

TBD Kamu-BİB

E-DEVLET : ULUSAL ÖRGÜTLENME KAPSAMINDA

TOPLUMSAL KATILIM YAPILARI

Çalışma Grubu

NİHAİ RAPOR

Özet:

Hazırlayanlar:

Çiğdem ÇAMURDAN

Coşkun Dolanbay

Necdet KESMEZ

Asuman KUTLUATA

Semih IŞIKSAL

Nuri YILDIRIM

MAYIS 2003

I - GENEL AÇIKLAMALAR

1.1 - GİRİŞ

Kamu kurum ve kuruluşlarında kısaca *bilgisayarlaşma* olarak ifade edilen çalışmalar memleketimizde oldukça eski tarihlerde başlamıştır. Yakın Zamana kadar "Otomasyon Projeleri" olarak anılan bu çalışmalar, kurumda yürütülmekte olan iş süreçlerinin ve işlemlerin bilgisayarlarla gerçekleştirilmesi ve bu suretle zaman ve paradan tasarruf edilmesi anlamını taşıyordu. İletişim ve bilişim teknolojilerindeki (İBT) çok büyük gelişmeler ve teknolojiye bu gelişmeye paralel olarak donanım ve yazılım maliyetlerindeki büyük düşüşler *Bilgisayarlaşma* kavramına yeni açılımlar getirmiş, kurumlarda verimlilik, etkinlik ve tutumluluğun sağlanmasında en önemli yöntemin adı haline gelmiştir. Bugün ise, İBT'nin insanlığa son armağanı olan **İnternet**, kamu kurum ve kuruluşlarında içten içe yaşanmakta olan bir dizi devrimin kamuya açılması ve halkın ve bireylerin hizmetine sunulması imkanını yaratmış bulunmaktadır. Öyle ki bugün artık "otomasyon" sözcüğü iyice gözden düşmüş, bir zamanlar kurumların en önde gelen bölümlerinden sayılan "*bilgi işlem merkezleri*" yerlerini, adının başında "*bilişim sistemleri*" sözcükleri bulunan başkanlık, koordinatörlük gibi idari bölümlere bırakmaya başlamıştır. İş dünyasındaki gelişmelerden de esinlenerek e-kurum ve , e-devlet gibi kavramların ortaya çıkması bu gelişmenin sonucudur.

e-Kurum, e-Devlet

Bu tarihsel gelişimde muhakkak ki e-kurum ile e-devlet kavramları arasında çok yakın bir ilişki olduğu kolayca gözlemlenebilir. Ama bütün kamu kurum ve kuruluşlarını e-kurum haline getirmekle e-devleti oluşturmuş olamayız. Yani.

Σ e-kurum_i $\neq$ e-Devlet.

Çünkü , denklemin e-devlet tarafında ilk bakışta görünmeyen en az iki öge daha bulunuyor. Bu öğelerden biri İBT'nin yarattığı olanakları dikkate alarak ve bunları sonuna kadar sömürerek devletin **yeniden yapılanması**dır. Yeniden yapılanma neleri içerir, nereye kadar götürülmelidir, ne zaman yapılmalıdır gibi pek çok sorunu içeren karmaşık bir süreçle karşı karşıya isek de bu konu raporumuzun kapsamı dışında kalmaktadır. Denklemin sağ tarafındaki ikinci öğeye gelince, bu öğe, benzetme yerinde ise, kurumlarda İBT'nin yarattığı mayalanmayla yapılan ekmeğin halka sunulmasıdır ki halk katılımı (*public participation*) veya yurttaş katılımı (*citizens' participation*) adını almaktadır ki bu raporun asıl konusunu oluşturmaktadır.

Buzdağı

Yurttaş katılımı konusuna daha sonra dönmek üzere e-devlet kavramını biraz daha deşmek yararlı olabilir. E-devlete iki ayrı yerden bakmak mümkün:

Kamu Kurum ve kuruluşlarının içinden, kurumun örgüt yapısına, görevine, işlevine ve bunların ortaya koyduğu iş süreçlerine ve işlemlere bakış,

Halkın , yurttaşın veya bireylerin durduğu yerden, iş ve işlemlerin onlara görünen yüzüne bakış.

Bu iki bakış e-devletin iki ayrı yüzünü gösterdiği gibi birbirine bitişik iki değişik kesimini de göstermektedir. Bu iki kesimden yalnız ikincisinin, yani halka dönük kesimin e-devlet olduğu gibi yanlış bir saniya kapılmamak gerekir. Halka dönük kesim buzdağının sadece görünen kısmıdır. Yurttaş katılımı bu görünen kesim içinde önemli bir yer tutmaktadır ama bu kesimi tümüyle kaplamaz.

Amaçlar

Kamu kurum ve kuruluşlarında bilgisayarlaşma, işlemleri hızlandırmak ve giderleri azaltmak gibi oldukça mütevazı amaçlarla başlamış, daha sonra verimlilik, etkinlik ve tutumluluğun sağlanması amacı öne çıkmıştır. Bilgisayarlaşmadan beklenenler burada da kalmamış iyi yönetim (*good governance*) idealinin gerçekleştirilmesinde bilişim ve iletişim teknolojilerini kullanmanın yararlı hatta zorunlu olduğu anlaşılmıştır. İyi yönetim, hesap verme yükümlülüğünü, yani yalnız mali işlerden sorumlu görevlilerin değil, kamuda karar alma mevkiinde bulunan üst yöneticilerin de sorumlu olmaları gerektiği ilkesini içermekte, saydamlığın ve yolsuzlukla savaşımın önemini artırmaktadır.

Bu noktada, İBT' nin ve özellikle İnternet' in yarattığı olanaklarla, halkın kamu kurum ve kuruluşlarının çalışmaları konusunda bilgi sahibi olması, bu çalışmaları yakından izlemesi, hatta bu çalışmaların yürütülmesi ile ilgili kararların oluşmasında rol alması, hatta katkıda bulunması mümkün olmaya başladı ki buna yurttaş katılımı (halkın katılımı, toplumsal katılım) adını veriyoruz.

Geri Besleme

Bilgisayar donanım ve yazılımlarının satın alınması ve bilişim sistemlerinin kurulması ile ne verimlilik, etkinlik ve tutumluluk kolayca sağlanır ne de iyi yönetim hemen gerçekleşir. E-devlete geçiş uzun bir süreçtir; inanmış bir siyasal irade, dikkatli bir planlama, devamlı bir kaynak tahsisi gerektirir. Bugün Türkiye'de e-devlet' e dönüşüm şeklinde yorumlanabilecek pek çok proje yapılmakta ve gerçekleştirilmektedir. Bu gelişmelerin kamu yönetiminde önemli iyileşmeler sağlayacağı da muhakkaktır ama bu gelişmelerin, kabul edilmiş bir genel strateji ve plana dayanmadan ve siyasi bir yönlendirmeden yoksun olarak bir avuç inanmış teknokrat ve bürokratin eseri olduğu ilk bakışta görülür. E-devletin, halka, özel ve tüzel kişilere dönük hizmetlerinden yararlanma yaygınlaştıkça kamu oyunun e-devlete sahip çıkması beklenmelidir. Bu açıdan da yurttaş katılımı projeleri önem arz etmektedir

1.2 YURTTAŞ KATILIMI (Toplumsal Katılım, Halkın Katılımı)

1.2.1. TANIM

E-devlet' i, dar anlamda , iletişim ve bilişim teknolojilerini kullanarak daha kolay erişilebilen, daha kolay hesap verebilen ve daha etkin bir organizasyon haline dönüşmüş olan devlet şeklinde tanımlayabiliriz. E-devlet, aynı zamanda Devlet işleri ve hükümet çalışmaları hakkında, doğru, hızlı ve kapsamlı bilgi edinilmesini kolaylaştırarak, Kamu makamları ve görevlileri ile yurttaşların temas ve ilişkilerini geliştirerek, yurttaşların arzularına daha çabuk ve daha uygun karşılık verilmesini sağlayarak **demokrasiyi güçlendirme** potansiyelini de taşımaktadır. Diğer bir deyişle, yukardan beri sözünü ettiğimiz **yurttaş katılımı e-devletin e-demokrasi boyutudur.**

Bugün bu boyutun, yani yurttaş katılımının, e-devletin gelişme aşamaları ile de paralellik arz eden şu 3 konuyu içerdiği ileri sürülmektedir: (*)

- Bilgi Sunma (Bilgilenim)
- İşlem Yapma (Kotarım)
- Görüş Paylaşma (Danışım, Etkileşim)

Bu raporda bu üç konuda memleketimizdeki uygulamalar, dünyadaki uygulamaların ışığı altında incelenecek ve gerek e-kurum ve gerek e-devlet bağlamında daha düzenli ve sağlıklı gelişme için öneriler sunulmaya çalışılacaktır.

1.2.2. BİLGİLENİM (Bilgi Sunma)

1.2.2.1 - TANIM

Kamu kurum ve kuruluşlarında, gerek günlük çalışmalar, gerek ileriye dönük projeler ve projeksiyonlar **ve gerekse** geçmiş olay ve durumların incelenmesi ile ilgili olarak üretilen veya derlenen bilgiler çok büyük hacimlere ulaşmaktadır. Bu bilgilerin önemli bir kısmı yurttaşları, halkı veya özel sektör kurum ve kuruluşlarını ya doğrudan doğruya ya da dolayısı ile ilgilendirmektedir. **Ham olan bu bilgilerin** sınıflandırılmak ve düzenlenmek suretiyle ilgililere ve kamu oyuna sunulması konusunda İBT ve özellikle İnternet büyük kolaylıklar ve olanaklar sağlamaktadır. Ne var ki bu kolaylık ve olanakların bütünüyle ve fazla zaman geçirilmeden uygulamaya konulması her ülkede aynı ölçüde mümkün olamamaktadır. Burada yasal ve parasal kısıtlar başta olmak üzere kültürden, geleneklerden , peşin yargılardan vb kaynaklanan pek çok engel söz konusudur. Bu yüzden uygulamalar ülkeden ülkeye büyük değişimler göstermektedir

Memleketimizde de bilgilerin kamuya sunumu sonumu konusunda özellikle son yıllarda önemli gelişmeler sağlandığını gözlemlemekteyiz. Ancak bu alandaki çabaların belli bir strateji ve plan içinde mükerrerlikten, israftan kaçınan, kişilerin hem bilgi edinme özgürlüğüne ve hem de mahremiyetlerine saygılı bir sistem kurulması için politika yönlendirmelerine, yasal ve idari düzenlemelere ihtiyaç bulunmaktadır.

(*) Türkçe'mizde henüz toplumsal katılımı ilgili kavramların henüz yerleşmiş karşılıkları bulunmamaktadır. Bu bakımdan raporda aynı kavram için birden fazla karşılık kullanılmıştır.

İncelemelerimizi daha sistematik bir baza oturtabilmek için bilgilendirme konusu **üretilecek** bilgilerin ve bilgilenim faaliyetinin çeşitli açılardan sınıflandırılması yararlı görülmektedir. Aşağıdaki tabloda böyle bir sınıflandırma çalışması yer almaktadır ([Tablo 1](#))

Bu tablo üzerinde biraz durmak yararlı olacaktır:

1.2.2.2. BİLGİLENİMİN AMACI

Bir kamu kurum veya kuruluşunun bilgilenim ile görevinin başlıca üç amacı olduğunu düşünmekteyiz.

Yararlılık:

Kamu kurum ve kurumlarının, faaliyetleri sırasında ürettikleri veya derledikleri bilgilerin bir kısmı ilgililerin, bilim adamlarının, halkın öğrenmek ihtiyacında olduğu bilgilerdir. Bir kısım bilgiler de bilindiği takdirde günlük yaşam, sağlık, geçim vb açılardan herkesin yararlanabileceği bilgilerdir. Bu bilgilerin ilgili kurumlar tarafından yayımlanması gerekmektedir. İBT ve özellikle İnternet bu yayımlama işini bir taraftan kolaylaştırmış ve ucuzlatmış, diğer taraftan da isteyenlerin bu bilgilere ulaşmasını oldukça zahmetsiz ve külfetsiz hale getirmiştir.

BİLGİLENDİRMENİN AMACI AÇISINDAN	Yararlı bilgilerin kamuya açılması amacıyla bilgilendirme	
	Saydamlık amacıyla bilgilendirme	
	Denetim ve hesap verme yükümlülüğü amacıyla bilgilendirme	
KONULARI BİLGİLENDİRME AÇISINDAN	Kurumla ilgili bilgilendirmeler	Vizyon, Misyon, Hedefler
		Kuruluş ve Görev
		Yapılmış olan işler
		Bütçe, finansman vb
		Projeler
	Mevzuatla ilgili bilgilendirmeler	Kanunlar
		Tüzükler Yönetmelikler Tebliğler
		Kararlar
	İş süreçleri ve İşlem adımları ile ilgili bilgilendirmeler	İş (Başvuru makamı, Ön koşullar, Olası sonuçlar vb)
		İşlem(İstenen bilgi ve belgeler, Süreler, harçlar vb),
		Form (Kimler dolduracak, nereden alınacak, nasıl doldurulacak vb),
	Faaliyet sonuçları ile ilgili bilgilendirmeler	Yıllık, aylık vb istatistikler
		Projelerin başarımları
		Duyurular
BİLGİLERİN NİTELİĞİ AÇISINDAN	Durağan bilgiler (Sık değişmeyen bilgiler)	
	Devingen bilgiler (Belli aralıklarla değişen bilgiler)	
	Arşiv bilgileri	
BİLGİLERE ERİŞİM YÖNTEMİ AÇISINDAN	Konu Başlıkları ve/veya sayısal kodlarla (kanun numaraları gibi) erişim	
	Konu Başlığı içinde anahtar sözcüklerle erişim,	
	Konu başlığı içinde serbest metin arama yöntemiyle erişim	
	Konu başlığı belirtmeden anahtar sözcük veya serbest metin arama yöntemiyle erişim,	
	Önceki sorgulamalardan öğrenen erişim ,	

TABLO 1 Bilgilenimin Sınıflandırmaları

Saydamlık:

Katılımcı demokrasinin olmazsa olmaz koşullarının başında, kamu kurum ve kuruluşlarının faaliyetlerinin ilgililer, bilim adamları ve halk tarafından izlenmesi ve gerektiğinde, bu faaliyetler hakkındaki görüş, öneri ve düşüncelerini ilgili yer ve kişilere iletmeleri gelmektedir. Bu koşulun yerine gelmesi ise söz konusu kamu kurum ve kuruluşlarının faaliyetleri ile ilgili bilgileri her türlü yolla ve özellikle İnternet aracılığı ile kamuya sunmasına bağlıdır.

Hesap verme yükümlülüğü :

Çağdaş devlet, bir başbakanımızın¹ söylediği gibi “hesabını bilen ve verebilen devlettir”. Bilgisayarlaşma, kamu kurum ve kuruluşlarında, gerek hesabını bilme ve gerek hesap verme görevlerinin yerine getirilmesini çok kolaylaştırmış, İnternet ise kamu hesapları ile bilgilerin ilgililere ve

¹ Turgut Özal, Sayıştay binasının temel atma törenindeki konuşması

halka sunumu için gerekli emek ve masrafı azaltmıştır. Diğer taraftan Modern demokrasilerde hesap verme yükümlülüğü, artık sadece mali işlerle sınırlı olmaktan çıkmış, kurumun bütün faaliyetini de içine aldığı gibi, yükümlülük mali işlerden sorumlu olanların dışındaki görevlileri ve özellikle üst yöneticileri de kapsar olmuştur. Hesap verme yükümlülüğündeki bu gelişmeye paralel bir gelişme de kamu oyunda yolsuzluklar konusundaki duyarlılığın artmasıdır ki hesap verme yükümlülüğünün kapsamının genişlemesinin asıl nedeninin yolsuzluklarla ilgili bilinçlenme olduğu da ileri sürülmektedir.

Bu açıklamalar göstermektedir ki hesap verme yükümlülüğü bilgilenim görevinin başlıca amaçlarından biri haline gelmiştir.

B. 3 – BİLGİLENİMİN KONULARI

Yukarda açıklanan amaçların sağlanması için ifa edilecek bilgilenim görevini konuları itibariyle başlıca dört başlık altında toplamak mümkün bulunmaktadır.

Kurumla ilgili bilgiler

Bir kamu kurum ve kuruluşunun bilgilenim ile görevlerinin başında kendi tanıtımının yapılması gelmektedir. Gerçekten, bir kurumun, ilgililerce veya halk tarafından tanınması, bilinmesi, o kurumun kendisine verilen görevleri yerine getirebilmesinin ön koşulu olmakta veya bu görevlerin daha etkin bir biçimde yerine getirilebilmesi için gerekli veya yararlı bulunmaktadır.

Kurumun tanıtımı için öncelikle kuruluş ve görevler açıklanmalı, üst yönetim başta olmak üzere kurum çalışanları hakkında bilgi verilmelidir. Kuruluşun vizyonu ve misyonu ile amaç ve hedeflerinin ilgililer ve halk tarafından bilinmesi de daha iyi hizmet verilmesinin gereği olarak görülmektedir. Kurum tarafından gerçekleştirilmiş olan işlerin açıklanması bir taraftan kurumun tanıtımına yardımcı olurken bir taraftan da kurum açısından bir kendini tanıma, ileriye bakış ve özeleştirici için bir fırsat yaratabilir.

