilen	2004 Tahmini		
57	Elektronik Hasta Kayıtları (EHK) için kullanılacak model, içerik ve yapı standartlarının geliştirilmesine yönelik çalışma yapılması	Sağlık Bakanlığı	TSE Tip Alanında Verilen Akademik Kurumlar İlgili Sivil Toplum Kuruluşları	Rapor Etüd-Proje	EHK Sistemlerinin geliştirilmesi için gerekli model, içerik ve yapı standartlarını karşılaştırılmalı bir rapor hazırlanacak; <i>Ulusal Elektronik Hasta Kayıtları</i> için gerekli standartların geliştirilmesi amacıyla bir proje edildi yapılacaktır.	Nisan 2004	-	-	53	-
58	Entegre Enformasyon Sistemlerinin geliştirilebilmesi için önerilecek iletişimi standartlarının geliştirilmesine yönelik çalışma yapılması	Sağlık Bakanlığı	TSE Tip Alanında Verilen Akademik Kurumlar İlgili Sivil Toplum Kuruluşları	Rapor	Hastalara ait klinik, laboratuvar, tanısal görüntüleme ve biyosinyal verilerinin elektronik olarak saklanması, farklı enformasyon sistemleri arasında iletişiminin sağlanması için kullanılan sağlık bilşimini standartları ile uyumlu sağlık enformasyon sistemlerinin geliştirilmesi ve yaygınlaştırılması konusunda bir rapor hazırlanacaktır.	Ocak 2004	-	-	53	59

Eylem No	Eylem	Sorumlu Kuruluş	İlgili Kuruluşlar	Uygulama Aracı	Amaç / Açıklama	Süre / Hedef Tarih	Finansman İhtiyacı (USD)		Öncül Eylem No	Ardıl Eylem No
							2003 Temin Edilen	2004 Tahmini		
59	Sağlık bakım hizmetini veren ve ödemelerini yapan kurumlar arasında klinik ve idari verilerin elektronik olarak iletişimini sağlamak için standartların geliştirilmesine yönelik çalışma yapılması	Sağlık Bakanlığı	TSE Sağlık Hizmeti Kamu ve Özel Sektör Kuruluşları Sağlık bakım hizmetlerinin ödemelerini yapan kamu ve özel sektör kurumları	Etüld-Proje	Elektronik provizyon, elektronik ödeme talebi (claim processing) ve elektronik fatura uygulamaları için gerekli bilgi ve iletişim sistemlerinin geliştirilebilmesi için kullanılması gereken; veri iletişim ve güvenlik standartları, uyulması gereken mahremiyet ile iletilecek veri setlerinin tanımlanacağı bir proje için etüd çalışması yapılacaktır.	Mart 2004	-	-	58	-
60	Ulusal Elektronik Hasta Kayıtlarında yer alacak klinik verilerin kodlanması ile ilgili kontrollü tıbbi terminolojilerin belirlenmesi	Sağlık Bakanlığı	TSE Tip Alanında Veren Akademik Kurumlar İlgili Sivil Toplum Kuruluşları	Rapor	Ulusal Elektronik Hasta Kayıtları'nda yer alacak tıbbi kavramların kodlanması ve yapılandırılmış olarak saklanabilmeleri için kullanılması gereken sınıflandırma, isimlendirme ve hasta episodu gruplandırma standartlarının önerileceği bir rapor hazırlanacaktır.	Ocak 2004	-	-	53	61 62

Eylem No	Eylem	Sorumlu Kuruluş	İli Kuruluşlar	Uygulama Aracı	Amaç / Açıklama	Süre / Hedef Tarih	Finansman İhtiyacı (USD)	Öncül Eylem No	Ardıl Eylem No
							2003 Temin Edilen	2004 Tahmini	
61	Ulusal Elektronik Hasta Kayıtları'nda yer alacak klinik verilerin kodlanması ile ilgili kontrolü tıbbi terminolojilerin uygulanma ve yaygınlaştırma planlarının geliştirilmesi	Sağlık Bakanlığı	Tip Alanında Verilen Akademik Kurumlar İlgili Sivil Toplum Kuruluşları	Etüd-Proje	Kontrolü tıbbi terminolojilerin geliştirilmesi, ulusallaştırılması, idame mekanizmalarının oluşturulması, eğitim malzemelerinin geliştirilmesi, eğitici kadroların yetiştirilmesi, ve uygulama/yaygınlaştırma planlarının hazırlanması için bir proje önerisi hazırlanacaktır.	Temmuz 2004	-	45.000	-
62	Ayakta ve yatarak tedavi gören hastalar için Ulusal Vaka Bileşimi Sınıflandırma Sisteminin geliştirilmesi	Sağlık Bakanlığı	DiE Sağlık Hizmeti Kamu ve Özel Sektör Kuruluşları Sağlık Hizmetlerinin Ödemelerini Yapan Kamu ve Özel Sektör Kuruluşları	Etüd-Proje	Her düzeydeki sağlık politikalarının geliştirilmesinde kullanılacak karşılaştırılabilir sağlık göstergelerini elde edebilmek için uluslararası alanda yaygın olarak kullanılmakta olan DRGs ve APCs gibi vaka bileşimi sınıflandırma sistemleri yaygınlaştırma planları hazırlanacaktır.	Mart 2004	-	-	-

