

TÜRK KAMU YÖNETİMİNDE BİLGİ TEKNOLOJİLERİ KULLANIMI*

İsmail SEVİNÇ**

ÖZET

Son yıllarda bilgi teknolojileri alanında yaşanan gelişmeler, klasik örgütsel yapı ve fonksiyonları önemli oranda etkilemektedir. Gerek kamu gerekse özel sektör örgütlerinin bu değişim dalgalarına kayıtsız kalmaları olanaklı değildir. Bu bağlamda Türk kamu yönetiminin, bilgi çağına girilmesiyle hizmet sunumunda verimlilik ve etkinlik konusunda kimi yönetsel sorunlarla karşı karşıya kaldığı bilinmektedir. Bu sorunların çözülebilmesinde bilgi teknolojileri kullanımının etkili olacağı ileri sürülmektedir.

Anahtar Kelimeler

Türk kamu yönetimi, bilgi, bilgi teknolojileri, internet

ABSTRACT

Developments in the information technology crucially effect the classical organizational institutions and functions in recent years. It is almost impossible to stay tune these changing waves for both public and private sector organizations. In this context, it is known that Turkish public administration came across with some managerial problems related with submitting the productivity and effectiveness of service in the beginning of the era. It is said that usage of information technologies would be effective in solving these problems.

Keywords

Turkish public administration, information, information technologies, internet

* Bu çalışma, "Bilgi Teknolojileri Kullanımının Kamu Kurumları Üzerindeki Etkileri: Kavramsal ve Ampirik Bir Çalışma (Konya Örneği)" adlı doktora tezinden yararlanılarak hazırlanmıştır.

** Selçuk Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi

1.GİRİŞ

İnsanoğlu sürekli olarak düşüncelerini gelecek nesillere aktarma arayışı içerisinde olmuştur. Başlangıçta bunu konuşarak ya da resim yaparak gerçekleştirmeye çalışsalar da ilk büyük adım M.Ö. 250 yılında Asya kıtasında Pergamum'da üretilen parşumentin kullanılmaya başlanmasıyla atılmıştır. Parşument ilk kez Avrupa'da kiliselerde ve resmi işlemlerin yürütülmesinde kullanılmıştır. Dünyada parşument yaygın olarak kullanılırken Çinliler kağıdı M.S. 1. yüzyılda üretmişler ve yaklaşık 500 yıl kullanmışlardır. Kağıt üretme süreci aşamalı olarak Sicilya'dan İspanya ve İtalya'ya, oradan da Almanya'ya yayılmıştır. Bu bağlamda bilgi yönetiminde ikinci aşama olarak söylenebilecek diğer nokta ise basım işinin matbaa ile gerçekleştirilmeye başlanmasıdır. Bu durum aynı zamanda ticaretin yüz yüze olan yapısına da esneklik kazandırarak bireylerin yazışmayla da ticaret antlaşmaları yapabilmelerine olanak sağlamıştır. Bu gelişmelerin yanı sıra buharlı lokomotiflerin geliştirilmesi, kara, deniz ve hava taşımacılığında yaşanan teknolojik gelişmeler, telgraf, telefon ve telsiz olarak adlandırılan radyo dalgalarıyla iletişim teknolojileri alanında yaşanan gelişmeleri hızlandırmış, bilgi teknolojilerinin bu seviyeye ulaşmasında önemli katkılar sağlamıştır.

Üçüncü bin yılın ilk yıllarında bilgi, örgütler için rekabet üstünlüğünü sağlamada önemli bir araç durumuna gelmiştir. İnsanlık tarihinin karşı karşıya kaldığı üç büyük değişim dalgasından biri olan bilgi toplumuna geçiş süreci ile birlikte temel kriterler; bilginin üretilmesi, paylaşılması ve dağıtılması olmuştur. Teknolojik gelişmeler bireyleri, ülkeleri, ulusal ve uluslararası örgütleri bilgi teknolojileri yoluyla derinden ve hızlı bir biçimde etkilemekte, 21. yüzyıl toplumlarına da 'bilgi toplumu' denilmesine yol açmıştır. 21. yüzyılda üzerinde durulacak temel kavramlar bilgi, küreselleşme, birey hakları, demokrasi ve teknoloji olacaktır. Son yıllarda bilgi teknolojileri alanında yaşanan gelişmeler, klasik örgütsel yapı ve fonksiyonları önemli oranda etkilemektedir. Gerek kamu gerekse özel sektör örgütlerinin bu değişim dalgalarına kayıtsız kalmaları olanaklı değildir. Bu bağlamda Türk kamu yönetiminin, bilgi çağına girilmesiyle hizmet sunumunda verimlilik ve etkinlik konusunda kimi yönetsel sorunlarla karşı karşıya kaldığı bilinmektedir. Bu sorunların çözülebilmesinde bilgi teknolojileri kullanımının etkili olacağı ileri sürülmektedir.