Yukarda açıklanan, gerek saydamlık ve gerekse hesap verme yükümlülüğünün yerine getirilmesi için kurumun yürütmekte olduğu faaliyet ve projeler ile kurumun mali kaynakları ve harcamaları hakkındaki bilgilerin ilgililere ve kamu oyuna sunulması gerekmektedir.

Mevzuatla ilgili bilgilenimler

Kamu kurum ve kuruluşlarının örgütlenmeleri ve çalışmaları anayasa ve kanunlar başta olmak üzere tüzük, yönetmelik, tebliğ, genelge gibi çeşitli mevzuatla belirlenmekte olduğundan, bir kurum ve kuruluşun hizmetlerinden yararlanmak isteyenlerin, işin veya hizmetin konusuna ve niteliğine göre, öncelikle bu mevzuat hakkında, yüzeysel veya derinlemesine bilgi sahibi olmaları gerekmektedir.

Üst yönetim tarafından mevzuatla ilgili bilgilendirme yapılmasına karar verilirken, bu konu sadece yasak savmak için değil, gerçek bir ihtiyaca cevap vermek amacıyla ele alınıyorsa, kapsamı, içerik, sunum biçimi, yaklaşım gibi pek çok hususun da kararlaştırılması gerekmektedir.

İçerik ve kapsam konusunda genel mevzuata yer verilmekle beraber asıl kurumla ve kurumun işlevleri ile ilgili mevzuata ağırlık verilmesi yerinde olur.

Kurumun önünde **Sunum** açısından

- Mevzuat metnlerinin aynen verilmesi,
- Mevzuat metnlerinin seçilerek ilgili bölümlerinin verilmesi,
- Mevzuat metinleri yerine mevzuatın kolay anlaşılır bir üslup ile kaleme alınmış sistematik açıklamalarının verilmesi,
- Hem mevzuatın metnlerinin hem de sistematik açıklamalarının verilmesi

gibi seçenekler bulunmaktadır

Mevzuatla ilgili bilgilenim görevinin gerek içerik ve kapsamı ve gerek sunum biçimi kararlaştırılırken **kurum açısından** bu görevin yerine getirilmesindeki kolaylık önemli olduğu halde **bilgiden yararlanacaklar açısından,**

- istenen bilginin konuyla veya sorunla doğrudan ilgili olması
- Kolay anlaşılır olması
- Çabuk erişilebilir olması

gibi özellikler öne çıkmaktadır

İş süreçleri ve İşlem adımları ile ilgili bilgilenimler

Kamu kurum ve kuruluşlarının iş ve iş süreçleri ile ilgili bilgilenim faaliyeti, öncelikle sunulan hizmetler veya yerine getirilmesi istenen görevler hakkında halka veya ilgililere bilgi vermek amacına yöneliktir. Bu bilgilendirmede

- İş, işlem ve formlarla ilgili olarak
 - o Hizmet veya görevle ilgili işin, işlemin, formların niteliği ve tanımı,
 - o Başvuru makamı, yeri ve zamanı
 - o Formların nereden alınacağı, nasıl doldurulacağı, nereye verileceği
- Hizmetten yararlanabileceklerin veya kendilerine bir görev yüklenenlerin kimler olduğu,
- Bir hizmetten yararlanmak veya bir görevle yükümlenmek için gereken veya aranan durum, olay ve koşullar,
- Hizmetten yararlanmak veya görevi yerine getirilmek için belirlenen vadeler ve hak doğurucu veya düşürücü süreler ve tarihler
- Hizmetten yararlanacaklar için doğacak kazanç veya menfaatler ile görevi yerine getirmeyeceklerin uğrayacakları zarar veya cezalar.

gibi konular yer alır.

Bilgilenim faaliyeti kitle iletişim araçları veya ilan **tahtaları** gibi klasik araçlarla yapılabileceği gibi Internet aracılığı ile de yapılabilir. Bununla beraber hizmet sunumu veya görevin yerine getirilmesi

posta ile veya yüz yüze başvuru gibi klasik yollarla değil de Internet aracılığı ile gerçekleştirilecekse, bu bilgilenim değil, kotarım (işlem yapma, Hizmet sunma) kapsamına girer.

Faaliyet sonuçları ile ilgili bilgilenimler

Kamu kurum ve kuruluşlarının çalışmaları ve bu çalışmalar sonunda alınan olumlu veya olumsuz sonuçlar halkın veya yurttaşların belli bölümlerini doğrudan veya dolaylı olarak ilgilendirmektedir. Buna karşılık kamu kurum ve kuruluşları çalışmalarını ve bu çalışmalar sonunda alınan sonuçları,

- Halkın veya ilgililerin desteğine veya katkısına gerek duyulan durum ve olaylarda bu destek veya katkıyı elde etmek
- Çalışmalarının kısa ve uzun vadeli, doğrudan ve dolaylı etkileri hakkında bilgi toplamaya zemin hazırlamak
- Kurum veya kuruluş hakkında genel bir iyi niyet ve beğeni havası yaratılmasına yardımcı olmak

gibi amaçlarla, kamuya veya ilgililere duyurmak ihtiyacındadır.

Kurumların faaliyetleri ve bu faaliyetler sonunda elde edilen sonuçlar en çok Hesap Verme Yükümlülüğünün yerine getirilmesine yardımcı olmak için gereklidir. Bu yükümlülük ise yukarıda da açıklandığı gibi, çağdaş demokrasilerin olmazsa olmaz bir koşulu haline gelmiş bulunmaktadır. Bu bakımdan kamu kurum ve kuruluşlarının faaliyetleri ve faaliyet sonuçları hakkındaki bilgilenim görevi , kurum hakkında halkı bilgilenim işlevinin çok dışına taşmış, hem önemi artmış, hem de kapsamı genişlemiş bulunmaktadır.

Bu görev içine faaliyetlerin parasal boyutu ile ilgili bütçe ve muhasebe yanında, yıllık, aylık dönemsel istatistikler başta olmak üzere, parasal olmayan konular hakkında da her türlü bilginin sunulması, özellikle planlanan, yürütülen ve tamamlanmış olan projelere yönelik istatistikler hakkında açıklamalar yapılması gerekmektedir.

3- BİLGİLERİN NİTELİKLERİ

Kamu kurum ve kuruluşlarının halka veya ilgililere sunacakları bilgilerin temel bazı özellikleri taşıması gerekmektedir. Bu özellikleri taşımayan bilgiler, halk veya ilgililer açısından yararsız, yanıltıcı ve hatta zararlı sonuçlar doğurabilir ve kamu hizmetinin gereklerine aykırı bir durumun doğmasına yol açar. Bu özellikler

- Doğruluk,
- Nesnellik, Tarafsızlık,
- Tamlık, Eksiksizlik,
- Güncellik, Geçerlilik
- Açıklık,

gibi doğrudan sağduyunun gereği olarak ortaya çıkan özellikler olduğu için üzerinde fazla durulmayacaktır. Kamusal bilgilerin diğer bir niteliği de bu bilgilerin değişkenliği ile ilgilidir. Bilindiği gibi yeryüzünde hiç bir bilgi değişmez değildir. Kamusal bilgiler de bu kuralın dışında değildir. Bununla beraber bilgilerin değişim hızları arasında farklılıklar bulunmaktadır. Değişim hızları açısından kurum ve kuruluşların sunduğu bilgiler başlıca üç grupta mütalaa edilebilir.

- i - Kurumun kuruluş yasaşı gibi durağan (statik) bilgiler
- ii - Faaliyet sonuçları gibi devingen (dinamik) bilgiler
- iii - Yukarıdaki birinci ve ikinci kategorilere giren bilgilerin değışmeden önceki halleri de dahil bütün bilgilerin konduğu arşivde yer alan bilgiler

Kamuya sunulan bir bilgi yukarda sıralanan diğler bütün temel özellikleri haiz olsa bile güncel ve geçerli değilse amaçlanan yararı sağlayamayacağı gibi bazen zararlı dahi olabilir. Bu bakımdan hem durağan hem de devingen bilgilerin güncel tutulması zorunlu bulunmaktadır. Arşiv bilgilerinde ise tam aksine değışmezlik niteliğı öne çıkmaktadır. Arşive konulan bir bilginin, yerine değışik şekli konulduktan sonra da eskisinin aynen saklanması gerekmektedir. Arşiv bilgilerinde güncellik değil tamamlık özelliğı zorunlu nitelik halini almaktadır.

C. 4 – ERİŞİM YÖNTEMLERİ

Biliyoruz ki bilgilerin yayımlanmış olması ile her zaman beklenen bilgilenme sağlanmayabilir, zira burada bilgilenmenin ön koşulu yayına erişmektir. Diğler bir deyişle yayımlama fiziksel ortamda yapılmışsa kitap, broşür vb ni elde etmek, sanal ortamda yayımlanmış ise de Internet erişimine sahip olmak gerekir. Fiziksel olsun sanal olsun yayına ulaşmak da kendiliğinden aranan bilgiye erişmeyi sağlayamaz. Bilgilerin **sınıflandırılma** yöntemi erişimin kolay veya zor olması sonucunu doğurur. Kağıt ortamında bilgilerin sınıflandırılması daha çok tarihsel oluş sırasına göre yapıldı. Repertuarlı defterlerle konuya veya ada göre sınıflandırma yolları elde edildi. Defter sisteminde kayıtlar hangi sınıflandırma yöntemine göre yapılmış ise o sisteme bağı kalmak zorunluluğı bulunuyordu. Yeni bir sınıflandırma yeni bir kayıt işlemini gerektirmekteydi. Kart sistemi bu alanda kısmi bir kolaylık sağlamıştı. Bilgisayarlaşma ve özellikle veri tabanı yazılımları bilgilere erişimde büyük bir devrim yarattı.

Yukarıdaki tabloda bilgisayar ortamında kullanılan başta gelen erişim yöntemlerinin adları sıralanmıştır. Bu raporun hitap ettiğı okuyucu grubu göz önünde bulundurulduğu için çeşitli erişim yöntemleri konusunda ayrıntılı açıklamalarda bulunmak gereksiz görülmüştür. Burada sadece kamu kurum ve kuruluşları tarafından sunulacak bilgilerde erişim yönteminin hiç ihmal edilmemesi gereken bir husus olduğunu vurgulamakla **yetinilecektir**.

3 - İŞLEM YAPMA (KOTARIM)

D. 1 – TANIM

Kamu hizmetinin sanal ortamda sunulması hususunda bilişim ve iletişim teknolojilerinin yarattığı olanakların bütün boyutları ile kullanılması henüz mümkün olamamış ise de yakın zamanda bu olanakların sonuna kadar sömürüleceğı tahmin edilebilir. Zira, iş ve işlemlerin Internet aracılığı ile sunulması hem kamu hem de yurttaş cephesinde önemli ölçüde zaman ve para tasarrufu sağlaması yanında, özellikle gelişmekte olan ülkelerde kamu yönetiminin en büyük iki derdi olan **kırtasiyecilik** ve **yolsuzluk** musibetleri ile başa çıkmayı kolaylaştırmaktadır. Bununla beraber bugün Internet ortamında uygulamaya konulmuş olan iş ve işlemler yaygınlık açısından yalnız ülkemizde değil Dünyada da çoğu kez pilot çalışma niteliğinde sayılabilir. Bu iş ve işlemler aşağıdaki tabloda gösterildiğı gibi sınıflandırmalara tabi tutulabilir.(Tablo:2)

İş ve işlemi Başlatan Açıısından	Bireyin kuruma tek yönlü olarak bilgi vermesi
	Bireyin kurumdan bilgi istemesi ve alması
	Kurumun bireyden bir bilgi veya edim istemesi ve alması
İş ve İşlemin Niteliği Açıısından	Bilgi isteme (<i>to request information</i>)
	Bilgi Sunma (<i>to submit information</i>)
	Belge isteme (<i>to request a document</i>)
	Belge sunma (<i>to submit a document</i>)
	Edim isteme (<i>to request an action</i>)
	Edimde bulunma (<i>to carry out an action</i>)
	Para ödeme (<i>to pay a sum</i>)
	Para Tahsil (<i>to receive a sum</i>)
	İşlem başlatma (<i>to initiate an operation</i>))
	İşlem Bitirme (<i>to complete an operation</i>)
	Veri aktarımı (<i>data transfer</i>)
İş ve İşlem aşamaları Açıısından	İş veya işlemin yapılması gereği sanal ortamda duyurulur.
	İş veya işlem sanal ortamda sadece başlatılır
	İş veya işlem sanal ortamda bütün aşamaları ile tamamlanır

TABLO 2 : İŞLEM YAPMA

E. 2 - İŞ VEYA İŞLEMİN YÖNÜ

Yurttaşları ilgilendiren bir iş veya işlemin bir kurum tarafından yapılması sırasında hemen her zaman bir bilgi, veri, belge veya para akışı söz konusudur. Bu akış, ya karşılıklı iki yönden birden veya taraflardan birinden ötekine doğru olur. Karşılıklı akış halinde bir taraftan çıkan şey ile buna karşı öbür taraftan çıkan şey her zaman aynı nitelikte şeyler değildir. Örneğin vergi ödeme işleminde yurttaştan vergi dairesine para, vergi dairesinden yurttaşla belge (makbuz) gider. Yüz yüze (bankodan) yürütülen işlerde çok önemli olmayan akış yönü Internet ortamında önem arz edebilir. Örneğin vergi ödeme işleminde yükümlünün kredi kartı veya banka hesabından virman şeklinde yapılacak işlemin yöntemi ile makbuz verilmesi işleminin yöntemi çok ayrı tekniklere ve hukuki kurallara tabidir. Bu bakımdan bir işlemin, örneğin vergi ödeme işleminin Internet ortamında gerçekleştirilmesi ile ilgili sistemin oluşturulmasında her iki açıdan da teknik ve hukuki sorunların çözümlenmiş olması gerektiğini göz önünde bulundurmalıdır.

F. 3 - İŞ VE İŞLEMİN NİTE LİĞİ

E-devlet uygulamaları, ve bu arada Internet ortamında kamu hizmeti sunma faaliyeti (Kotarım) bazı ülkelerde e-ticaret, e-iş ve e-bankacılıktaki gelişmeler kadar olmasa bile son zamanlarda büyük bir ivme kazanmış bulunmaktadır. Bu gelişme yukarıdaki tablodan da anlaşılabilir gibi beraberinde çeşitlenme de getirmiştir. Şimdilik Bilgi isteme , bilgi sunma, belge isteme, belge sunma, edim isteme, edimde bulunma, para ödeme, para tahsil, işlem başlatma, işlem bitirme, veri aktarımı gibi iş ve işlemler Internet ortamında gerçekleştirilmeye başlanmıştır. Bazı hukuki zorluklar ve kültürel katılıklar aşılabildiği takdirde yakın zamanda daha yeni hizmet türlerinin de kotarım faaliyeti içine alınabileceği düşünülebilir.

G. 4 - İŞ VE İŞLEMİN AŞAMALARI

Yukarıdaki tabloda da görüleceği gibi bir iş veya işlemin başlamasından bitimine kadar, duyuru, başlatma, sonlandırma gibi çeşitli aşamalar geçmektedir. Bütün aşamaların İnternet ortamında gerçekleştirilmesi mümkün olmayabilir. Bazı işlerde de belli aşamaların yüz yüze yapılması işin doğası gereği zorunlu olabilir. İş veya hizmetin ne kadarı mümkünse o kadarının İnternet ortamında yapılması, geri kalanının geleneksel yöntemle tamamlanması halinde dahi zaman ve harcamalar yönünden bir tasarruf söz konusu olabilir.

4 - - ETKİLEŞİM (DANIŞIM)

E-devletin sunduğu potansiyel nimetlerden biri de ülke yönetiminde yurttaşların görüş ve düşüncelerinin dikkate alınmasına olanak tanımasıdır. Temsili demokraside yurttaşlar ülke yönetimi ile ilgili görüşlerini sadece seçimler sırasında veya (ancak belli koşullarda ve belli konularda yapılması mümkün olan) referandumlarda kullanacakları oyları ile belirtebilirler. Bu belirtme çoğu kez bir siyasi partinin programına veya seçim beyannamesine veya belli bir yasa tasarısına ya da idari veya mali bir soruya evet-hayır şeklinde cevap vermekten ibaret olduğundan yurttaşların, iki seçim arasında geçen sürede ortaya çıkan sorunlarla ilgili görüşleri karanlıkta kalmaktadır. Bu karanlık bölgenin biraz aydınlanması, kamu oyu yoklamaları ve yayım araçlarına yansıyan olay ve durumlar ile mümkün olmaktadır. Yurttaşların görüş ve isteklerini doğrudan temsilcilerine aksettirmeleri de mümkün olmakla beraber bu yol çok fazla kullanılmamaktadır.