Eylem No	Eylem	Sorumlu Kuruluş	İlgili Kuruluşlar	Uygulama Aracı	Amaç / Açıklama	Süre / Hedef Tarih	Finansman İhtiyacı (USD)		Öncül Eylem No	Ardıl Eylem No
							2003 Temin Edilen	2004 Tahmini		
63	Sağlık bakım hizmeti veren kuruluşların uygulayacakları sağlık bilgi yönetimi standartlarının belirlenmesi yönünde çalışmalar yapılması	Sağlık Bakanlığı	TSE TÜRKAK Sağlık Alanında Kalite Belgesi Veren İlgili Diğer Kuruluşlar Üniversite Hastaneleri İlgili Sivil Toplum Kuruluşları	Rapor	Sağlık kuruluşlarında verilen sağlık bakımı sonuçlarının ölçülmesi, değerlendirilmesi ve izlenmesi için gereken verilerin doğru, geçerli, tam ve zamanında elde edilmesi, yönetilmesi ve kullanılması için gerekli sağlık bilgi yönetimi standartlarını içeren bir rapor hazırlanacaktır.	Ocak 2004	-	-	53	-
64	Kişisel sağlık erişim kayıtlarının denetimi (e-imza) ve gizlilik ihtiyaçlarının belirlenmesi	Sağlık Bakanlığı	DPT İlgili Sivil Toplum Kuruluşları	Rapor	Sağlık kayıtlarının gizliliği ve mahremiyetinin sağlanması ile ilgili gerekli yasal düzenlemelere yardımcı olacak bir rapor hazırlanacaktır.	2003	-	-	-	-

Eylem No	Eylem	Sorumlu Kuruluş	İlgili Kuruluşlar	Uygulama Aracı	Amaç / Açıklama	Süre / Hedef Tarih	Finansman İhtiyacı (USD)		Öncül Eylem No	Ardıl Eylem No
							2003 Termin Edilen	2004 Tahmini		
65	Sağlık verilerinin modellenmesi için Veri Modeli Analizi yapılması, bu modellerin uyarlanabilirliğinin saptanması ve Türkiye için bir bağlamsal (Contextual) model ile ulusal sağlık verileri kavramsal (conceptual) ve mantıksal modellerinin oluşturulması	Sağlık Bakanlığı	DİE Tıp Alanında Veren ve İlgili Diğer Akademik Kurumlar İlgili Sivil Toplum Kuruluşları	Rapor Etüd-Proje	Dünyada geliştirilmiş ve geliştirilmekte olan ulusal sağlık modellerinin (HL7/RIM, OpenEHR, vb.) incelenerek Türkiye'ye uyarlanabilirliği değerlendirilecek, buna ilişkin bir uygunluk raporu hazırlanacak ve Ulusal Sağlık Veri Modeli oluşturulacaktır.	2004	-	195.000	-	-

Eylem No	Eylem	Sorumlu Kuruluş	İlgili Kuruluşlar	Uygulama Aracı	Amaç / Açıklama	Süre / Hedef Tarih	Finansman İhtiyacı (USD)		Öncül Eylem No	Ardıl Eylem No
							2003 Temin Edilen	2004 Tahmini		
66	Bireysel bazda toplanacak Minimal Sağlık Veri Setlerinin belirlenmesi ve Ulusal Sağlık Veri Sözlüğü hazırlanması	Sağlık Bakanlığı	DİE Tıp Alanında Veren ve İlgili Diğer Akademik Kurumlar Halk Alanında Veren Akademik Kurumlar İlgili Sivil Toplum Kuruluşları	Rapor Etüd-Proje	Her düzeydeki sağlık politikalarının geliştirilmesinde kullanılacak sağlık enformasyonunun edebilmesi için, birinci basamak ve ikinci basamak sağlık hizmetleri ile ilgili olarak bireysel bazda toplanacak minimal sağlık veri setleri, her veri setinde yer alacak veri elemanları ve bu veri elemanlarının nasıl tanımlanacağını içeren bir rapor hazırlanacak Ulusal Sağlık Veri Sözlüğü hazırlanacaktır.	2004	-	60 000	-	-