1. Bilgi Teknolojileri ve Türk Kamu Yönetimi

İnsanlık bugünlerde yeni ve köklü bir değişimi yaşamaktadır. Uygarlık tarihindeki bu üçüncü köklü değişimin sanayi toplumundan; bilginin giderek hammaddenin, emeğin ve diğer kaynakların yerini alacağı ve geçişin şimdiki sanayi toplumundan tümüyle farklı bir 'Bilgi Toplumu'na doğru gerçekleştiği görülmektedir¹. 20. yüzyılın ikinci yarısından itibaren bilgi ve iletişim teknolojilerindeki hızlı gelişmeler, tüm insanlık için heyecan verici bir noktaya ulaşmıştır. Her çeşit bilginin elektronik ortamda saniyeler içerisinde dünyanın her hangi bir yerinden başka bir yerine nakledilebilmesi kendi başına bir devrim olduğu gibi diğer devrimlere de ivme kazandırabilecek ve birey yaşamının her boyutunu hızla değiştirebilecek bir potansiyele sahip olmasıyla da ayrı bir önem taşımaktadır. Değişimlerin neler olacağı, sürecin içerisinde yaşıyor olmamız nedeniyle kısmen öngörülebilmekle birlikte teknolojinin insanlık için önümüzdeki yüzyıllarda hazırladığı sürprizlerin büyük bölümü öngörülebilirlik sınırlarının oldukça ötesine uzanmaktadır².

Bilimsel ve teknolojik gelişmelerin bireyin yaşamını tümüyle değiştirdiği sanayi toplumu, modern toplumsal yapının temelini atarken ekonomide, kültürde ve politikada toplumsal dönüşümlere sahne olmuş, insanoğlunu yeni bin yılda anlık değişmelerin ve gelişmelerin toplumsal yaşamı derinden etkilediği bilgi toplumuna geçirmiştir. Kamu yönetimleri de son dönemlerde ortaya çıkan ekonomik, politik ve toplumsal sorunların etkilerini gidermeye yönelik olarak bir dizi düzenleme çalışmaları başlatmışlardır. Bu yeniden düzenleme çalışmaları, hem fonksiyonel hem de yapısal sorunları çözme çabasıyla dizayn edilmelerinden dolayı kriz ortamları ile karşı karşıya olan hükümetler ve devletler için bir çıkış yolu olarak görülmüşlerdir³.

Kamu yönetimleri, küreselleşme süreci içerisinde önemli değişimlere tanık olmakta ve günümüzün farklılaşan koşullarına ve yeni gereksinimlere uyma/uydurulma çabaları içerisinde görülmektedir. Bu değişim, kamu kurumlarının iş süreçlerine de yansımaktadır. Genellikle yavaş işleyen, hantal bürokratik yapılar olarak nitelendirilen kamu kesimi, kamu

¹ Yoneji Masuda, **Managing In The Information Society**, Mass., Basil Blackwall, USA, 1990, s. 3.

² Şaban Sitembölükbaşı, "İletişim Teknolojisindeki Yenilikler ve Temsili Demokrasinin Geleceği", **Gazi Üniversitesi İİBF Dergisi**, C: 5, S: 2, 2003, s. 193.