Bugün E-devlet ve İnternet bu boşluğu oldukça iyi bir biçimde doldurmayı teknik olarak gerçekleştirecek duruma gelmiş bulunuyor. Bundan sonraki aşama inançla ve kararlılıkla tekniğin yarattığı olanakları hayata geçirmek olacaktır ki Dünyada bu yoldaki uygulamalar büyük bir ivme kazanmış bulunuyor. Hatta, temsili demokrasinin katılımcı demokrasiye dönüşmekle de kalmayacağını doğrudan demokrasiye yakında geçilebileceğini hayal eden düşünürler, politikacılar çıkmaktadır.

Yurttaşların görüş ve düşüncelerini siyasi kadroya ve yöneticilere bildirme ve bu suretle yönetime katılma olanağına etkileşim veya danışım adı verilmektedir. Buna dar anlamda yurttaş katılımı da denebilir çünkü bu etkileşim katılımcı demokrasinin en önemli ögesidir.

Etkileşim yurttaşlar ile siyasetçi veya yöneticilerin karşılıklı soru cevap şeklinde görüş alışverişi şeklinde **iki yönlü** olabileceği gibi yurttaşların kendiliklerinden görüşlerini ve düşüncelerini iletmeleri şeklinde **tek yönlü** de olabilir.

Etkileşim için kullanılacak **yöntemler veya olanaklar** şöyle sıralanabilir:

- ♦ Kamu kurum kuruluşlarının **Web yerlerini** kullanmak,
- ♦ Kamu kurum ve kuruluşlarının yöneticileri veya görevlileriyle veya parlamento üyeleri ile **e-posta** aracılığı ile iletişim kurmak,
- ♦ Kamu kurum kuruluşlarının çalışmaları hakkında veya genel politika konularında İnternet ortamında açılmış olan **tartışma listelerine** veya forumlara üye olmak,

♦ **Sivil Toplum Kuruluşlarına** üye olarak bu kuruluşların yarattığı olanakları kullanmak.

Etkileşimin konuları çok çeşitli olmaktadır. Kişinin kendisine, ailesine, mesleğine, çalışma yerine ilişkin konularda şikayette bulunmak, görüş bildirmek, olumlu ve olumsuz eleştirilerde bulunmak başta gelen konulardır. Bunun dışında genel olarak ekonomi, toplum, sosyal haklar, çevre, hukuk, genel ahlak gibi hemen hemen akla gelen her konudaki görüş, düşünce, şikayet ve eleştiriler de etkileşim konusu olabilmektedir. Örneğin kişi

- ♦ Kamu kurum ve kuruluşlarının çalışmalarından genel olarak veya kendisi ile ilgili konularda şikayette bulunabilir,
- ♦ İstek üzerine yasalar veya diğer yasal düzenlemeler, mali konular hakkında görüş bildirebilir,
- ♦ Devlet yönetimi, ülke ekonomisi veya toplumsal durum ve olaylar hakkında kendiliğinden görüş bildirebilir,
- ♦ Bir kamu kurum ve kuruluşu tarafından hazırlanmış olan ankete cevap verebilir.
- ♦ İnternet ortamında yürütülen referandumda oy kullanabilir,
- ♦ İnternet ortamında yürütülen seçimde oy kullanabilir.

II - DÜNYADAKİ UYGULAMALAR

A- SİNGAPUR

Singapur dünyanın en modern bilişim altyapısına sahip ülkelerinden biridir. Hükümet tarafından tasarlanan ve özel sektör idaresinde işletilen "Singapur One" adlı iletişim ağı, ülkedeki bir çok evin ağ bağlantısını sağlamış durumdadır. Singapur'da yetişkin nüfusun %53'ü internet üzerinden kamu sektörlerinin sunduğu hizmetlerden faydalanmaktadır. (Singapur'un şehir devlet özelliği ve yaklaşık 4 milyonluk nüfusu ile, e-devlet uygulamalarında daha az sorunla karşılaşabileceği düşünülmektedir.)

Singapur web sayfasında vatandaşları hem kapsamlı olarak bilgilendirmeye yönelik hem de bir çok işlemin yapılmasına yönelik uygulamalar vardır. Bu uygulamalar;

Tek duraklı, non-stop e-vatandaş isimli ana kapı ile (www.ecitizen.gov.sg) Singapurlular, devletle ilgili işlemlerinin büyük bir kısmını, (%65'den fazlasını) elektronik ortamda online olarak gerçekleştirebilmektedirler. E-devlet projesi sayesinde vatandaşlar vergi ödemek, (%40'lık online vergi yatırım oranı ile dünyada en yüksek oran) emeklilik formlarını doldurmak, elektrik, su gaz gibi hizmet alımlarına başvurmak, doğum kayıtlarını tutmak, evlilik işlemleri ve daha birçok işlemi çok kısa sürede yapabilmekte, aldıkları hizmetlerden sorumlu olan kamu görevlileriyle doğrudan iletişime geçebilmektedirler.

24 saat kesintisiz hizmet veren Singapur e-vatandaş ana sayfası, kamu kurum adlarına göre değil de vatandaşa kolaylık olsun diye konu bazında sınıflandırılmıştır. Bu sitede iş, savunma, eğitim,

istihdam, seçim, aile, sağlık, konut, hukuk, kütüphane, eğlence, spor, seyahat, nakliye, güvenlik gibi konu başlıkları altında Singapur vatandaşları, etkileşimli bir elektronik ortamda gerçek zamanlı olarak işlemlerini yapabilmekte ve parasal işlemlerde kredi kartı kullanabilmektedirler.

Halen elektronik ortamda tedarikçiler ve devlet arasında etkileşimli iletişim kurulabilmekte, sipariş ve fatura işlemleri yapılabilmektedir. Devlet elektronik ticareti GeBIZ (Government Elektronik Business) olarak bilinen end-to-end online proje ile, ticari çevreler ve devlet arasındaki elektronik ticaret yaygınlaşacaktır. Bu proje tamamlanıp yaygın olarak kullanıldığı zaman devletin en büyük internet tabanlı elektronik ticaret projesi olacaktır.

Kamu hizmetleriyle ilgili bilgilere e-vatandaş sitesinden ulaşmak mümkün olduğu gibi, Singapur devlet sitesinden de ulaşmak mümkündür. Singapur devlet sitesi (www.gov.sg) vatandaşın güncel devlet konularında full text bilgilenebildiği resmi internet sitesidir. Başlangıç sayfasında duyurular, devlet kurumları, e-vatandaş, policies & information, tavsiye edilen siteler ana başlıkları altında menüler yerleşmiştir. Devlet bilgi ve hizmetlerine, bu ana başlıklardan veya arama motoru ile erişilmektedir.

eCitizen web sayfasında yer alan, ecitizen geri bildirimleri (Feedback on ecitizen) ve Devlet geri bildirim kanalları (Govt Feedback chanel) ana başlıkları altında vatandaşlar, isim, memleket, email, konu bildirerek öneri ve yorumlarını yapabilmektedirler.

Şu anda ülke genelinin tamamında (% 99'un üzerinde) ağ bağlantısı alt yapısı tamamlanmış olup 950 binin üzerinde ağ kullanıcısı bulunmaktadır.

Singapur devleti elektronik ortamda sunulan devlet bilgi ve hizmetlerine toplumsal katılımı en üst seviyede sağlamak amacıyla stratejiler geliştirmiştir. Bu stratejiler ile;

- Vatandaşın işlem yapmak amacıyla devlet kurumlarına gitmesi minimuma indirilecek, kurumların tüm hizmetlerini etkileşimli elektronik ortamda gerçek zamanlı ve vatandaş odaklı yapması sağlanacak,

- Vatandaşların herhangi bir zamanda ve herhangi bir yerde bütün kamu kurumlarına online bağlantı yapmaları sağlanacak,

- Kamu sektörü "dinleme ve yanıt verme" anlayışını benimseyecek,

- Vatandaşın ihtiyaçları ve geri dönüşümleri anında (internet hızında) cevaplandırılacak,

- Kamu servisleri vatandaşa ve tüketiciye mümkün olan en iyi şekilde hizmet verecek, vatandaşın talepleri doğrultusunda (Singapurun uygun her yerinden gelen) verimli, hızlı ve sonuca götürücü çözümler bulunacaktır.

B-YENİ ZELANDA

Yeni Zelanda devleti, gelişen bilişim ve iletişim çağında, ülkenin ihtiyaçları doğrultusunda kamu sektörünün, online hizmet verebilecek kapasitede yeniden yapılanması, verimliliğinin artırılması ve etkin kılınması amacıyla 26 Nisan 2001'de e-devlet planını açıklamıştır. Büyük paylaşım fırsatlarına olanak sağlayacak olan e-devlet uygulamalarının yaygınlaştırılması ve demokratik paylaşımın artırılması amacıyla aşağıdaki dört önemli adım belirlenmiştir:

- Vatandaşlar öneri ve yorumlarını kolaylıkla devlete iletebilecekler,
- Devlet kurumlarından daha iyi hizmet alınabilecek,
- Tüm devlet kurumlarının, elektronik ortamda birbirleriyle bağlanması sonucu daha entegre bilgilere erişilecek,
- Vatandaşlar güncel olarak kanunlar, düzenlemeler ve hizmetler hakkında ayrıntılı bilgi alabileceklerdir.

Plana göre E-devletin amacı, insanlar arasında bütünlüğü sağlamaktır. Bunun için:

- Halkın ihtiyacı olduğu zaman devlete erişimini temin etmek,
- İnternete evlerinden erişemeyen insanlar için ortak erişim alanları sağlamak,
- Yeni teknolojileri kullanabilmeleri için genel eğitim programlarıyla Yeni Zelandalı gençlere ve yaşlılara yardım etmek gerektiği belirlenmiştir. Ayrıca; insanların bilgileri uygunsuz kullanmamaları ve riskleri azaltmak için;
- Mahremiyeti korumak amacıyla gerekli olan durumlarda yasaların düzenlenmesi veya var olan yasaların gözden geçirilmesi,
- Devlet kurumlarında kullanılan kişisel bilgilerin korunmasının sağlanması ilkeleri kabul edilmiştir.

Yeni Zelanda devleti, vatandaşın yararına e-devlet uygulamalarını yürütecek, düzenleyecek, izleyecek ve sorumluluk alacak olan Devlet Hizmetleri Komisyonunu (State Service Commission (SST)) kurmuştur. SST elektronik devlet programının liderliğini ve koordinasyonunu yapmakla, e-devlet vizyonunu belirlemekle ve başarılı bir şekilde yürütülmesini sağlamakla görevlendirilmiştir. E-devlet ve sunduğu olanaklar hakkındaki e-devlet stratejileri en azından her 12 ayda bir gözden geçirilmekte ve güncellenmektedir. Aralık 2001 tarihinde yapılan gözden geçirmede aşağıdaki hususlar tespit edilmiştir.

VİZYON: Yeni Zelandalılar e-devlet uygulamalarında dünya lideridir.

MİSYON: 2004 yılına kadar Devletin sunduğu tüm bilgiler ve hizmetler İnternet üzerinden yapılacaktır.

AMAÇ:

- Düşük maliyetle, kaliteli ve yüksek değerde çok daha uygun ve güvenilir hizmet

-Tüketici için daha kaliteli, ucuz bilgi ve hizmet, vergi mükellefleri için daha iyi değer yargısı

-Yeni Zelanda imajının modern bir ülke olarak akıllara yerleşmesi, insanlar ve iş çevreleri için daha cazip bir konuma gelmesi

-Hükümette daha çok paylaşım

-Bilişim toplumunun gelişmesine destek olmak

Bu tespitler sonrasında sonuç olarak, Hükümetin e-devlet uygulamalarında başarılı olabilmesi amacıyla 3 ana konu tanımlanmıştır:

1)Uygunluk ve Memnuniyet: İnsanlar istedikleri zaman, istedikleri yerden ve istedikleri şekilde hükümet bilgi ve hizmetlerine ulaşabileceklerdir.-devlet kamusal alanda insanların deneyimlerini ve alışkanlıklarını değiştirecektir. 2004 yılına kadar insanlar şunları söyleyebileceklerdir:

-İstedğim her bilgiye kolayca erişebiliyorum.

-Almak istediğim bilgi ve hizmete istediğim herhangi bir yolla ulaşabiliyorum.

-Herhangi bir yerde ve herhangi bir zamanda elektronik ortamı kullanıp online işlem yapabiliyorum.

-Aldığım hizmetler üzerinde kolaylıkla işlem yapabiliyorum.

-Kontrol mekanizmalarının gelişmelerine katkıda bulunabiliyorum.

-Mahremiyet ve gizliliğin korunacağına inanıyorum.

-Özel bilgilerimi devletin koruyacağına inanıyorum.

2)Bütünlük ve Verimlilik: Bilgiler ve hizmetler, uyumlu ve entegre olarak vatandaşların, iş çevrelerinin ve diğer kurumların hizmetlerine en düşük maliyetle sunulacaktır.

3)Devlette Katılımcılık: İnsanların devlet bilgi ve hizmetlerine erişimi kolaylaştırılacak, katılımcılığı sağlanacak ve daha iyi bilgilendirileceklerdir.

Yeni Zelanda devletin portal stratejisine göre; Kurumlar vatandaşın talep ettiği bilgi ve hizmetleri kendi kurumsal web sitelerinde açıklamalı, güncel ve doğru olarak vatandaşın kullanımına sunmalıdır. Yeni Zelanda'da bulunan online devlet web siteleri şunlardır:

<http://www.govt.nz> (Yeni Zelanda on-line web sitesi)

<http://www.companies.govt.nz> (Internet üzerinden yeni firma kaydı yapılması)

<http://www.stats.govt.nz> (Yeni Zelanda istatistikleri arasında karşılaştırmalı bilgiler)

Yeni Zelanda on-line web sitesinde, istenilen kelimeye göre arama işlemi ile veya 6 ana başlık altında vatandaşlar bilgilenebilmektedir.

Hizmetler bölümünde sanat,kültür ve tarih; iş ve ticaret; gümrük, göç ve seyahat; eğitim ve öğretim; iş; enerji ve doğal kaynaklar; çevre; çiftçilik, balıkçılık ve besicilik; sağlık ve güvenlik, ev ve yerel çevre; istatistikler; hukuk; lisans sertifika ve izin; aile ve toplum; bilim ve teknoloji; sosyal refah ve hizmetler, vergi para ve ekonomi; nakliye ve yol konularında Yeni Zelandalı vatandaşlar bilgilendirilmektedir.

A dan Z ye Devlet bölümünde, tüm devlet organizasyonları hakkında kısa bilgiler ve bağlantı linkleri verilmektedir.

Bilmek İstedikleriniz başlığı altında, Kiracılık işlemleri, bebek sahibi olanlar, ilk okula başlayanlar, ölüm, mahkeme işlemleri, yürüyüş ve kamp yerleri, Yeni Zelanda'da çalışmak, yaşamak ve öğretim görmek isteyenler ve yurt dışı seyahatler hakkında vatandaşlar bilgilenmektedir.

Devlette katılımcılığın sağlanması ana başlığı altından, Güncel danışmanlık, Bakanlardan veya Devlet Organizasyonlarından bilgi isteği, Parlâmento üyeleri ile konuşma, Parlâmentoyu ziyaret, Devlet danışma formları hakkında söylemek istedikleriniz, Komite seçimi için önerileriniz, Yerel Hükümet için önerileriniz, Parlâmentodan talepleriniz, Hükümet yönetimi için aday öner, Genel Seçimlere oy ver, Yerel hükümet seçimlerine oy ver başlıkları altında vatandaşların görüş ve düşünceleri alınarak toplumsal katılımları sağlanmaktadır.

Şu anda, 90 kamu kuruluşu ile bağlantı kurularak yaklaşık 3500 servise erişim sağlanmış merkezi ve local devlet bilgi ve hizmetlerine halkın erişimi sağlanmıştır.

www.companies.govt.nz portalında, yeni firma kaydı, firma adı tahsis ve firma adres bilgileri değişiklikleri, online kayıt formu ile yapılmaktadır. Sitede, istenilen firma bilgileri için arama yapılabilmekte, formlara, ücret listelerine eğitim rehberlerine, broşürlere ve bağlantı bilgilerine erişilebilmektedir.

Yeni Zelanda'nın resmi istatistik bilgilerinin gösterildiği (www.stats.govt.nz) portalında, 6 Mart 2001 tarihinde yapılan nüfus sayımına, ikametgah bilgilerine ve istatistiklere konular ve bölgeler bazında arama yapılarak erişilmektedir. Ayrıca, işsizlik oranı, çalışanlara göre kadın ve erkek çalışan oranı, yeni arabalar, kredi kartları faturaları, doğumlar, ölümler, göçler vs. hakkındaki istatistikler vatandaşların bilgisine sunulmaktadır.

Taylor Nelson Sofres (TNS) Mayıs 2002 ("Government online") raporuna göre son 12 ayda Yeni Zelanda vatandaşlarının %40'ı e-devlet hizmetlerden faydalanmaktadır. Yeni Zelanda devletinin hedefi 2004 yılında devletin sunduğu tüm bilgi ve hizmetlerin elektronik ortamda yapılmasıdır.