Eylem No	Eylem	Sorumlu Kuruluş	İlgili Kuruluşlar	Uygulama Aracı	Amaç / Açıklama	Süre / Hedef Tarih	Finansman İhtiyacı (USD)	Öncül Eylem No	Ardıl Eylem No
67	Türkiye'de sağlık eğitimi gereksinimlerinin saptanması ve karşılanabilmesi amacıyla bir "eğitim ağacı"nın tasarlanması, modellenmesi ve bu alanda müfredat programları çalışmalarına destek verilmesi	Sağlık Bakanlığı	Tıp Bilşimi Alanında Eğitim Veren ve İlgili Diğer Akademik Kurumlar İlgili Sivil Toplum Kuruluşları	Etüd-Proje	Türkiye'de sağlık eğitiminin planlanması, hedef kitlesinin ve amaçların saptanması ve bu alandaki gereksinimlerin karşılanabilmesi amacıyla, ülkemize uygun eğitim ağacı modeli tasarlanacak ve geliştirilecektir.	Mayıs 2004	2003 Temin Edilen: - 2004 Tahmini: 60.000	-	-

e-Ticaret

Eylem No	Eylem	Sorumlu Kuruluş	İlgili Kuruluşlar	Uygulama Aracı	Amaç / Açıklama	Süre / Hedef Tarih	Finansman İhtiyacı (USD)		Öncül Eylem No	Ardıl Eylem No
							2003 Temin Edilen	2004 Tahmini		
68	Şirket Sicil Kayıt Sisteminin oluşturulması	Sanayi ve Ticaret Bakanlığı	Başbakanlık Maliye Bakanlığı İçişleri Bakanlığı DİE TOBB	Uygulama Projesi Mevzuat	e-İmza onay kurumlarının çalışabilmesi için ticaretle ilgili hükmi şahsiyetlere ait anahtar bilgilerin tek yerde toplanması ve sunulması sağlanacaktır.	2003	-	-	-	-
69	KOBİ'lerde e-Ticaret ve e-iş bilincinin oluşturulması	KOSGEB	DTM TOBB İGEME TİM TESK	Pilot Uygulama Seminer	KOBİ'lerin e-Ticaret hakkında bilgilendirilmesi ve kendi iş süreçlerini elektronik ortamda gerçekleştirebilmesi için bilinçlendirilmesi sağlanacaktır.	2004	-	55.000	-	-
70	e-Ticaret hazırlık değerlendirmesi hizmetinin verilmesi	KOSGEB	DTM İGEME TİM	Pilot Uygulama	Şirketlerin internet üzerinden e-Ticaret'e hazırlık süreci kolaylaştırılarak, kendi uygulamalarını test etmeleri sağlanacaktır.	2004	-	-	-	-

Eylem No	Eylem	Sorumlu Kuruluş	İlgili Kuruluşlar	Uygulama Aracı	Amaç / Açıklama	Süre / Hedef Tarih	Finansman İhtiyacı (USD)		Öncül Eylem No	Ardıl Eylem No
							2003 Temin Edilen	2004 Tahmini		
71	Ortak e-Ticaret bilgi havuzunun oluşturulması	DTM	Sanayi ve Ticaret Bakanlığı DİE KOSGEB İGEME Özel Sektör Kuruluşları İlgili Sivil Toplum Kuruluşları	Uygulama Projesi	İlgili kuruluşların katılımıyla, e-Ticaretle ilgili güncel bilgilerin tek bir portalda birleştirilmesi amacıyla ortak uygulama gerçekleştirilecektir.	Haziran 2004	-	-	-	-
72	Dış ticarete kullanılan bilgi ve belgelerin elektronik ortamda paylaşılması	Gümrük Müsteşarlığı	Maliye Bakanlığı Sanayi ve Ticaret Bakanlığı DTM DİE TOBB TİM Uluslararası Nakliyeciler Derneği Bankalar Birliği İlgili Diğer Kamu ve Özel Sektör Kuruluşları	Uygulama Projesi	Bursa Serbest Bölgesinde e-Belge örnek uygulama projesi gerçekleştirilecektir.	2004	-	-	-	-

Eylem No	Eylem	Sorumlu Kuruluş	İli Kuruluşlar	Uygulama Aracı	Amaç / Açıklama	Süre / Hedef Tarih	Finansman İhtiyacı (USD)		Öncül Eylem No	Ardıl Eylem No
							2003 Temin Edilen	2004 Tahmini		
73	Dış ticarette e-Belgenin uluslararası dolaşımının sağlanması	DTM	Gümrük Müsteşarlığı	Rapor	BM, AB, DTÖ gibi uluslararası kuruluşlarla işbirliği yapılarak (BM " e-Akdeniz ve e-Belge – UneDocs" Projeleri), dış ticaret işlemlerinde e-Belge kullanımının yaygınlaştırılmasına yönelik çalışma yapılacaktır.	2004	-	-	-	25