³ Orhan Gökçe, Önder Kutlu, Gülise Gökçe, "1980'li Yıllardan Beri Uygulanan Kamu Yönetimi Reformları Üzerine Genel Bir Değerlendirme", **Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi**, Selçuk Üniversitesi İİBF, Yıl: 1, S: 1-2, Nisan Ekim 2001, s. 40

yönetimi başta olmak üzere her alandaki reform çalışmalarının yanı sıra bilgi ve iletişim teknolojilerinin yaygın kullanımıyla etkin yapılara dönüşmektedir. Böylelikle vatandaşa ve iş dünyasına daha kaliteli hizmet sunulmakta, zaman, emek ve maliyet tasarrufu sağlanmaktadır. Söz konusu değişimin yakından izlenmesi ve raporlanarak belgelendirilmesi; bu alanda yapılacak çalışmalara ışık tutması ve yönlendirilmesi açısından olduğu kadar değişim sürecinin topluma tanıtılması ve benimsetilmesi açısından da büyük önem arz etmektedir. Yönetime katılma, demokratik yönetim, özerkleşme ve yerleşme, yönetişim, performans yönetimi, bilgi teknolojileri vb. kavramlarla ifade edilebilen yeni olguların ve yeni yönetsel tekniklerin kamu yönetimlerinin yapısal ve işlevsel süreçlerine dâhil edilme girişimleri, günümüzde çoğu devletin siyasal ve yönetsel gündeminin ilk sıralarında yer almaktadır⁴. Kamu kurumlarında bilgi teknolojilerinin kullanımıyla hiyerarşik kademeleşmeyi azaltan, orta kademe-leri azaltan ya da kaldıran, basık, daha çok katılıma ve adem-i merkezi-yetçiliğe yer veren yönetsel yapıların etkinlik kazandığı ileri sürülmektedir⁵. Genel müdür yardımcılığının kaldırılıp genel müdürün direk bölüm yöneticileri ile ya da bölüm başkanlarının kaldırılıp genel müdür yardımcılarının direk kısım yöneticileri ile iletişim kurduğu yönetsel yapılar ortaya çıkmaktadır. Bu tür kamu kurumlarında orta kademe yöneticileri işlevlerini yitirmekte ve kimi yönetim bilimciler orta kademe yönetsel kadronun gereksiz olduğunu, bürokrasiyi artırdığını, verimi düşürdüğünü ve kamu hizmetlerinin sunumuna katkılarının olmadığını ileri sürmektedirler⁶.

Bilgi toplumu ile bilgi, bireyin bilim ve teknolojiye bilimsel bilgiyi uygulayarak evrenin var oluşundan günümüze kadar elde edilen bilginin kısa bir zamanda birkaç misline çıkarabildiği, bunun maddeye uygulanmasıyla sonuçlarının; küresel iletişimin ve etkileşimin sınır tanımadığı bir yapıda, en küçük toplumsal birim olan ailenin bile köklü bir biçimde etkilenebileceği bir dönem yaşanmaktadır⁷. Kamu yönetimi de çevresi ile birlikte değerlendirildiğinde sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçiş süreci, küreselleşme, devlet anlayışında yaşanan değişim, verimlilik ara-

⁴ Bekir Parlak, "Küreselleşme Sürecinde Modern Ulus-Devlet ve Kamu Yönetimi", **Çağdaş Kamu Yönetimi I**, Ed: M. Acar, H. Özgür, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 2003, s. 348.

⁵ Toker Dereli, **2000'li Yıllarda İşyeri, Çalışma Düzeni ve İnsan Kaynakları Planlaması**, MESS Yayını, 1995, s. 110.

⁶ Theresa Heintze, Stuart Bretscheider, "Information Technology and Restructuring in Public Organizations: Does Adoption of Information Technology Affect Organizational Structures, Communications and Decision Making", **Journal of Public Administration Research & Theory**, Vol: 10, Issue: 4, October 2000, s. 803.

⁷ Erol Kutlu, **Bilgi Toplumunda Kalkınma Stratejileri**, Anadolu Üniversitesi Yayını No: 1209, Eskişehir, 2000, s. 65.

yışları ve bunların sonucunda gereksinimlere yanıt verme kapasitesini yitiren bürokratik örgütsel yapı kamu yönetimlerinde değişimi başlatan dinamikler olarak ortaya çıkmaktadır. Sözü edilen gelişmelerin hepsi birbirlerini dinamik ve karmaşık bir biçimde besleyerek kamu yönetiminin yeniden yapılanmasında belirleyici olmakta; bu gelişmeler toplumsal, ekonomik ve siyasal dönüşümlerle iç içe geçerek kamu yönetiminin mevcut yapılanmasının ve değerler sisteminin gözden geçirilmesini zorunlu kılmaktadır.