Kaynakça:

- 1- <http://www.ntvmsnbc.com/news>
- 2- <http://www.egov.sg/action-plan>
- 3- <http://www.e-government.govt.nz>

C- GÜNEY AFRİKA

Güney Afrika devletinin e-devlet ile ilgili olarak belirlediği Misyon: "Devletle ilgili işlemlerde en yüksek performansı yakalamak ve sayısal uçurumu kapatmak", Vizyon ise; "Güney Afrika-Online. Her zaman. Her yerde" ilkeleridir. Proje grubu: SITA-Güney Afrika BT Ajansı ile DPSA – Kamu Hizmetleri ve Yönetimi Bakanlığı'dır.

Güney Afrika'nın e-devlet Proje Safhaları aşağıdaki şekilde belirlenmiştir:

1.Safha-İşlem yapılmadan sadece bilgi sağlanması: Kişiler, süreçler, yöntemler hakkında sadece yardımcı bilgilerin verildiği aşamadır.

2.Safha-Etkileşimli işlemler yapılması: Sayısal imza kullanımıyla vatandaşın güvenli bir biçimde sisteme tanıtılabilmesi sonucunda bazı işlemlerin birbirinden bağımsız portallardan sunulabilmesi aşamasıdır.

3.Safha-Devlet Kapısının oluşması:Tek noktadan tüm devlet hizmetlerini veren merkezlerin oluştuğu aşamadır.

4.Safha-Kişiselleştirilmiş erişim:Yaşam Süreçleri Yönetiminin yapılabildiği, kişiselleştirmenin mümkün olduğu aşamadır.

5.Safha-Hizmetlerin tam entegrasyonu: Bu aşamada sistem uyarılar veya bunun gibi uygulamalar ile vatandaşların hayatını kolaylaştırmaktadır.

6.Safha-Devlet dairelerinin kapsamlı kurumsal dönüşümü:Bu aşamada merkezi ve entegre hizmet verilmektedir.

Şu ana kadar 1. Safha tamamlanmış olup 2. Safha çalışmaları devam etmektedir.

Güney Afrika Stratejik e-Devlet Vizyonunun ayırıcı özellikleri işlemlere odaklanması ve devlet hizmetlerine sürekli ve sınırsız erişim sağlamaktır.Bu vizyonu belirleyen ana faktörler şunlardır:

-Her zaman:E-Devlet işlemlerinin günde 24 saat, haftada 7 gün, yılda 365 gün yapılabilmesi,

-Her yerde:E-Devlet işlemlerinin Internet, Intranet, kiosklar, Dijital TV, mobil iletişim gibi birçok kanal aracılığıyla yapılabilir olması anlamına gelmektedir.

Stratejik vizyonun seçmenlere yönelik hedefleri:

-Herkes için bilgi ve işlemlere eşit erişim sağlanması,

-Devletteki bilgiye ve işlemlere herkes için basit ve kişiselleştirilmiş erişim sağlanması,

-Daha hızlı hizmet ile zaman ve para tasarrufu,

-Kamuoyunun, Devletin hizmet ihtiyaçlarını karşılayabildiğine olan inancının artmasıdır.

Stratejik vizyonun devlete yönelik hedefleri ise:

-Devletin hizmet sağlamadaki verimliliğinin artırılması,

- BT Yatırımlarının geri dönüşünün (ROI) artırılması,
- Bakanlıklar arası işbirliği ve koordinasyonun artırılması,
- Karar verme ve politika belirleme süreçlerinde daha çok bilginin daha hızlı sağlanması,
- BT'nin, Bakanlıklar ve yönetimin esas işlerine odaklanmasını sağlamak üzere bir araç olarak kullanılmasıdır.

E-Devlet çatısının kurulması Güney Afrika'ya çağ atlatacaktır. Bu çatı, türünün en iyisi olan portal yazılımları, birinci sınıf güvenlik altyapısı, Internet üzerinden elektronik ödeme olanağı, açık standartlar, veritabanları ile desteklenecektir. Gerçek zamanlı işlemler ve bilgi erişimi mümkün olacaktır.

E-Devlet organizasyonunun hedefleri şunlardır:

- Hizmet performansı ile ilgili ölçüm ve değerlendirme sistemi oluşturulması,
- Devlete, Internet, IVR, WAP, Dijital TV, Kiosklar, vs. aracılığıyla çok kanallı erişimin mümkün kılınması,
- Bilgi oluşturma ve saklanmasında tekrarların önlenmesi,
- Gerçek zamanlı bilgi ve işlemlerin mümkün kılınması,
- Devlet hizmetlerine tek bir güvenli ve entegre erişim penceresinin yaratılması.

Proje, yönetimin sponsorluğu ve üst düzey yönetimi ile başlatılmıştır. Bakanlıkların ve kurumların tek bir ortak vizyon çerçevesinde hareket ederek enerjilerini doğru kullanmalarını sağlamak üzere yine üst düzey tarafından devam ettirilmektedir.

Self Servis Kiosklar ve Devlet Personeliyle Online Hizmet Erişim Noktaları Olarak Vatandaş Merkezleri Güney Afrika'da kamu yönetimi olan her yere ulaşan 8.000 Vatandaş Merkezi ve 800 Kiosk Vatandaş Merkezleri ya devlet Intranetine dahiller, ya da PKI korumalı Internet erişim hatları kullanmaktadırlar.

Güney Afrika e-Devlet Girişimi için en uygun Organizasyon Modelini seçerken aşağıdaki kriterler kullanıldı:

- Güney Afrika'nın e-Devlet hedeflerine erişmek için gerekli istihdam ve alımların yapılabilmesi için yeterince hızlı ve rekabetçi hareket edilmesini sağlayacak **esnekliğin** sağlanması,
- Üst yönetim tarafından yetkilendirilmiş ve kendi bütçesini yöneten **etkin ve denetlenebilir** bir e-Devlet organizasyonu olması,
- Maliyet verimliliği, yatırım geri dönüşü, ölçülebilirlik ve şeffaflık üzerinde odaklanması.

D-KANADA

Kamu kurum ve kuruluşları tarafından geliştirilen bütün teknoloji projeleri, temel bir kavram ve birkaç hedefe yönelik olarak tasarlanmaktadır ve ilk uygulama, genellikle bu hedefler özelinde gerçekleştirilmektedir. Bugün pek çok ülkede uygulanmakta ya da geliştirilmekte olan kamu hizmetlerinin daha erişilebilir olmasını sağlamak amacı ile internet teknolojilerinin kullanılması, bu temel kavram ve hedeflerin vatandaşların özelinde geliştirilmesini gerekli kılmaktadır. Bu kapsamda, Kanada Hükümeti de, 1999 yılında yaptığı açıklama ile, gerekli olan tüm politikaları belirleyip, yasal düzenlemelerin yapılmasını sağlayarak, diğer ülkelere İnternet aracılığı ile bilgi toplumu olunması yolunda bir model sunmayı hedeflemiştir. Ayrıca, hükümetin bu girişimdeki hedeflerinden birisi, dünyada vatandaşına en yakın hükümet olmak ve vatandaşlara sunulan hizmetlerin 7 gün 24 saat arzu edilen her yerden erişilebilir olmasını sağlamaktır. Bu hedefin uygulamaya geçirilebilmesi için gerekli olan, bilişim teknolojilerinin yaygınlaştırılması ve İnternet kullanım oranının artırılması için gerekli politikalar da bu çalışmaların başlangıcında Kanada hükümeti tarafından belirlenmiştir. Kanada’da teknoloji kullanımının sürekli olarak yaygınlaşmasındaki iki etken şunlar olmaktadır: İletişim ücretlerinin çok ucuz olması (hem yurt içi, hem de yurt dışı bağlantılarda) ve 1990’lı yılların sonunda, nüfusun neredeyse yarısının İnternet erişimine sahip olması.

Son yıllarda Kanada’nın ‘dünyanın en bağlı ülkelerinden birisi’ olmasını sağlayan birkaç program yürütülmüştür. Bunlar, “SchoolNet” ve “Community Access” programlarıdır. Her iki program da, Kanada Hükümeti’nin “Bağlı Kanadalılar” stratejisinin bir parçası olarak ele alınmaktadır. “SchoolNet” programı, Kanada’da yer alan her okulun, “Community Access” ise, kütüphaneler ve sivil toplum merkezlerinin internete bağlanmasını sağlamak ve böylece, nüfusun İnternet erişimi olanağı olmayan kesimlerinin de kamu hizmetlerinden İnternet aracılığı ile yararlanmasını sağlamak amacıyla geliştirilmiştir. Bu programda, özellikle yüksek hızlarda İnternet erişim olanaklarının kullanılabilir olması, yaygınlaştırılmasında ve vatandaşın genel kullanımında önemli bir avantaj sunmaktadır.

Vatandaşa sunulan hizmet kalitesinin yükseltilmesinde Kanada Hükümeti tarafından uygulanmakta olan çalışmalardan birisi, çevrim içi servislerin sürekli geliştirilmesi ve vatandaşların beklentileri ötesine taşınması için gerekli araştırmaların yapılmasıdır.

Kanada’da e-devlet sistemlerinin genel sorumluluğunu Hazine Sekreterliği yürütmektedir. Hazine Sekreterliği, Hazine Yönetimine politikalar, yasal düzenlemeler ve yeni programların geliştirmesi ve iyileştirilmesi konularında, Kanada Hükümeti tarafından belirlenen finansal ve toplumsal kaynakların kullanımı hedeflerine bağlı olarak önerilerde bulunmakta ve danışmanlık hizmetleri vermektedir.

Hazine Sekreterliği, sayıları yüzü aşan kamu kurum ve kuruluşlarının bilgi teknolojileri kapsamındaki çalışmalarının genel yönetiminden sorumludur. Ayrıca, kamu hizmetlerinin genel kontrolünün gerçekleştirilmesi de Hazine Sekreterliği görevleri arasında yer almaktadır. Hazine Sekreterliği, sorumluluklarının yürütülmesinde farklı kurum ve kuruluşların da temsil edildiği üst düzey komitelerden yararlanmaktadır.

Kanada'nın e-devlet çalışmaları beş ana bileşenden oluşmaktadır:

- Önemli bir kitleyi ilgilendiren hizmetlerin çevrim içi sunumunun sağlanması,
- Karşılıklı işletim, uygulama entegrasyonu ve servis kanallarının birleştirilmesi için ortak altyapının kullanılması yoluyla maliyetlerin düşürülmesi,
- Vatandaşların kullanım oranlarını artırmak ve güvenilirliği sağlamak için politikalar ve standartlar oluşturarak, bunların bilinirliğini sağlamak,
- Vatandaşlardan gelecek bilgi ve talepler doğrultusunda değiştirilebilecek ve geliştirilebilecek hizmet sunumunu sağlamak,
- E-devlet kapsamında sunulacak hizmetlerin en üst düzeyde olmasını sağlamak için en uygun işgücüne sahip olmak ve geliştirmek.

Kanada Hükümeti, 1999 yılında koymuş olduğu model uygulama hedefi doğrultusunda gerçekleştirdiği çalışmalarında altı ayrı teknoloji grubunu stratejik altyapı kapsamında ele almaktadır. Bunlar:

- “Kamu Mimarisi” yaklaşımına yönelik mimari ve planlama hizmetlerinin belirlenmesi,
- Sayısal imza ve sertifikalar için PKI teknolojisini de içeren güvenlik ve yetkilendirme servislerinin tanımlanması,
- Kamu ile iletişimin herhangi bir yolla yapılmasına olanak tanıyacak her türlü kurum, kişi ve iletişim bilgilerinin güncel olarak sunulması ve hizmetler hakkında sürekli bilgilendirmenin yapılması,
- TCP/IP tabanlı ağ bağlantıları ve Internet Servis Sağlayıcılar aracılığı ile, vatandaşların, işletmelerin, Kanada'nın herhangi bir yerinden kamu kurum ve kuruluşlarına erişiminin olanaklı hale getirilmesi, aynı teknoloji temelinde bütün kamu kurum ve kuruluşlarının birbirleri ile sürekli iletişim halinde bulunmasının sağlanması,
- İlgili bütün kişi ve kurumlar arasında bilgi değişiminin güvenli bir ortamda yapılmasının sağlanması,
- Sunulan hizmetlerin kullanılabilirliğini ve yöntemini kolaylaştırmak için, kamu kurumları içerisindeki uygulama entegrasyonu hizmetlerinin gerçekleştirilmesi.

III -TÜRKİYE'DEKİ UYGULAMALAR

A - BAŞBAKANLIK GÜMRÜK MÜSTEŞARLIĞI:

1 – Bilgilenim (Bilgi Sunma)

Başbakanlık Gümrük Müsteşarlığı'nın gumruk.gov.tr adresli web sayfasında; Tarihçe, Teşkilat, Mevzuat, Dış İlişkiler, Avrupa Birliği, Denetim, Kaçakçılıkla Mücadele, Modernizasyon Projesi, Dış Ticaret İstatistikleri, Duyurular/Haberler, Yayınlar, Linkler, Telefon Rehber ve Bilgi İstek Adresleri üst başlıkları altında kamusal bilgiye erişimin sağlanması amaçlanmıştır. Genel olarak kamu kurumların

web sayfalarında durağan bilgiler olan kurum ve mevzuatla ilgili bilgilendirmeler gümrük alanındaki hızlı değişimin bir sonucu olarak sürekli yenilenerek devingen bilgiler olarak sunulmaktadır. Başbakanlık Gümrük Müsteşarlığı'nın web sayfasında, bilgiye konu başlıklarıyla erişilebilmektedir.

a)Kurumla İlgili Bilgilendirmeler:

-Tarihçe üst başlığı altında; Gümrük Terimi, Osmanlı Dönemi Öncesi, Osmanlı Dönemi ve Cumhuriyet Dönemi alt başlıklarında Gümrük Müsteşarlığının geniş bir tarihçesi,

-Teşkilat üst başlığı altında;merkez ve taşra teşkilatına ilişkin bilgiler,

-Dış İlişkiler üst başlığı altında; gümrük alanında imzalanan Uluslararası anlaşmalara ve Karşılıklı İdari Yardım Anlaşmalarına ilişkin bilgiler ile Uluslararası Kuruluşlardan Dünya Ticaret Örgütü, Dünya Gümrük Örgütü, Ekonomik İşbirliği Teşkilatı hakkında bilgiler ve Birleşmiş Milletler Avrupa Ekonomik Komisyonu bünyesinde gümrük alanında imzalanmış sözleşmelere ilişkin bilgiler,

-Avrupa Birliği üst başlığı altında;Genel Bilgiler, Ankara Anlaşması, Katma Protokol, 1/95 sayılı Ortaklık Konseyi Kararı,1/2001 sayılı Gümrük İşbirliği Komitesi Kararı, Ulusal Program, Katılım Ortaklığı Belgesi, Avrupa Birliği ile Gümrük Alanındaki Kurumsal İlişkiler, AB ile ilgili araştırmalar ve haberler alt başlıkları altında gümrük alanında Avrupa Birliği ile ilişkilere ilişkin bilgiler,

-Kaçakçılıkla Mücadele üst başlığı altında; Arama Teknikleri ve Basın Bültenleri,

-Modernizasyon Projesi üst başlığı altında; GİMOP Genel Bilgi, BİLGE, Veri Ambarı, Gümrük-WAN, Gümrükçe Onaylı Kişiler ve Otomasyona Geçen İdareler alt başlıkları altında gümrük idarelerinin modernizasyonu ile ilgili projelere ilişkin ayrıntılı bilgiler verilmektedir.

b)Mevzuatla İlgili Bilgilendirmeler:

Mevzuat üst başlığı altında; Gümrük mevzuatı ile ilgili kanunlar, Tasfiye Tüzüğü, Yönetmelikler, Yönerge, Tebliğler ve Genelgelerin yanı sıra tasarruflu yazılar da web sayfasından kamuya sunulmaktadır.

c)İş Süreçleri ve İşlem Adımları İle İlgili Bilgilendirmeler:

Kıymet, Bedelsiz, Hibe, Afet Eşyası, Kısıtlamalar, Konteyner ve Triptik, Nakli hane, Özel Kullanıma Mahsus Kara Taşıtları, Sonradan Kontrol, Tarife, Menşe, Sakat Aracı, Serbest Bölge, TIR, Yatırım Teşvik ve Erteleme, Rejim İşlemleri, Yolcu ve Basitleştirilmiş Usul başlıkları altında gümrük rejimleri ve işlemleri hakkındaki bilgi ve veriler, konu hakkında açıklamalı bilgiler, mevzuat bilgileri ve uygulanabilecek cezai işlemlerle birlikte kamunun bilgisine sunulmaktadır.

d)Faaliyet Sonuçları İle İlgili Bilgilendirmeler:

-Denetim üst başlığı altında Müsteşarlığın denetim görevini yürüten müfettiş ve kontrolörlerin yürüttükleri soruşturmalar ile ilgili rapor ve işlemlere ilişkin iş durumları ve yıllar itibariyle sayısal istatistikleri,

-Kaçakçılıkla Mücadele üst başlığı altında; Yakalama İstatistikleri,

-Dış Ticaret İstatistikleri üst başlığı altında; Dış Ticaret Verileri ve Yorumu, Ülke Bazında İthalat ve İhracat, Ürün Bazında İthalat-İhracat, Başmüdürlük Bazında İthalat-İhracat, Yıllarla Göre Toplam İthalat-İhracat ve Aylık Geçici Dış Ticaret İstatistikleri yer almaktadır.

2 – Kotarım(İşlem Yapma)

a)e-Gümrük:

GİMOP (Gümrük İdarelerinin Modernizasyonu Projesi) kapsamında, 2003 yılı Şubat ayı itibariyle 61 Gümrük Müdürlüğü ve 16 Gümrük Başmüdürlüğü otomasyona geçmiş bulunmaktadır.

Bu proje kapsamında; BİLGE (Bilgisayarlı Gümrük Etkinlikleri) yazılımı ile; **eşyanın gümrük sahasına girişinden çıkışına kadar tüm gümrük işlemlerinin gerçek zamanlı olarak elektronik ortamda yürütülmesi sağlanmaktadır**. BİLGE sistemine, Gümrük idarelerinde bulunan veri giriş salonlarındaki bilgisayarlardan, EDI (Elektronik Data Interchange) aracılığı ile bürolardan veya İnternet üzerinden girilebilmektedir. EDI kullanıcısı olmak için, öncelikle gümrük idaresinden BİLGE kullanıcı kodu alınması, sonra Gümrük Müsteşarlığı Modernizasyon Birim Başkanlığı'na şahsen başvurularak EDI kullanıcı kodunun alınması gerekmektedir.

BİLGE EDI-WEB Kullanım Kılavuzu web sayfasında yayınlanmış ve kullanıcıların, yapacakları işlemler adım adım açıklanmıştır. EDI-WEB ile kullanıcı, Özet Beyan veya Detaylı Beyan tescili yapabilmektedir. Bunlardan Detaylı Beyan tesciline ilişkin işlem adımları aşağıda özetlenmektedir:

-EDI-WEB'e customs-edi.gov.tr adresinden ulaşılır.

-EDI Kullanıcı Kodu ile EDI Mesaj şifresi girilerek bilgiler sisteme gönderilir.

-TCGB giriş işlemi seçilir.

-TCGB ana ekranındaki seçimlik alanlar varsa doldurulur.(Bu alanlar beyaz renklidir)

-Kalemler düğmesine basılarak, bu alandaki kalemler, tamamlayıcı bilgiler, ek belge ve bilgiler bölümleri doldurulur.

-ÖZBY Açmalar düğmesine basılarak, özet beyan açma bilgileri girilir.

-Tarife düğmesine basılarak, girilen bilgilerin sisteme gönderilmesi sağlanır.

-Tescil düğmesine basılarak, vergi tahakkuku bilgileri girilir ve tescil işlemi için bilgiler sisteme gönderilir ve referans numarası alınır.

Bu işlem adımları sonucunda beyanname tescil için gümrük idaresine elektronik ortamda gönderilmiş olmaktadır. Kullanıcının sisteme gönderdiği beyanname bilgilerinin tescil olup olmadığı EDI-WEB sayfasındaki CEVAP seçeneği seçilerek öğrenilebilmektedir. Buna ilişkin adımlar da aşağıda özetlenmektedir:

-EDI-WEB giriş ekranından CEVAP seçeneği seçilir.

-Beyan türü, referans numarası listelerinden gönderilen beyan seçilir.

-Cevap Gör düğmesine basılarak beyanın tescil edilip edilmediği öğrenilir. Beyan tescil edilmemişse hataların listesi, beyan tarife için gönderilmişse vergiler ve dokümanlara ilişkin bilgi ekrana gelir.

-Beyan tescil olmamışsa, Beyan Gör düğmesine basılarak, beyanname üzerinde hatalar düzeltilerek tekrar sisteme gönderilir.

-Beyan tescil olmuşsa, tescil olmuş beyan Yazdır düğmesine basılarak yazdırılır.

Elektronik imza ile ilgili mevzuat oluşturulmadığı için, BİLGE-EDI-WEB sistemi ile, elektronik ortamda gönderilen ve tescil edilen beyanların yazdırılan ve ıslak imza ile imzalanan örneğinin gümrük idaresine getirilmesi gerekmektedir.

BİLGE yazılımı, gümrük işlemlerine ilişkin Özet Beyan, Detaylı Beyan, Muhasebe, Tarife, Referans Tabloları, Lisans ve Kota Takipleri ile Risk Analizleri ve Seçme Kriterleri şeklinde alt modüllerden oluşmaktadır. Ayrıca, bu modüller TIR Transit Kontrol, Dış Ticaret İstatistikleri, Konteyner Takibi, Yolcu İşlemleri, Kaçakçılık Bilgi Bankası, Taşıt Takip ve Veri Ambarı yazılımları ile daha etkin bir hale getirilmiştir.

2003 yılı Ocak ayı itibariyle otomasyona geçen 50 gümrük idaresinde, EDİ aracılığı ile elektronik ortamda gümrük idarelerine gönderilen;

-Gümrük beyannameleri bilgilerinin oranı % 41,40 (En yüksek Bursa Gümrük Müdürlüğü % 72,42)

- Taşıyıcı firmaların özet beyan bilgilerinin oranı % 8,30 (En yüksek Haydarpaşa Gümrük Müdürlüğü % 27,60) olarak belirlenmiştir.

b)e-Bilgi:

Bireylerin konularına göre gümrük işlemleri ile ilgili elektronik ortamda bilgi isteyebilecekleri e-posta adresleri belirtilmiştir. Ayrıca kaçakçılıkla mücadele kapsamında ihbar ve şikayetlerin elektronik ortamda da bildirilmesi sağlanmıştır.

3 – Etkileşim (Danışım):

1918 sayılı Kanun'u yürürlükten kaldıran Kaçakçılığın Önlenmesi, İzlenmesi Ve Soruşturulması Hakkında Kanun Taslağının tam metni web sayfasına konularak, kanun taslağı hakkında kamunun görüşlerinin alınması ve değerlendirilmesi sağlanmıştır. Kanun taslağı ile kaçakçılık tanımı Avrupa Birliği normlarına uygun olarak yeniden yapılmış, 1918 sayılı Kanun'da yer alan hapis cezalarının bir çoğu para cezası olarak belirlenmiştir. Taslak hazırlandıktan sonra görüşleri alınmak üzere kamu kurum ve kuruluşlarına gönderilmiş, bu arada kamuyu yakından ilgilendiren bir kanun olduğundan kamunun görüşlerinin alınması için de web sayfasında yayınlanmıştır. Gelen görüşler, kamu kurum ve kuruluşlarının görüşleri gibi incelenecek ve değerlendirilecektir.

B-ANKARA EMNİYET MÜDÜRLÜĞÜ:

1- Bilgilendirme (Bilgi Sunma)

Ankara Emniyet Müdürlüğü'nün ankaraemniyet.gov.tr adresli web sayfasında; Polisi Tanıyın, E-Polis Hizmetleri, Trafik İşlemleri, Pasaport İşlemleri, Ruhsat İşlemleri, Dernek İşlemleri, Yabancılar,Açılması İzne Tabi Yerler, Bize Katılmak İçin, Faaliyetlerimiz, Birimlerimiz, Haklarınız, Trafikte Güvenlik İçin, Cinsel Taciz, Teröre Hayır, Uyuşturucuya Hayır, Güvenliğiniz İçin, Sahte Para, Bilişim Suçları ve Duyurular üst başlıkları altında kamusal bilgiye erişimin sağlanması amaçlanmıştır.

a)Kurumla İlgili Bilgilendirmeler:

Polisi Tanıyın üst başlığı altında; Türk Polis Tarihi ve Ankara Polisi alt başlıkları ile genel bir tarihçe verilmektedir.

b)Mevzuatla İlgili Bilgilendirmeler:

Mevzuatla ilgili ayrı bir başlık kullanılmadan, uygulanan mevzuata ilişkin bilgiler işlemler bazında verilmektedir.

c)Bireylere Yönelik Bilgilendirmeler:

-Haklarınız üst başlığı altında; İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi, Polisteki Haklarınız Nedir, Hak ve Hukuk Nedir, Hakkımızı Ararken, Mahkemesiz Çözebilir miyiz, Dava Nasıl Açılır, İdari Mahkemeler Konusunda Birkaç Bilgi, Şikayet ve Dilekçe Hakkımız, Kişisel Haklarımız, Özel Hayatın Gizliliği, Eğitim ve Öğretim Hakkı, Toplantı ve Gösteri Yürüyüşü Düzenleme Hakkı ve Savcılığa Hitaben Şikayet Dilekçesi alt başlıkları altında bireylerin hakları,

-Trafikte Güvenlik İçin üst başlığı altında; trafik kazalarına karşı alınabilecek tedbir ve öneriler, trafik kazası olduğunda yapılması gerekenler ile kasko sigortası yaptırırken dikkat edilmesi gereken hususlar,

-Cinsel Taciz üst başlığı altında; ailelere yönelik bilgiler, öneriler ve uyarılar,

-Teröre Hayır üst başlığı altında; gençlere ve yöneticilere uyarılar ve öğütler ile terör örgütlerinin eleman kazanma yöntemleri,

-Uyuşturucuya Hayır üst başlığı altında; uyuşturucular hakkında genel bilgiler,eğitime yönelik öneriler, uyuşturucu kullanım kuşkusu yaratan belirtiler ile anne ve babalara öğütler,

-Güvenliğiniz İçin üst başlığı altında; Oto Hırsızlarına, Ev Hırsızlarına, İş Yeri Hırsızlarına, Yankesicilere gibi çeşitli hırsızlıklara karşı alınabilecek önlemler,

-Bilişim Suçları üst başlığı altında; Bilgisayar Suçları Sözleşmesi, Bilişim Suçlarının Kapsamı, Tanımlamaları ve Sınıflandırılması, Yaşanan Problemler ve Çözüm Yöntemleri ile Internet Kafe Yönetmeliği,

-Sahte Para üst başlığı altında; sahteciliğe ilişkin genel bilgiler ile sahte paranın özellikleri, sahte paraları ayırt etmeye yarayacak bilgiler ve senet düzenlerken dikkat edilmesi gereken hususlar bireylerin bilgisine sunulmaktadır.

d)İş Süreçleri ve İşlem Adımları İle İlgili Bilgilendirmeler:

Trafik İşlemleri, Pasaport İşlemleri, Ruhsat İşlemleri, Dernek İşlemleri, Yabancılar ve Açılması İzne Tabi Yerler üst başlıkları altında; işlemlerin gerçekleştirilebilmesi için gereken belgeler, mevzuata ilişkin bilgiler, işlem aşamaları ve ödenecek harçlar gibi bilgiler ayrıntılı olarak verilmektedir.

e)Faaliyet Sonuçları İle İlgili Bilgilendirmeler:

Kayıp Şahıslar ile Aranılan Şahıslar alt başlıkları altında, bu kişilere ait bilgiler ile fotoğrafları web sayfasında yer almakta ve günlük asayiş bülteni verilmektedir.

2- Kotarım(İşlem Yapma)

a)e-Polis:

Sürücü Online hizmeti ile yeni sürücü belgesi almak veya sürücü belgesi sınıfını değiştirmek için, **Pasaport Online hizmeti** ile lacivert pasaport almak veya pasaportun süresini uzatmak için web sayfasında yer alan formlar doldurularak elektronik ortamda gönderilebilmektedir. Formların e-posta adresine ulaşması ile, şahsen müracaat etmiş gibi *işlemler başlatılmakta ve gerekli tahkikat yapıldıktan sonra ilgilinin e-posta adresine veya telefonuna geleceği gün ve saat bildirilmektedir.* **Plaka Online** hizmetinde ise, *elektronik ortamda doldurulan form ile seçilen plaka 24 saat boyunca formu gönderen kişiye tahsis edilmektedir.*

Web sayfasında bulunan ankete göre, 01.03.2003 tarihi itibarıyla online hizmetlerin kullanım oranı; plaka tahsisi % 30,7, pasaport 28,9, bilgi % 22,8 ve ihbar % 4.6 olarak tespit edilmiştir.

b)e-Bilgi:

Bilgi online formu kullanılarak istenilen her türlü bilginin elektronik ortamda da verilmesi, ihbarların elektronik ortamda gönderilebilmesi, kayıp ve çalıntı cep telefonları ile çalıntı araç bilgilerinin sorgulanabilmesi ve sürücü ceza puanının öğrenilebilmesi sağlanmıştır.

c)e-Devlet:

Web sayfasında yer alan e-Devlet bölümünde; T.C. Kimlik Numarası, ÖSYM, Gelirler Genel Müdürlüğü (plaka ceza sorgulaması), Sürücü Ceza Puanı ve Telefon Rehberi alt başlıkları ile diğer e-Devlet hizmetlerine ulaşılabilmesi sağlanmıştır.

3- Etkileşim (Danışım)

Ankara Emniyet Müdürlüğü'nün web sayfasında, etkileşim ve katılım olarak değerlendirilebilecek bir bölüm bulunmamaktadır.

C-ÜMRANIYE BELEDİYESİ:

1- Bilgilenim (Bilgi Sunma)

Ümraniye Belediyesi'nin umraniye-bld.gov.tr adresli web sayfasında; Başkan, Yönetim, Ümraniye, Faaliyetler, Haberler, Beyaz Masa, Hizmet Rehberi, Kültür Sanat, e-Ümraniye, İletişim, Site Haritası ve Linkler üst başlıkları altında kamusal bilgiye erişimin sağlanması amaçlanmıştır.

a)Kurumla İlgili Bilgilendirmeler:

-**Başkan** üst başlığı altında; yapılan faaliyetler ile ilgili olarak Belediye Başkanı'nın beyanları ve Belediye Başkanı'nın özgeçmişi,

-**Yönetim** üst başlığı altında; organizasyon şeması, meclis, encümen ve müdürlükler ile ilgili bilgiler,

-**Ümraniye** üst başlığı altında; Ümraniye ve Ümraniye Belediyesinin tarihi, Ümraniye'ye ilişkin fotoğraflar, Ümraniye'nin mahalle bazında nüfusu ve nüfus gelişimi tablosu yer almakta, ayrıca sitede güncel haberler ve duyurular ile kültür ve sanat etkinliklerine ilişkin bilgiler verilmektedir.

Sitede **e-Rehber** üst başlığı altında; belediye dahilindeki tüm resmi ve özel kurumların telefonları ile sosyal kurumlara (Kulüpler, vakıflar, dernekler, diğer sosyal oluşumlar) ait telefonlara hem kurum başlıkları ile hem de arama motoru ile ulaşılabilir. Rehber kuruluş adı, tanıtım, adres, telefon, faks, web adresi ve email adresi bilgileriyle detaylandırılmıştır.

b)Mevzuatla İlgili Bilgilendirmeler:

Mevzuatla ilgili ayrı bir başlık kullanılmadan, uygulanan mevzuata ilişkin bilgiler işlemler bazında verilmektedir.

c)İş Süreçleri ve İşlem Adımları İle İlgili Bilgilendirmeler:

Hizmet Rehberi üst başlığı altında; başvuru kılavuzu, beyanname formları, vergi takvimi ve vergi ödeme banka hesap numaraları alt başlıkları ile iş süreçleri anlatılmakta ve işlem adımları açıklanmaktadır.

Başvuru kılavuzu alt başlığı altında; belediyece yürütülen işlemlere ilişkin yapılması gerekenler ve gerekli bilgiler nikah işlemleri, ruhsat alımları ve yeşil kart başvurusu gibi konu başlıkları bazında açıklanmaktadır.

Beyanname formları alt başlığı altında; emlak, ilan ve reklam, çevre temizlik ve eğlence vergilerine ilişkin beyanname formları elektronik ortamda verilmektedir.

Vergi takvimi ve vergi ödeme banka hesap numaraları alt başlıkları altında; ödenecek vergilerin ödeme zamanları ile ödeme yapılacak banka hesap numaraları verilmektedir.

Sitede iş süreçleri ile ilgili bilgilere hem konu başlıkları ile, hem de arama motoru ile ulaşılabilir.

d) Faaliyet Sonuçları İle İlgili Bilgilendirmeler:

-Faaliyetler üst başlığı altında; Müdürlük faaliyetleri ve 2000, 2001 ve 2002 yıllarında yapılan faaliyetlere ilişkin bilgiler,

-Ümraniye üst başlığı altında; 1994-2002 arası faaliyetlerine ilişkin bilgiler verilmekte ve bu faaliyetlerin değerlendirmesi yapılmaktadır.