Bilgi teknolojileri kamu kurumlarının geleceği ile ilgili belirsizliklerin azaltılmasında, giderilmesinde ve geleceğe hazırlanarak etkinliğinin artırılmasında önemli olanaklar sunmaktadır. Gelecekle ilgili belirsizliklerin giderilmesi, yeterli ve gerekli düzeyde bilgi toplamayı ve bu bilgilerin işlenerek kullanılabilir duruma getirilmesini gerektirmektedir. Günümüzde yaşanan değişimler geleceği büyük oranda belirsizleştirerek yönetsel faaliyetleri güçleştirirken bilgi teknolojileri bu belirsizlik durumlarını yönetimler lehine ortadan kaldırmada önemli roller üstlenebilmektedirler⁸.

Kamu kurumları elde ettikleri verileri bilgiye dönüştürüp hükümetlere sunarak hükümetlerin alacakları kararlarda ve oluşturacakları politikalarda etkin rol oynarlar. Örneğin Devlet Planlama Teşkilatı ve Türkiye İstatistik Kurumu'nun bu yönde oluşturduğu bilgiler, iç ve dış borçların takip edilmesi, ödenmesi, kaynakların yönetimi, maliye politikaları vb. konularda hükümetlerin oluşturacakları politikalarda temel materyallerdir. Bu nedenle bilginin üretimine, yönetimine ve kontrolüne yardımcı olan teknolojilerin kamu örgütleri üzerinde etkili olması ve örgütlerin her alanında kullanılması gayet doğaldır⁹.

Türk kamu yönetiminde bilgi teknolojileri alanında örgütlenme yönüyle yeterli çalışmalar yapılmadığı düşünülmektedir. Kamu kurumları web sayfalarını açmışlarsa da burada güncelleştirmelerin geciktiği, e-maillere yanıt verilmediği, web sayfalarında kelimeye dayalı basit aramaların bile yapılamadığı, araştırılan konularda bilgilerin zor bulunduğu ve internet bağlantısının yavaş olduğu söylenebilir. Türk kamu yönetiminde Bilgi Teknolojileri Yüksek Kurulu, TÜBİTAK, Türkiye Teknoloji Geliştirme Vakfı, İnternet Üst Kurulu vb. örgütlenmelere gidilmiş, günümüze kadar olan hükümet programları incelendiğinde ise bilgi ya da teknoloji ismini

⁸ Fatih Yüksel, "Bilgi Teknolojileri ve Yerel Yönetimler", **Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi**, Selçuk Üniversitesi İİBF, Yıl: 5, S: 10, Ekim 2005, s. 251.

⁹ Kaster Isaac ve Henry Cris Painter, Cris Barnes; **Management In The Public Sector: Challenge and Change**, Published by Chapman&Hall, London, 1993, s. 96.

bünyesinde taşıyan bir bakanlık kurulacağı yönünde taahhütte bulunulmamış, 59. Cumhuriyet Hükümeti Bilgi ve Enformasyon Bakanlığı'nın kurulacağı yönünde taahhütte bulunmuştur. Ancak yukarıda adı geçen kurul ve kuruluşların ise merkezi düzeyde birkaç kez toplanıp hem bu alınan kararların uygulamaya geçirilip sonuçlandırılmadığı hem de periyodik olarak toplantı ve müzakerelerde bulunmadıkları hatta karar alma ve uygulama çabası içerisinde olmadıkları dikkatlerden kaçmamıştır. Bilim ve teknolojileri politikaları oluşturma yönünde birçok yasal düzenlemele- re gidilmişse de Türk kamu yönetiminin kronik bir sorunu olan "yasal mevzuatı uygulamaya geçir(e)meme"nin genelde olduğu gibi bilgi teknolojileri politikaları için de geçerli olduğu görülmektedir.

2. Kamu Yönetiminde Uygulanan Bilgi Teknolojileri İle İlgili Projeler

Kamunun (devletin) zorunlu olarak yerine getirmesi gereken ve piyasada üretilmeyen kamu hizmetlerinin (adalet, savunma vb.) üretilmesinde bilgi teknolojilerinden etkin bir biçimde yararlanma uğraşısının verildiği görülmektedir. Bilgi teknolojilerindeki hızlı gelişme ve bunun günlük yaşama aktarılışı hizmet üretim sürecini kısaltmış ve kaliteyi artırmıştır. Ulusoy ve Karakurt, dünyanın yakaladığı elektronik devrime ayak uyduramayan ülkelerin az gelişmiş ülke kategorisinde yer alacaklarını ifade etmektedir¹⁰.