2 Kotarım(İşlem Yapma)

a)e-Belediye:

e-Ümraniye üst başlığı altında; e-belediye ve e-rehber alt başlıkları yer almaktadır. Ancak e-rehber yalnızca bilgilendirme amaçlı olduğu için bilgilendirme bölümünde incelenmiştir.

e-belediye hizmetleri e-mükellef, e-teksicil, e-rayiç ve e-borç alt başlıkları altında toplanmıştır.

e-mükellef alt başlığı altında; kişi kayıt ve kurum kayıt bölümleri ile üyelik koşullarını açıklayan bir bölüm bulunmaktadır. Kişi ve kurum bilgilerinin kaydedilmesi için öncelikle üye girişinin yapılması ve kullanıcı kodu ile şifrenin girilmesi gerekmektedir. Ancak sistemde yeni üye girişi için açılan bölüm ile kişi ve kurum kayıt bölümlerine henüz giriş yapılamamaktadır.

e-teksicil alt başlığı altında; ad ve soyad bilgileri (zorunlu) ile baba adı ve doğum yeri bilgileri girilerek belediye teksicil numarasına ulaşılabilir.

e-rayiç alt başlığı altında; mahalle ve sokak bilgileri girilerek belediye dahilindeki 1998 ve 2002 yıllarına ait emlak vergisi rayiç değerleri öğrenilebilir. Ayrıca gelirler.gov.tr sayfasına geçiş yapılarak, Türkiye’deki il, ilçe, belediye, mahalle, cadde, sokak emlak vergisi rayiç bedelleri ile 2002 yılı arsa ve arazi asgari metre kare birim değerleri öğrenilebilir.

Sitede yer alan bilgiye göre, yakında hizmete girecek olan e-borç hizmeti ile, vergi beyannameleri görüntülenip, çıktı alınabilecek, emlak, çevre, ilan ve diğer vergi borçları ile ilgili tahakkuk, tahsilat ve borç bilgileri öğrenilebilecek ve kredi kartı ile vergi borcu ödenebilecektir.

3- Etkileşim (Danışım)

-Beyaz Masa hizmeti; Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü’nün bünyesinde hizmet vermektedir. Belediye birimlerinin çözmesi gereken sorunlar elektronik ortamda veya telefon ile beyaz masaya iletilmekte, beyaz masa görevlileri bu sorunları dilekçe ile ilgili birimlere göndermekte ve dilekçenin takibini yaparak çözüme ulaştırmaktadır.

-Başkan’a Mesaj hizmeti ile belediye başkanına görüşler, öneriler, şikayetler ve sorunlar elektronik ortamda iletilmektedir.

D-EMEKLİ SANDIĞI GENEL MÜDÜRLÜĞÜ:

Türkiye’de e-devlet dönüşümünün önemli uygulamalarından biri olan Emekli Sandığı Genel Müdürlüğü internet sayfasının 2 ana işlevi vardır. Birincisi sağlık kurumlarına hizmet veren bölümü, (eczane, hastane, optik firmalar) ikincisi ise, dış dünyaya açık, herkesin emekli sandığı hakkında genel bilgi alabileceği ve işlem yapabileceği bölüm. Aynı bir alt başlık olarak, kamu kurumlarının ithal malzeme fiyatları hakkında bilgi alabileceği bölüm de sitede yer almaktadır.

www.emekli.gov.tr adresinden ulaşılan Emekli Sandığı web sayfasını, e-devletin 3 gelişme aşaması ışığı altında inceleyecek olursak;

1-Bilgi Sunma:

Projelerimiz, Emeklilik, Sağlık, Hizmet, Vergi İadesi ve Duyurular ana başlıkları altında vatandaşlar, ilgili konularda detaylı olarak bilgilendirilmektedir.

Emekli İşlemleri ana başlığı altında; Emekli Sandığına bağlı emekli, dul ve yetimler sandık birimlerine gelmeden emekli aylık bilgilerini, aylıktan yapılan kesintileri, banka Şubelerini görebilmekte, yıllık-aylık maaş başvurusu, banka şube ve adres değişikliklerini yapabilmekte, ilaç kullanım sürelerini ve katılım paylarını görebilmektedirler

Bilgi ve Belgeler ana başlığı altında; sandık faaliyetleri ile ilgili ihaleler, istatistikler, genelgeler, başvuru formları, adresler, telefon numaraları gibi konularda bilgi ve formlar sitede yayınlanmaktadır.

Ayrıca İnternet tabanlı olarak 214 kuruluşa kullanıcı şifresi verilerek tıbbi malzeme fiyat hesaplaması, firmalara göre ve ilaç bilgileri konularında kamu kurumları bilgilendirilmektedir.

Kurum web sitesinde, vatandaşın sandıkla ilgili konularda bilgilenip yararlanabileceği bilgiler, saydamlık, denetim, hesap verme amacıyla mali durum ve faaliyet raporları, Bütçe transfer tabloları, Kurumun vizyon ve misyon’u dışında kurumla ilgili detaylı bilgiler, mevzuatla ilgili bilgiler, başvuru formları ve faaliyet sonuçları ile ilgili bilgiler yayınlanmaktadır. Söz konusu bilgilere erişim, konu başlıkları altında olup anahtar sözcük yazılarak arama motoru ile erişim yapılamamaktadır.

2- Kotarım(İşlem Yapma)

Kurumun İnternet ana sayfasında yer alan Eczane-Optik-Hastane Kamu Kurum ve Kuruluşları ana başlığı ile, Sağlık kurumlarına hizmet verilmektedir. Bu hizmet kapsamında, Online eczane uygulanmasına 1997 Kasım ayında Ankara’daki pilot eczanelerde başlatılmış olup, şu anda Emekli Sandığı ile anlaşmalı eczanelerin %99’u online olarak çalışmakta, reçete ve ilaç bilgileri doğrudan eczaneden emekli sandığı bilgisayarına işlenmektedir. 1999 yılında başlatılan optik firma uygulaması ile, eczane uygulamasında olduğu gibi sandık bilgisayarı ile online çalışmaya geçilmiş ve Ocak 2003 itibarıyla 2243 optikçi bu sisteme dahil edilmiştir. 2000 yılında başlatılan online hastane uygulaması ile de, sağlık merkezlerinin yaptığı tetkik ve tedaviler, Bütçe Uygulama talimatı fiyatları ve kodlama

sistemine göre değerlendirilmekte ve kişi bazında bilgisayar kayıtlarına alınmaktadır. Eczane-Optik-Hastane Kamu Kurum ve Kuruluşları ana başlığı altında yapılan işlemler, sanal ortamda tüm aşamaları ile tamamlanmaktadır.

İştirakçi İşlemleri, ana başlığı altında; İştirakçilere, emekli sicil no tespiti, başvurusu, emeklilik yaşı, maaş ve hizmet hesaplama, evrak takibi, hizmet borçlanması ve fiili hizmet zammını görme, askerlik borçlanması gibi hizmetler etkileşimli olarak verilmektedir.

3-Etkileşim

Emekli Sandığı web sayfasında böyle bir bölüm henüz yer almamaktadır.

Sonuç olarak Emekli Sandığı, sosyal güvenlik kuruluşlarının e-devlete dönüşümü doğrultusunda çok önemli ilerlemeler kaydetmiş olup, Türkiye de e-devletin başarılı bir uygulamasını oluşturmaktadır.

E-TURİZM BAKANLIĞI :

1- Bilgilenim (Bilgi Sunma)

www.turizm.gov.tr adresinden ulaşılan Turizm Bakanlığı web sayfası Türkçe, İngilizce, Almanca, Fransızca ve Rusça olmak üzere beş değişik dilde yayınlanmakta olup, yabancı ve yerli turistler, Türkiye'nin kültürel, tarihi ve doğal zenginlikleri, idari ve coğrafi yapısı hakkında, eğitim, sağlık, tarihi bilgiler, inanç turizmi, ipek yolu, antik kentler ve tarihi çekim projesi, kış sporları ve kayak merkezleri, av turizmi, golf turizmi, politik aktiviteye dayalı turizm, sağlık ve termal turizmi, kongre turizmi, gençlik turizmi, dağcılık, rafting, Turizm Bakanlığından belgeli turizm işletmelerinin konaklama tesisleri, turlar, yeme içme eğlence tesisleri, kültür merkezleri, ulaşım, turizm sözlüğü, turizm rehberi ve diğer çeşitli konularda bilgiler alabilmektedirler.

Sitede, Bakanlığa ait günlük, haftalık, aylık ve yıllık değişimleri izlenen turizm istatistikleri ile yönetmelik ve bakanlık duyuruları, turizm ile ilgili haberler de yayınlanmaktadır.

Turizm Bakanlığı web sitesinde Turizm konularında çok kapsamlı bilgiler ile Misyon, Vizyon ve faaliyet raporları dışında (bütçe, finansman, v.s.) Bakanlıkla, mevzuatla ve faaliyet sonuçları ile ilgili bilgiler yer almaktadır. Bu bilgilere, konulara göre ana başlıklar altından veya istenilen kelimeye göre arama işlemi yapılarak erişilmektedir.

2- Kotarım(İşlem Yapma)

Evrak takibi uygulaması ile, başvuru sahibi işinin hangi aşamada olduğunu yıl, evrak no ve şifre bilgilerini sisteme girerek görebilmektedir. Haziran 2000'den itibaren hizmet veren bu projede, evrakın kaydı ile başlayan iş akışı çerçevesinde, belgelerin kurum içerisinde izlediği yol takip edilebilmektedir. Ayrıca istenilen kriterlerde (il, ilçe tesis adı v.s.) konaklama bilgilerine etkileşimli olarak ulaşılmaktadır.

3- Etkileşim (Danışım)

İletişim ana başlığı altından, soru dilek ve öneriler için Türkiye ve Turizm; Turizm İşletmeleri ve yatırımları; Turizm Eğitimi, Profesyonel Rehberlik; Broşür, Fotoğraf Talebi; Web Sitesi ile İlgili Öneriler; Şikayetler alt başlıkları ile İlgili birimlere e-posta linkleri verilmiştir.

Turizm Bakanlığı web sitesinden yerli ve yabancı turistler beş değişik dilde çeşitli konularda detaylı olarak bilgilenebilmekte olup turizm bilgilerin Çince, Japonca ve Arapça olarak da yayınlanması planlanmaktadır.

F-ENERJİ VE TABİİ KAYNAKLAR BAKANLIĞI :

1- Bilgilendirme (Bilgi Sunma)

www.enerji.gov.tr adresinden erişilen Bakanlığın web sitesinde Enerji, Doğal Kaynaklar, Bakanlık, Güncel ve Linkler ana başlıkları altında bilgiler yayınlanmaktadır.

-Enerji ana başlığı altında, Türkiye Genel Enerji Durumu, Türkiye Elektrik Enerjisi Durumu, Özelleştirmeye ilişkin çalışmalar ve Enerji Tasarrufu Çalışmaları alt başlıkları ile Türkiye Genel Enerji ve Elektrik Enerjisi durumuna ilişkin 1990-2001 yılları arası verilerini ve özelleştirme ve tasarruf çalışmaları hakkında detaylı bilgiler verilmektedir.

-Doğal Kaynaklar ana başlığı altından, Hizmet Alanları ve İlgili Ülke Potansiyeli, Petrol Çalışmaları, Doğal Gaz Çalışmaları, Maden Kanunu ve Uygulamaları konularına ilişkin bilgiler verilmektedir.

-Bakanlık ana başlığı altında, Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı'nın Tarihçesi, Kuruluş Amacı ve Görevleri, Bütçe ve Yatırım Durumu, Merkez Teşkilatı, Bağlı ve İlgili Kuruluşlar alt başlıkları ile bilgiler sunulmaktadır.

Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı web sitesinde, vizyon, misyon ve hedefler, Proje, Tüzükler, Yönetmelikler, Belge ve Formlar, İstatistiki bilgiler ve Duyurular dışında Bakanlık ile Bağlı ve İlgili Kuruluşlar hakkında kapsamlı bilgilere ana başlıklar altından erişilmektedir. Söz konusu bilgilere anahtar sözcük yazılarak arama motoru ile erişim yapılamamaktadır.

2- Kotarım(İşlem Yapma)

Enerji Bakanlığı web sitesinde online işlemlerin yapıldığı bir bölüm yer almamaktadır.

3- Etkileşim (Danışım)

Enerji Bakanlığı web sitesinde vatandaşların görüş ve düşüncelerini sunabileceği etkileşimle ilgili bölümler yer almamaktadır.

IV –DEĞERLENDİRME

A - GENEL SAPTAMALAR

Dünyadaki ve Türkiye’deki Uygulamalar

Çalışma grubumuz Toplumsal Katılım’ ın tanımı, kapsamı,.amaçları, yararları, sorunları gibi genel ve kuramsal bazdaki incelemelerine paralel olarak bu konudaki uygulamalara da eğilmiştir. Dünyanın e-Devlet konusunda önde gelen bazı ülkelerindeki uygulamalar yurttaş katılımı açısından incelenmiş, bu incelemelerimizden dört ülkeye (Singapur, Kanada, Yeni Zelanda, Güney Afrika’ya) ait olanı, bu raporun II inci bölümüne konulmuştur. Bu ülkelerle ilgili incelemelerden elde edilen bulgular çok kısa olarak rapora alınmış olmakla beraber bu ülkelerdeki yurttaş katılımı uygulamaları hakkında yararlı bilgiler vermektedir.

Ülkemizdeki bazı kamu kurum ve kuruluşlarının uygulamaları da incelenmiş, ancak raporda bu incelemelerden sadece altısına yer verilebilmiştir. Raporun III üncü bölümünde görüleceği gibi rapor iki bakanlık (Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı,Turizm Bakanlığı) ve iki merkezi idare kuruluşu (Gümrük Müsteşarlığı, Emekli Sandığı) ile bir il kuruluşunu (Ankara Emniyet Müdürlüğü) ve bir yerel yönetim kuruluşunu (Ümraniye Belediyesi) kapsamaktadır.

Gerek Dünya ve gerek Türkiye uygulamaları ile ilgili incelemelerimizin, ne kapsama alınan uygulamalar ve ne de incelemelerde inilen ayrıntılar açısından istediğimiz genişlik ve derinlikte olmadığını ifade etmeliyiz. Bu eksikliğin çeşitli nedenlerinin başında çalışma grubu üyelerimizin ancak çok az bir kısmının zaman ayırabilmiş olmaları gerekmektedir. Esasen amacımız kamu kurum ve kuruluşlarındaki e-Devlet uygulamalarının her şeyi kapsayacak biçimde incelemesi değil, sadece ülkemizde e-Devlet bağlamında toplumsal katılımı ile ilgili çalışmalar hakkında bir fikir sahibi olmaktır. Bu amacın az çok sağlandığını sanmaktayız.

Uygulamalarla ilgili bulgularımız ve görüşlerimizin ayrıntıları aşağıdaki bölümlerde açıklanacaktır. Burada ise bazı genel saptamalarımızı bilginize sunmak istiyoruz:

Başarılı Örnekler

Dünyadaki örneklerle karşılaştırıldığında yurttaş katılımı konusunda **Türkiye’deki örneklerin bazı peşin tahminlerimizin hilafına pek de kötü durumda olmadığı** anlaşılmaktadır. Gerçekten özellikle Bilgi Sunma (Bilgilendirme, **Bilgilenim**) işlevi açısından çok büyük mesafe almış olduğumuz hemen görülmektedir. Hizmet Sunma (İşlem Yapma ve İş Bitirme, **İşbitirim, kotarım**) konusunda da çok iyi durumda olan, hatta gelişmiş ülkelerdeki benzerlerine örnek olacak derecede ilerlemiş kurumlarımız bulunmaktadır Etkileşim (Görüş Sunma, **Danışım**) konusunda ise ancak pek ilkel ve acemice bazı adımlar atılmış olduğu görülmektedir. Bununla beraber ileri ülkelerde de bu ürkeklik ve acemilikten henüz kurtulunmamış olduğunu da eklemek gerekir.

Toplu Bakış

Türkiye'deki uygulamalar tek tek örnekler yerine topluca nazara alındığında yurttaş katılımı çalışmalarının bütün kamu kurum ve kuruluşlarını kapsayan bir bütünlük ve paralellikten yoksun olduğu, herhangi bir standartlaşma veya tekörnekleştirme çabasının bulunmadığı görülmektedir. Oysa diğer ülkelerde bütün kurum ve kuruluşları içine alan düzenleyici ilke ve kurallar sisteminin varlığı hemen sezilmektedir. Bazı ülkelerde ise Tek Girit (Portal) uygulamasına geçilmiş olduğundan daha disiplinli bir çalışma bulunmaktadır.

Bu eksikliğin birbirine bağlı iki nedenden kaynaklandığı düşünülmektedir:

- Türkiye'de e-Devlet bağlamında bağlayıcı olmasa bile yol gösterici bir vizyon ve bu vizyonun gerçekleştirilmesine yönelik bir misyon tanımlanmamıştır.
- Böyle bir vizyon ve misyon oluşturulmuş olsa bile toplumsal katılımı ilgili politika, strateji ve programları saptamak, yürürlüğe koymak ve izlemek bağlamında bir siyasi irade ortaya konulmamıştır.

Oysa diğer ülkelerin kamu kurum ve kuruluşlarına ait Web sayfalarında ulusal politika ve stratejilerin ve kurumların kendi programlarının adları verilmekte, mahiyetleri açıklanmaktadır.

Düze y Farkları

Ülkemizdeki kamu kurum ve kuruluşlarının Web yerlerinin incelenmesinde hemen göze çarpan bir diğer husus ise bu Web yerleri arasında teknik, içerik ve görsellik düzeyleri açısından büyük farklar bulunmasıdır. Bu farkların öncelikle kurumların üst yönetimlerinin ve bilişim sistemleri yöneticilerinin tutum ve tavır alışlarındaki ayrılıklar nedeniyle olduğu muhakkaktır. Bunun yanında genel vizyon ve misyon eksikliğinin ve politikaları üreten ve izleyen bir makamın bulunmamasının rolü büyüktür. Burada sadece bu farklılıkların varlığına işaret etmekle yekinilmektedir. Tahmin edilebilecek nedenlerle gözlemlerimizi kurum bazına indirgemekten kaçınılmıştır. Ancak rapora alınan örnekler başarılı kurumlar arasından seçildiğinden bir olumlu değer yargısı anlamını da taşımaktadır.

Görsellik ve Erişim

Bütün yayın araçlarında olduğu gibi Web sayfalarında da hedef kitlenin ve hitap edilen kişilerin beğenecekleri, hoşlanabilecekleri bir görsellik boyutunun bulunması gerekmektedir. Yalnız bütün Web yerlerinde görsellik ile kolay erişilebilirliğin optimum bir oranda bulunmasını sağlamak başta gelen endişelerden biridir veya olmalıdır. Özellikle Kamu Web yerlerinde sadelik ve basitlik görsellikten daha önde gelmelidir. Oysa pek çok kamu Web sayfasında bu ilke göz ardı edilmekte, Web sayfalarında, sanki buralar bir hüner gösterme alanı imiş gibi, uzun erişim zamanı gerektiren bazı oyuncaklı tekniklere yer verilmektedir.

Diğer taraftan Web yerinin yapılandırılması ve sayfalarının genel görünümüleri açısından kullanıcıyı doğrudan görmek istediği konuya yönlendirebilecek bir plana sahip olması gerektiği üzerinde de fazla durulmadığı anlaşılmaktadır.

Halkla bütünleşmek

Son olarak tutum ve tavır alış konusunda çok temel bir konuya değinmek istiyoruz: Pek çok kurumda yurttaş katılımı işlevine daha çok bir halkla ilişkiler faaliyeti imiş gibi bakılmaktadır. Her ne kadar gerek bilgilenim, gerek işbirim (kotarım) ve gerek etkileşim (danışım) faaliyetlerinin bir halkla ilişkiler faaliyeti boyutu ve hatta bir öğrenme ve kendini beğendirme amacı da bulunmakta ise de asıl amacın e-Devletin sağlayacağı olanaklarla halkla devleti yakınlaştıran, belki de bütünleştiren yeni bir devlet modeli oluşturmak olduğunun gözden kaçırılmaması gerekmektedir.

B - BİLGİLENİM

1 - SAPTAMALAR

Yukarda yurttaş katılımı konularının tümünü kapsayan bazı saptamalarımız açıklanmıştı. Burada ise doğrudan doğruya Bilgilenim İşlevi ile ilgili olan saptamalarımız, ayrıntıya inmeden, açıklandıktan sonra gözlenen olumsuzlukların nedenleri üzerinde durulacak, daha sonra da bazı öneriler geliştirilmeye çalışılacaktır.

Kapsam

Bilgilenim işlevine hemen tüm kamusal Web yerlerinde büyük önem verilmekte olup en az başarılı Web yerlerinde dahi hayli anlamlı ve yararlı bilgiler sergilenmektedir. Kurumla ve mevzuatla ilgili konular başta olmak üzere **kapsanması gereken konuların tümüne yer ayrılmakta**, bir çok Web yerinde iş süreçleri ve işlem adımları ve hatta faaliyet sonuçları hakkında da bilgi verilmektedir. Diğer bir deyişle kapsam ve içerik açısından oldukça memnunluk verici, beğenilecek bir durum mevcuttur. Web sayfalarını çeşitli zorluklara rağmen özverili çabalarla hazırlayarak bu duruma getirenleri kutlamak gerekir. Yalnız diğer açılardan, yani bilgilendirmenin amacı, bilgilerin niteliği ve erişim yöntemi gibi açılardan bakınca bu olumlu görüşü biraz değiştirmek gereği ortaya çıkmaktadır.

Amaç

Yukarda bilgilenimin yararlılık, Saydamlık, Hesap verme yükümlülüğü şeklinde adlandırılabilir **başlıca üç amaca** hizmet etmesi gerektiği belirtilmişti. İncelemelerimizde kamu kurum ve kuruluşlarının Web yerlerinin büyük kısmında gerek saydamlık ve gerek hesap verme yükümlülüğü konusunun hemen hemen tümüyle göz ardı edildiğini gözlemlemiş bulunuyoruz. Yararlılık amacının da yukarda sözü edilen öğrenme ve kendini beğendirme gibi içsel nedenler (saikler) ile gölgelendiği izlenimini edindiğimizi belirtmek herhalde pek büyük insafsızlık sayılmamalıdır.

Nitelik

Kamuya sunulan bilgilerin nitelikleri açısından konuya yaklaşıldığında ise daha büyük olumsuzluklarla karşılaşmaktadır. Kamuya sunulan bütün bilgilerde olduğu gibi Web'e konulan bilgilerin yanlış, nesnel, eksiksiz, güncel, geçerli ve kolay anlaşılabilir olması gerekmektedir. Kamu Web yerlerinin çoğunda bu istelere yeterince önem verilmediği, özellikle güncellik ilkesinin göz ardı edildiği gözlemlenmektedir. Yukarda da açıklandığı gibi bir kamu kurum ve kuruluşunun kamuya

sunduğu bilgiler, değişkenlik özelliği açısından, başlıca üç sınıfa ayrılabilir: durağan (statik) bilgiler, devingen (dinamik) bilgiler, arşiv bilgileri. Pek çok Web yerinde bu sınıflandırmanın ya hiç nazara alınmadığı, ya da yayımlanacak bilgilerin sınıflara dağıtılmasında gerekli özenin gösterilmediği anlaşılmaktadır. Durağan bilgilerin kesinlikle değişmez bilgiler olmadığı, devingen bilgiler kadar olmasa bile bunlarda da zaman zaman değişiklikler vuku bulduğu çoğu kez göz ardı edilmektedir. Diğer taraftan değişikliğe uğrayan ve geçersiz hale gelen bir durağan bilgi tümüyle değersiz hale gelmemiş ise bu bilginin arşiv bilgisi olarak Web'te muhafaza edilmesi gerekmektedir. Bu konuda da çok titiz davranılmamakta olduğu görülmektedir.

Devingen bilgiler konusuna gelince: Bazı Web yerlerinde sunulan bilgilerin çok güncel hatta dakik olduğu görülmektedir. Bu Web yerlerinin meteoroloji gibi halkın günlük yaşamında önemli yeri olan ve çok sık vuruş alan yerler olduğu hemen belirtilmelidir. Buna karşılık, halkın bilgilenme ihtiyacına cevap vermesi gereken pek çok kamu kuruluşunun Web yerinde sergilenen bilgiler güncelliğini çoktan yitirdiği halde geçerli bir bilgi imiş gibi halka sunulmaktadır. Bu suretle Web yeri açan kamu kurum veya kuruluşu, halka yarar sağlamak yerine bazı hallerde zarar verebilmektedir.

Erişim

Erişim kolaylığı ile görsellik arasında bulunması gereken dengenin her zaman sağlanamadığı, bu yüzden Web yerine ulaşmak için gereken bekleme süresinin bazen çok uzun olabildiği yukarda açıklanmıştı. Web sayfası kolayca açılabilir istenen bilginin yerini bulmak ayrı bir iş olarak kullanıcının karşısına çıkmaktadır.

Burada veri yapıları ve arama yöntemleri üzerinde biraz durmak yararlı olacaktır. Öncelikle bir bilginin Web yerine konulması ile o bilginin kullanıcı tarafından kolayca görülebilmesinin ayrı şeyler olduğunun kavranması gerekmektedir. Bu inceliğin her zaman göz önünde bulundurulmadığı görülmektedir. Bir çok Web yerinde bilgiler ya kurumsal hiyerarşideki önemine, ya elde edilme tarihine ya da sıra numarasına göre sayfalara ve sayfa içindeki bölümlere yerleştirilmektedir. Oysa bilgilenim işlevi ile kamuya bilgi sunmak amacına erişilebilmesi için bilgilerin sınıflandırılmasına kullanıcılar açısından yaklaşılması zorunlu bulunmaktadır. Bugün veri tabanı kavramının Internet ortamında uygulanabilmesini sağlayan çeşitli ticari yazılımlar ortaya çıktığı gibi, yeni programlama dilleri ile böyle yazılımlar geliştirmesi de kolaylaşmıştır. Aynı şekilde anahtar sözcüklerle veya serbest metin arama yoluyla çalışan arama motorları da geliştirilmiştir. Buna rağmen bazı kamu kurum ve kuruluşlarının Web yerlerinde bilgiye erişim için tarih veya numara sırası yanında ek arama olanaklarına yer verilmemiş olmasının pek mazereti bulunmadığı düşünülmektedir.

2 - NEDENLER

İki Kanat

Yukarda , kamu Web yerlerinin toplumsal katılımı ile ilgili uygulamalar arasında en başarılı oldukları alanın bilgilenim olduğu, bununla beraber bu alanda da bazı olumsuzluklara rastlanmakta olduğu açıklanmış bulunmaktadır. Burada ise bu olumsuzlukların nedenlerinin ne olabileceği konusundaki görüş ve düşüncelerimiz açıklanmaya çalışılacaktır.

Olumsuzluk nedenlerini, deyim yerindeyse sunum tarafı ile ilgili nedenler ve istem tarafı ile ilgili nedenler şeklinde iki grup altında incelemek uygun olacaktır. Zira bu nedenlerin kaynağı iki ayrı kanatta bulunmaktadır. Hemen anlaşılacağı gibi kamu kurum ve kuruluşları sunum tarafında, halk (yurttaşlar veya hemşehriler) ise istem tarafında yer alırlar. Burada olumsuzlukların nedenlerini incelemeye sunum tarafından başlayacağız.

Amaç ve Hedefler

Yukarda genel saptamalar bölümünde e-devlet bağlamında geçerli bir vizyon ve misyon tanımlamasının bulunmadığı gibi bu tanımlamaların hayata geçirilmesini sağlayacak bir siyasi ve/veya idari yapılanmanın da mevcut olmadığını ifade etmiştik. Bilgilenim konusunda karşılaşılan olumsuzluk nedenlerinin başında bu kusurun bir yansıması gelmektedir. **Kamu kurum ve kuruluşlarının halka bilgi sunma görevleri konusundaki genel amaç ve hedefleri gösteren bir siyasi veya idari karar bulunmamaktadır. .**

Böyle genel bir siyasi veya idari kararın bulunmayışı kamu kurum ve kuruluşlarını bilgilenim konusunda serbest bırakmakta, yani ilgili üst yönetimin bu konudaki görüş ve düşünceleri önem kazanmaktadır. Kurum veya kuruluşun üst yönetimi çok kapsamlı hedefler belirleyebileceği gibi bu konuyu tümüyle alt birimlerin inisiyatifine de bırakabilir. Uygulamada daha çok bu ikinci şıkkın geçerli olduğunu, kamu Web yerlerinin çoğunun yukardan herhangi bir direktif alınmadan aşağıda alınan kararlarla gerçekleştirilerek yukarı sunulduğunu düşünmekteyiz.

İlke ve standartlar

Bilgilenim konusunda yapılan çalışmaların etkin ve yararlı sonuçlar doğurabilmesi için amaç ve hedeflerin belirlenmesinden sonra, sunulacak bilgiler açısından göz önünde bulundurulacak ilkelerin ve bu bilgilerin sunumunda uygulanacak standartların da belirlenmiş olması gerekmektedir. Bilgilenimle ilgili genel ilkeler yukarda nitelikler başlığı altında açıklanmaya çalışılmıştı. Bu genel ilkeler dışında kuruma özgü bazı ek ilkelere riayet edilmesi de gerekebilir. Örneğin vergi idaresinin çalışmalarını yansıtan bir Web yerinde vergi mahremiyeti ilkesi, İstatistik Genel Müdürlüğünün Web yerinde istatistiklerle ilgili kişisel bilgilere yer verilmemesi ilkesi göz önünde bulundurulmalıdır. Kuruma özgü ilkelere uyulmaması gibi bir durum pek söz konusu değildir. Genel ilkelerin çoğuna uyum konusunda da sıkıntı bulunmamaktadır. Bununla beraber, güncellik, geçerlilik. ve tamamlık ilkelerine riayet kurumdan kuruma farklılık arz etmektedir ki bir kısım olumsuzluklar bu farklı tutumlardan kaynaklanmaktadır.

Türkiye’de gerek kamu ve gerek özel kesimde gerek kabul gören veri ve bilgi standartlarının henüz oluşturulmamış olması nedeniyle bilgilenimde uygulanacak standartlar açısından ciddi bir kusur bulunmaktadır. Genel bilgi standartlarından ayrı olarak kuruma özgü bilgi standartlarına da ihtiyaç duyulabilir. Sunulacak bilgilerin formatı, ayrıntı düzeyi, sınıflandırılması gibi hususların karara bağlanmamış olması halinde bir Web yerinde aranan düzenlilik, anlaşılabilirlik gibi nitelikler konusunda sıkıntı yaşanacağı tabiidir.

Örgüt Yapısı ve Haberleşme

Bir kurumda bilgilenim işlevinin düzgün ve uygun bir biçimde yerine getirilebilmesinde kurumun örgüt yapısının ve kurumun birimleri arasındaki haberleşme kanallarının rolü büyüktür. Web yeri ile ilgili çalışmaları yürüten birimin bir kurum içindeki yeri ve konumu o kurumun bilgilenim açısından uygun bir örgüt yapısına sahip olup olmadığı hakkında bir fikir verebilir. Bazı hallerde bu birimin adına bakmak dahi yeterli olabilir. Örneğin bu birimin adı Bilgi İşlem Merkezi ise o kurumda bilgisayarlaşmanın gerektirdiği yeniden yapılanma işinin pek ele alınmadığına kanaat getirilebilir. Buna karşılık bilgilenim işlerini Bilgi Sistemleri Başkanlığı gibi bir birim yüklenmiş ise o kurumda yeniden yapılanma konusunda en azından bir bilinçlenmenin başlamış olduğuna hükmedebiliriz. Yeniden yapılanma ise bilgilenim işlevinin daha kolay yerine getirilebilmesini sağlayacaktır. Zira yeniden yapılanma kurum içindeki bilgi akışını en uygun duruma getirecek ve bu suretle bilgilenim çalışmaları rayına oturacaktır. Bu açıklamalar yeniden yapılanma olmadan bilgilenim işine kalkışılmaması gerektiği şeklinde yorumlanmamalıdır. Örgüt yapısı ne olursa olsun, haberleşme kanalları ne kadar yavaş işlerse işlesin bilgilenim görevinin yerine getirilmesine çalışılması gerekeceği tabiidir. .

Teknik ve Sanatsal Düzey

Yukarda iki yerde (Değerlendirme- Görsellik ve Erişim, Bilgilenim –Erişim) web sayfalarında kolay erişilebilirlik ile güzellik arasındaki ilişkiye değinilmiş ve bu iki öge arasındaki dengenin eniyileştirilmesi gereği vurgulanmıştır. Her iki konuda da çok iyi düzeyde bulunan kamusal web yerleri bulunmasına rağmen genel düzeyin gerekenin biraz altında olduğu kabul edilmelidir. Bu düzey düşüklüğünde elemanların teknik veya sanatsal yetersizliğinin rolü olduğu muhakkaktır. Ama düzey düşüklüğünü tümüyle elemanların bireysel yetersizliklerine bağlamak da yanlıştır. Bireysel olarak çok yetenekli elemanların sayıca yetersizliği, yanlış işlerde görevlendirilmeleri, yanlış yönlendirilmeleri gibi nedenler de bulunmaktadır.

Bu bağlamda başka bir eksikliğe de değinmek yerinde olacaktır: Kamu kurum ve kuruluşları arasında Web yerleri ile ilgili çalışmalar açısından bilgi ve deneyim değişimine olanak sağlayacak platformlar bulunmamaktadır. Oysa Kamu-net gibi örgütler veya Web yönetimi konusunda çalıştaylar gibi toplantılar aracılığı ile mevcut elemanların bilgi ve beceri düzeylerinin yükseltilmesi sağlanabilir. Ayrıca bilgi ve deneyim değişiminin dışında ortak çalışmalar yürütülmesi, ödünç eleman kullanımı gibi yaklaşımlar da düşünülebilir.

Bilgi Kiskançlığı

Kamu kurum ve kuruluşlarında kurumla ilgili bazı bilgilerin çeşitli nedenlerle kamuya sunulmasının uygun bulunmadığı görülmektedir. Bu nedenlerin bir kısmı **devlet sırrı, ulusal güvenlik, kamu düzeni** gibi adlarla yasal bir tabana oturtulabilmektedir. Bazen de yöneticiler yasal dayanak olmadığı halde bazı bilgilerin kamuya açılmaması için aynı gerekçeleri kullanabilmektedirler. Örneğin üst yönetim veya ilgili görevliler bazı bilgilerin açıklanması halinde kendileri hakkında bazı olumsuz durumlar doğacağı düşüncesiyle bu bilgilerin kamuya sunulmasından kaçınılabilmektedirler.