Dünyaya paralel olarak ülkemizde de internet kullanımında önemli oranda artış olduğu gözlenmektedir. İnternet kullanma oranındaki artış kamu sektöründe de söz konusudur. Kamu kurumları henüz altyapı çalışmaları tamamlanmamış taşra birimlerine internet aracılığı ile ulaşabildikleri gibi aynı zamanda geniş halk kitlelerine de hizmet verebilmektedirler.

Dünya Bankası'nın 1993 yılında Türkiye için yaptığı bir çalışmada bilgi teknolojileri alanında yapılacak optimal yatırımların Türkiye'nin verimliliğini ve uluslararası seviyede rekabet edebilme şansını artıracığı vurgulanmıştır. DPT'nin kalkınma planlarında ve yıllık programlarında, TÜBİTAK'ın stratejik araştırma politikalarında bu konulardan uzunca bahsedilmektedir. Bilgi teknolojilerinden maksimum derecede yararlanmak, kamu örgütlerinde kullanmak ve gelişmiş ülkelerle rekabet edebilecek

¹⁰ Ahmet Ulusoy, Birol Karakurt, "Türkiye'nin E-Devlete Geçiş Zorunluluğu", **I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi**, Bildiriler Kitabı, Kocaeli, 10-11 Mayıs 2002, s. 131.

seviyeye gelmek için önemli projeler geliştirilmiş ve raporlar hazırlanmıştır. Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı (TUENA), Kamu-Net Projesi, Ulusal Bilgi Sistemi (UBS), Ulusal Akademik Ağ ve Bilgi Merkezi (ULAKBİM), Merkezi Nüfus İşleri Sistemi (MERNİS), Gümrük Sistemleri Otomasyon Projesi (GİMOP), Vergi Daireleri Otomasyon Projesi (VEDOP), Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP) ve POLNET (Emniyet Bilgi Sistemi) bunların en önemlileridir. Aşağıda bazı projeler hakkında genel bilgiler verilecektir.

2.1. Kamu-Net Projesi

Başbakanlıkça yürütülen Kamu-Net projesi, tüm kamu kurumlarını yüksek kapasiteli bir omurga üzerinden birbirlerine ve oradan da internete bağlanmayı öngörmektedir. Böyle bir örgütlenmeden beklenen amaç, hem ileri boyutta tek bir portal üzerinden bilgi sunabilen bir yapılanma olması hem de sürekli gelişmeyi sağlayacak katılımcı bir yapı oluşturmaktır. Proje, genel kapsamıyla kamu kurumlarının birbirleriyle veri iletişimini bilgisayar ortamında yapmasını, ortak veri tabanlarının kullanılmasını ve kağıt ortamından maksimum oranda elektronik ortama geçilmesini hedeflemektedir. Bu bağlamda proje ile her kurum, sorumluluğu altında bulunan verileri üreterek ve güncel tutarak diğer kurum ve bireylerin hakları oranında kullanımına sunmuş olacaktırlar. Kamu kurumlarının koordineli ve etkin bir biçimde çalışabilmeleri için iyi tasarlanmış bir ağ ortamına gereksinim bulunmaktadır. Vergi dairelerinde her vatandaşın bir vergi numarası alması, herkesin vatandaşlık numarası alması ve bu numaralarını kamu işlemlerinde kullanmaları bu projelere örnektir. 59. Hükümet zamanında bu numaraların da iptal edilip herkese bir numara verilmesi ve tüm kamu işlemlerinde bu numarayı kullanmaları çalışmalarında sona yaklaşmıştır. Yine bu bağlamda 1998 yılında kamu kurumlarında hizmetlere hız ve verimlilik kazandıracak bir bilgisayar ağı oluşturmak amacıyla Kamu-Net Üst Kurulu oluşturulmuştur. Kurulun organizasyon yapısı aşağıdaki şekilde görülmektedir.

Organizasyonun belirlediği amaçların konularında uzman bireylerden oluşan Avrupa Birliği ile koordinasyon ve standardizasyon, yazılım, donanım, iletişim ve veritabanı, hukuk ve bilgi güvenliği komisyonları tarafından gerçekleştirilmesi düşünülmektedir. Ancak bu kurulun etkin biçimde çalışmalar yaptığını söylemek oldukça güçtür¹¹.

¹¹ Yedinci Beş Yıllık Kalkınma Planı 2000 Yılı Programı Destek Çalışmaları, <http://ekutup.dpt.gov.tr/program/2000/destek/2.pdf>, 17.10.2005.