Bu durum artık bütün demokratik ülkelerin hukuk sistemlerine girmiş bulunan **Bilgi Edinme Özgürlüğü** konusunun kanunla düzenlenmemiş olmasından kaynaklanmaktadır.

Bilgilerin açıklanmamasına gerçekten kişisel kıskançlıkların neden olduğu durumlara da rastlanmaktadır. Bir kurumun çalışmaları sonunda kurumda biriken bilgilerin başkaları tarafından öğrenilmemesi, bu bilgileri elinde bulunduran görevlinin mesleki ilerlemesi için yararlı oluyorsa o kişi bu bilginin açıklanmasına engel olmaya çalışacaktır. Kurum çalışmaları sırasında biriken bilgilerin parasal bir değeri olduğu hallerde de bu bilgilerin açıklanmasının bilgileri elinde bulunduran görevliler tarafından engellenmeye çalışıldığı görülmektedir.

İstem Kanadı

Kamu kurum ve kuruluşlarının Web yerleri aracılığı ile bilgi sunma görevlerini zorlaştıran aksatan veya amacından saptıran nedenleri yukarda incelemeye çalıştık. Konunun bir de istem tarafına bakmak, halkın yani yurttaş veya hemşehri adını da alan bireylerin bilgi isteme ile ilgili durumları, tutumları ve davranışları konusunu incelemek gerekmektedir.

Bu alanda karşımıza çıkan ilk olumsuzluk nedeni Internet erişimi ile ilgili çeşitli kısıtlamalardır. Öncelikle Türkiye’de Internete kendi kurumundan ve konutundan bağlanma olanağı bulunan kişi sayısının çok düşük olduğunu görmekteyiz. Ayrıca bağlanma olanağına sahip olanlar açısından da Internet erişiminin fiyatı bir kısıtlama teşkil etmektedir.

Bununla beraber Türkiye’de Internet erişimi konusunda sorun yaşamayan kişiler açısından dahi bilgilenim işlevinden yararlanmanın tatmin edici bir düzeye ulaşamadığını görmekteyiz. Burada kişilerin bilgi edinme konusundaki yerleşmiş alışkanlıkları rol oynamaktadır. Bilgi edinmek isteyen kişi önce aile veya arkadaş çevresine başvurmakta, varsa bilginin ilgili olduğu kurumda çalışan bir yakınından bilgi edinmeyi denemektedir. Aranan bilgiye Internet aracılığı ile erişilebileceği fikri henüz yaygınlaşmamıştır.

3 - ÖNERİLER

Yukarıda , bilgilenim konusundaki olumsuzlukları incelemek için ekonomi biliminden ödünç alınan sunum ve istem kavramlarından yararlanmıştık. Bu suretle sunum ve istem arasında bulunan veya bulunması gereken ilişkiye benzer bir durumun bilgilenim konusunda da geçerli olduğunu vurgulamak istemiştik. Gerçekten bilgilenim olayında bir yanda kamu kurum ve kuruluşlarının sundukları bilgiler, diğer yanda ise bu bilgilere yurttaşlar veya hemşehriler tarafından duyulan ihtiyaç bulunmaktadır. Kurumlar bilgi sunarlarsa halk bu bilgileri öğrenecek, halk bilgiye ihtiyaç duyarsa kamu kurum ve kuruluşları bu ihtiyacı karşılamaya çalışacaktır. Yani ekonomi alanında olduğu gibi istem sunumu, sunum da istemi yaratacaktır. Buradan şu sonuca varırız: Bilgilenim konusunda bugün geline noktanın daha ilerilere gitmek, olumsuzlukları gidermek probleminde tavuk-yumurta ilişkisindeki benzer bir çatal durum mevcuttur. O halde çatalın bir ucunda elde edilen gelişmenin öbür uca da yansarak burada da bazı iyileştirmeler doğurması beklenmelidir. Bu yüzden bilgilenimle ilgili bir olumsuzluğun hangi taraftan kaynaklandığına bakılmaksızın bu olumsuzluğun giderilmesi ile bütün sistem için bir gelişme sağlanacağı gözden ırak tutulmamalıdır. Bilgilenim alanında sorunların

çözümlemesine ve ilerlemeler sağlanmasına yönelik olarak aklımıza gelen önerilerden bazıları aşağıda açıklanacaktır. Aslında bu önerilerin büyük bir kısmı ile ilgili ipuçları olumsuzluk nedenlerinin incelendiği bölümde verilmişti. Zira, pek çok konuda olduğu gibi burada da sorunların çözümü sorunun içinde gömülü olarak bulunmaktaydı. Önerilerimizi şöyle sıralayabiliriz:

- Vakit geçirilmeden bilişim ve iletişim alanında ulusal politika ve uygulamalara sahip çıkacak siyasi bir makam belirlenmelidir.
- Bilişim ve iletişim politikalarını üretecek ve uygulanmasının eşgüdümünü yapacak ve izleyecek idari bir yapı oluşturulmalıdır.
- Bilgi Edinme Özgürlüğü konusu yasayla düzenlenmeli, devlet sırrı kavramına netlik kazandırılmalı, kamu görevlilerinin demec vermeleri ile ilgili kısıtlama gözden geçirilmelidir.
- E-Türkiye ve Devlet projeleri içinde Bilgilenim alanındaki vizyon ve misyon tanımları gereken önemde ele alınmalıdır.
- Kamu-net veya benzeri mekanizmalar çalıştırılarak ve çalıştay, seminer düzenlenmesi gibi yollarla kurumlararası bilgi ve deneyim değişimine ivme kazandırılmalıdır.
- İnternet erişimini yaygınlaştırılmalı ve özellikle, İnternet erişimi ucuzlatılmalı, Ücretsiz veya sembolik ücretli kamu İnternet odaları kurulmalıdır,
- İnternet kültürü yaygınlaştırılmalı halka kısa eğitimler verilmelidir.
- Halkın ihtiyaç duyduğu bilgilerin İnternet'ten alınmasını özendirici projeler hazırlanmalı, yöntemler geliştirilmelidir.

C – KOTARIM (İşlem Yapma)

1 –SAPTAMALAR

Bu rapora alınmış olan örnekler de göstermektedir ki Türkiye’de bazı kamu kurum ve kuruluşları pek çok kamu hizmetinin İnternet ortamında sunulmasının mümkün olduğunu ve bu yolla emek ve para tasarrufu yapılabileceği gibi itibar da sağlanabileceğini keşfetmişlerdir. Bugün yürürlüğe konulmuş bulunan ve yurttaşlar tarafından yaygın bir şekilde kullanılmakta olan kotarım uygulamaları arasında yukarda sayılan işlem yapma konularının hemen hepsi için örnekler bulmak mümkündür. Örneğin bugün aşağıdaki işlemler ve benzerleri yaygın bir şekilde uygulanmaktadır.

Bilgi isteme	T.C. Kimlik Numarasını öğrenme
Bilgi sunma	İkametgah Adresi
Belge sunma	Gümrük Giriş Beyannamesi doldurulması
Para Tahsil	Maaş ödemesi
İşlem başlatma	Pasaport için başvurma , hırsızlık ihbarı
İşlem Bitirme	Askerlik borçlanması isteğinin kabul edildiğinin bildirilmesi
Veri aktarımı	Eczanelerden ilaç satışının Emekli sandığına bildirilmesi

Yalnız bu tür uygulamalar pek sınırlı sayıda kamu kurum ve kuruluşu tarafından yürütölmekte, İnternet ortamına taşınması için gerek teknik ve gerek hukuki açıdan hiç bir engel bulunmayan, buna karşılık zaman, emek ve para tasarrufu sağlanması mümkün olan pek çok işlemin geleneksel yöntemlerle, yani yüz yüze bankodan veya posta ve faks aracılığı ile yürütölmesine devam edilmektedir.

2- NEDENLER

Teknik olarak İnternet ten verilmesi mümkün olan bir hizmetin hala geleneksel yöntemlerle yapılmasına devam edilmesinin çeşitli nedenleri bulunmaktadır. Bu nedenlerden bir kısmı, bilgilenim bölümünde açıklanan nedenlerle örtüşmektedir. Örneğin, genelde e-Devlet ve özel olarak yurttaş katılımı için genel kabul görmüş bir vizyon ve misyon tanımlamasının ve buna bağlı olarak İnternet ortamında hizmet sunulması (kotarım) konusunda kurumları bağlayıcı veya en azından onlara yol gösterici nitelikte bir yönergenin bulunmamasının doğurduğu olumsuzluk burada da caridir. Aynı şekilde bilişim ve iletişim teknolojilerinin iş süreçlerine ve işlem akışlarına getirmesi olası değişikliklerin tam olarak özömsenmesini sağlamak üzere kurum bazında bir yeniden yapılanmanın gerçekleştirilmemiş olması da kotarım konusunda fazla ilerleme kaydedilmemesine neden olmaktadır. Bilgi İşlem Merkezinin yerini, Bilişim Sistemleri Dairesi gibi bir ad taşıyan, yeni bir birimin almış olduğu kurumlarda dahi bu birimin kurum hiyerarşisindeki yerinin uygun olmaması da olumsuzluk kaynağı olabilmektedir. Son olarak, bilgilenim konusunda sözü edilen teknik eleman eksikliği ve bunu telafi etmek üzere dış kaynak kullanımı gibi yollara başvurulmasının yaygın olmaması da benzer bir etki doğurmaktadır.

Bütün bu ortak olumsuzluk nedenleri dışında, kotarım (işlem yapma) işlevine özgü bir olumsuzluk nedeni olarak bazı yasal düzenleme eksiklikleri zikredilebilir. Elektronik imza ve elektronik belge kavramlarının hala yasal bir dayanağa oturtulmamış olması bu alandaki eksikliklerin başında gelmektedir. Kredi kartı ile veya elektronik fon transferi yolu ile ödeme yapılması da anca bazı palyatif tedbirlerle birkaç kurumda uygulanabilmektedir.

Bu olumsuzlukların giderilmesi konusunda bilgilenim bağlamında zikredilen öneriler hemen tümüyle kotarım konusunda da geçerli bulunmaktadır. Belki burada kurumda yeniden yapılanmanın daha büyük önem arz etmesi dolayısı ile yeniden yapılanma çalışmalarına öncelik verilmesi önerisi vurgulanabilir.

D – ETKİLEŞİM (DANIŞIM)

1 - SAPTAMALAR

Türkiye’de üç ayrı kesimden oluşan yurttaş katılımının en zayıf tarafı muhakkak ki etkileşimdir. Hemen ilave edilmelidir ki Dünyanın diğer ölkelerinde de bu böyledir. Yalnız Türkiye’de etkileşim işlevinin diğer iki kesime göre diğer ölkelerde rastlanıldığından çok daha cılız kaldığı görölmektedir. Görüş isteyen, görüş sunmaya olanak tanıyan kamu web yerleri yok denecek kadar azdır. O kadar ki gerek ticari kuruluşlarda ve gerek kamu kurumlarında görmeye alışık olduğumuz

şikayet kutularının benzeri bir işlev görecektir pencerelere bile sık rastlanmamaktadır. Web yerlerinde Web Yöneticisine e-posta göndermek olanağı veren bağlantıların çoğu kurum hakkındaki şikayetler için değil web sayfaları hakkında görüş toplamak için konulmuş bulunmaktadır.

Hal böyle iken, etkileşim sayılabilecek bazı uygulamalara yer veren kurumların üst yönetimini ve bilişim sistemleri yöneticilerini kutlamak gerekmektedir. Örneğin Ümraniye Belediyesinde Başkana Mesaj adıyla konulan pencere sadece belediye ile ilgili şikayetlere değil belediye hizmetleri hakkında her türlü görüş ve düşüncelere de açık tutulmaktadır. Aynı şekilde Gümrük müsteşarlığının web yerine *Kaçakçılığın Önlenmesi, İzlenmesi Ve Soruşturulması Hakkında Kanun Taslağı*'nın tam metninin konulması ve ilgililerden ve kamudan görüş istenmesi örnek alınacak bir uygulamadır. Şimdilik bu tür uygulamaların artmasını temenni etmekten başka bir söz bulunmamaktadır.

2 – NEDENLER

Vizyon ve misyon tanımlamalarının yapılmamış ve amaç ve hedeflerin belirlenmemiş olması bu eksikliğin başında gelmekte ise de konudaki asıl büyük olumsuzluk kaynağının kültürel olduğunu düşünmekteyiz.

Bu düşüncemizin temelinde, çeşitli yazarların Türk halkının olaylar karşısında Dünyanın diğer ülkelerinde pek görülmeyen bir tevekkül kültürüne sahip olduğu, tepkilerini açığa vurmaktan çekindiği yolundaki görüşleri bulunmaktadır. Bu görüşün çok yanlış olmadığını gösteren bir örnek şudur: TBMM Başkanlığı her millet vekiline adı ve soyadının arkasına tbmm.gov.tr ibaresi eklenerek bulunan bir e-posta adresi vermiştir. Kendi özel işlerinin takibi için Parlatentonun Halkla İlişkiler Binasını dolduran,, telefon santralını sürekli meşgul eden seçmenlerden hemen hiç birisi bu e-posta adreslerine ülke sorunları hakkındaki görüş ve önerilerini iletmemektedirler.

Burada da sunum-istem ilişkisi bulunduğı dikkate alınırsa ilişkinin sunum tarafında da fazla davetkar bir tutum görülmediğı ifade edilmelidir. Yani bir Anadolu deyiimi ile ***İnek almaz buzağı emmez*** bir durum söz konusudur. Aynı derecede değilse bile aynı nitelikte bir kültürel katılık bulunan ülkelerde sivil toplum kuruluşlarının etkileşim konusunda büyük çabalar sarf ettiklerini ve bunun semeresinin de alınmaya başlandığını görmekteyiz. Türkiye’de özel olarak bu amaç için kurulmuş bir sivil toplum kuruluşu bulunmamaktadır. Genel çalışmaları içinde etkileşim konusuna da yer ayıran bir kaç sivil toplum kuruluşu bulunmakta ise de bunlar, belli bir siyasi duruşa sahip olmaları nedeni ile, amaca tam uygun düşmemektedir. Burada lazım gelen herhangi bir siyasi partinin görüşüne veya bir siyasi öğretiye yakın durmayan, doğrudan yurttaşların veya hemşehrilerin görüş ve düşüncelerini ilgili makamlara yansıtmak işlevini üstlenecek bir sivil toplum kuruluşudur. Böyle kuruluşlar ortaya çıkıncaya kadar hem etkileşim ortamlarının yaratılması hem de katılım kültürünün geliştirilmesi için yine görev kamuya düşmektedir.

V - GELECEĞE BAKIŞ

Kamu kurum ve kuruluşlarımızda oldukça eski tarihlerde başlamış olan *bilgisayarlaşma*, iletişim ve bilişim teknolojilerindeki çok büyük gelişmeler ve özellikle Internet olgusunun ortaya çıkması ile yeni bir oylum ve anlam kazanmış, e-ticaret, e-iş ile başlayan eğilim e-Devlet ve e-Türkiye adını verdiğimiz hayallere dönüşmüştür. TBD ve Kamu-BİB olarak çalışmalarımız bu hayallerin projelere dönüşmesi, projelerin de hayata geçmesine odaklanmıştır. Bugün ülkemizde egemen olan büyük değişim rüzgarı bütün kamu kurum ve kuruluşlarını etkisi altına almış bulunmaktadır. Bir taraftan iş süreçlerinde ve işlem akışında bilgisayarlaşmanın getirdiği değişiklikler özümsemeye ve kamu Kurum ve kuruluşları e-kurum'a dönüşmeye başlamış, diğer taraftan e-Devlet hayal olmaktan çıkarak çalışma ortamımıza ve günlük hayatımıza girmiştir. Halkın , yurttaşın, hemşehrinin veya bireylerin durduğu yerden iş ve işlemlerin görünüşü değişmiş, e-Devlet olgusu zihinlerde yer etmeye yüz tutmuştur.

Bu büyük değişimin asıl önemli yanı ise yeni yeni ortaya çıkmaktadır. Yurttaşlar, hemşehriler, bireyler yani halk e-Devlet adını alan yeni oluşumun işleyişinin bir yerlerinde rol almaya başlamıştır ki bu yeni rol dağıtımına toplumsal katılım(halkın katılımı, yurttaş katılımı) adını vermekteyiz. Bu katılım başlıca üç ayrı alanda, bilgilenim (bilgilendirme), kotarım (işlem yapma) ve etkileşim (danışım) alanlarında gerçekleşmektedir. Toplumsal katılım, hem yeni bir toplum anlayışı hem de yeni bir devlet kavramı demek olan e-demokrasinin oluşmasını sağlayacak en önemli dinamik olarak geleceği şekillendirmektedir.

Bu gelecek belki daha çok bizim dışımızda, çok gelişmiş ekonomilerde tasarlanmakta ise de Küreselleşmenin egemen olduğu Dünyada, ülkemizin bu tasarımlara yabancı kalması söz konusu değildir. Esasen hem kamu kurum ve kuruluşlarımız hem de halkımız aydınlık bir ufka doğru yola çoktan koyulmuş bulunmaktadır.