2.2. Ulusal Akademik Ağ ve Bilgi Merkezi (ULAKBİM)

Ulusal Akademik Ağ ve Bilgi Merkezi, TÜBİTAK Bilim Kurulu kararıyla Haziran 1996'da TÜBİTAK'a bağlı bir birim olarak kurulmuştur. Kuruluş yönetmeliğinde merkezin amacı "Eğitim ve araştırma ve geliştirme yapan kişi ve kuruluşlar (ulusal inovasyon merkezleri) arasında Türkiye çapında bir etkileşimli iletişim ortamı sağlamak ve benzeri amaçlı yurt dışı ağlara da bağlantısı olacak bu ağ üzerinden eğitim ve araştırma ortamının birikimini yansıtan bilgi kaynaklarına erişim olanağı sunmaktır" biçiminde yer almıştır. ULAKBİM'in bir parçası olan Ulusal Akademik Ağ (ULAKNET), hemen hemen tüm devlet ve vakıf üniversitelerini bir omurga üzerinden birbirlerine ve internete bağlamıştır. Ayrıca DPT, DİE vb. araştırma kurumları da ULAKNET omurgasına bağlanmış durumdadır. Üniversitelerin bilgi işlem altyapılarının yetersiz oluşu ve ağ üzerinden kullanıma sunulan bilginin kalitesiz olmasından dolayı sistem etkin kullanılamamaktadır. ULAKBİM'in bir diğer parçası olan Ulusal Bilgi Merkezi'nin (UBİM) internet üzerinden kullanıma sunulmak üzere hazırladığı ya da internet üzerinden kullanıma sunulmasına aracılık ettiği bir veri tabanı (bilgi bankası) dahi bulunmamasına karşın ULAKBİM'in kuruluş yönetmeliğinde belirtilen amaçlardan birisi de budur.

2.3. Ulusal Bilgi Sistemi (UBS)

Başbakanlık Yönetim Bilişim Sistemi Merkezi (BYBSM) tarafından oluşturulan Ulusal Bilgi Sistemi (UBS) programının amacı, ülke verilerinin ilgili kurum içerisinde ve kurumlar arasında düzenlenebilmesi, ilişkilendirilmesi, paylaşılması ve kullanımının sağlanmasıdır. Kamu kurumları bünyelerinde oluşturacakları bilgi sistemleri ile veri tabanı tasarımı yapacak, Başbakanlık Yönetim Bilişim Sistemi Merkezi (BYBSM) ise kurumlara rehberlik hizmeti sunacaktır. Politikalar, teknoloji, kurumlar, standartlar, veri ağları, veri tabanları, veri kaynakları ve kullanıcılar vb. bileşenlerden oluşan UBS'de ülke kalkınması için yapılacak olan faaliyetlere altyapı oluşturacaktır.

Türkiye'nin bilgi altyapısının eksik ya da fazla olmasından çok kurumların sisteme dahil olacak bilgi altyapısı ve veritabanlarının hazır olması, UBS'nin en önemli noktasıdır. Bunun için BYBSM'nin veri trafiği düzenleme görevini yerine getirmektedir. UBS'nin çekirdeğinde bulunan BYBSM kamu kurumları arasındaki veri alışverişinin belirlenen standartlara uygun olmasını sağlayacaktır. Bir kurum tarafından üretilen veriye diğer bir kurumun ulaşım iznini kurumun erişim yetkisini gözeterek ve

güvenliğini esas alarak verecek ve aktarımın koordinasyonunu sağlayacaktır.

2.4. Merkezi Nüfus İşleri Sistemi Projesi (MERNİS)

Merkezi Nüfus İşleri Sistemi Projesi, 5 Mayıs 1972 tarih ve 1587 sayılı Nüfus Kanunu ile ve 1976 yılında Devlet Planlama Teşkilatı tarafından projelendirilmiştir. 1980 yılında ihaleyi kazanan ODTÜ ile anlaşma yapılmış ve çalışmalara başlanmıştır. Uzun süren proje çalışmaları kimi zaman unutulmuş kimi zaman da pek çok tartışmaya konu olmuştur. 1982 yılında başlayan projeyi uygulama çalışmaları 1982–1996 yılları arasında devam etmiştir. Mernis projesinde 1996 yılında 600 ilçenin, 2000 yılında ise 923 ilçenin nüfus bilgileri bilgisayar ortamına aktarılabilmiştir. 1996 yılında Dünya Bankası, Mernis projesini Sosyal Güvenlik Ağı (PIAL) kapsamına almış ve proje fizibilite çalışması yapılmıştır. 1997 yılında yürürlüğe giren 4300 Sayılı kanunla ödeneğin kullanılması ile Mernis projesi ivme kazanmıştır. 1997–1999 yıllarında Genel Müdürlük ve 923 ilçenin nüfus müdürlüklerinin altyapısı tamamlanarak kişisel bilgisayara işletim sistemleri ve veri tabanı yönetim sistemleri kurulmuştur. 1998 yılında ilçe nüfus müdürlüklerine destek olmak amacıyla Acil Destek Merkezi kurulmuş, 1998–2000 yıllarında Mernis uygulama yazılımları gerçekleştirilmiştir. 1997–2002 tarihleri arasında 6500 personele bilgisayar teknolojileri konusunda eğitim verilmiştir. 28 Ekim 2000 tarihinde Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Numarası tüm nüfus kayıtlarına verilmiş; Eylül 2000 tarihinde merkezi sunucu sistemi, depolama sistemi ve yedekleme sistemleri satın alınarak 16 Kasım 2000 tarihinde hizmete açılmıştır. Kamu kurumlarına ve vatandaşlara T.C. Kimlik Numarasını yaygınlaştırmak amacıyla Nüfus Bilgi Bankası kurulmuştur. 2001 yılı sonunda herkese vatandaşlık numarası verilmesi ve internet üzerinden bu numaraların öğrenilmesi aşaması gerçekleştirilmiştir. 13 Aralık 2001 tarihinde ilçe nüfus idarelerinin merkezle çevrimiçi çalışmasını sağlamak amacıyla nüfus idarelerinin iletişim alt yapısının kurulması ve çevrimiçi uygulaması ihalesi yapılmış; 18 Mart 2002 tarihinden itibaren çevrimiçi uygulama Ankara ve Kırıkkale iline bağlı ilçelerde pilot uygulama olarak başlanarak 2002 yılı sonu itibariyle projenin bitirilmesi hedeflenmiştir.

2.5. Vergi Daireleri Otomasyon Projesi (VEDOP)

Maliye Bakanlığının en önemli otomasyon projelerinden biri olan VEDOP, vergi sisteminin yeni mevzuatın gerekliliklerine uygun olarak

düzenlenmesi amacıyla 25 Kasım 1998 tarihinde başlatılan 75 milyon dolarlık bir bedele sahip olan ve iki yıl süren bir projedir. Türkiye genelinde 153 vergi dairesi, 5 defterdarlık, 4 bölge ve 1 ana merkezin süreçlerinde en üst seviyede otomasyon sağlamak amacı ile altyapı kurulumu, bu kuruluşların kendi içlerinde ve kendi aralarında etkin bir biçimde haberleşmeleri ve işbirliği gerçekleştirmeleri amacıyla yerel ağ ve geniş alan ağ kurulumu, tüm bu sistemlerin her türlü donanım ve yazılım unsuru ile birlikte çalışır durumda, anahtar teslimi bir biçimde gerçekleştirilmesi projenin kapsamının özetidir.

Süreç bazında bakıldığında tüm bu sistemin etkin kılınmasına yönelik olarak iş akışlarının yapısı modern vergi sistemine uygun duruma getirilecek biçimde yeniden tasarlanmış, parasal işlemlerde bankacılık sistemi ile elektronik bağlantısı olan ve yabancı para birimleri ile de işlem yapmaya olanak tanıyan bir uygulama geliştirilmiş ve sisteme adapte edilmiştir.

Gerek altyapıda gerekse süreçlerde oldukça fazla avantaj sağlayan bu yapının optimal biçimde kullanılması amacıyla sistem içerisinde yer alan yaklaşık 7000 personele sistem ve kullanımı hakkında eğitim verilmiştir. Ayrıca proje gerçekleştirilmeden önce IBM mainframe sisteminin günümüzün gerektirdiği modern, açık yapıda istemci/sunucu mimarisindeki sistemler ile değiştirilmesi işlemi de gerçekleştirilmiştir. Projenin tamamlanmasından sonraki aşamada ise yerinde destek ve sistemin bakımı konusundan hizmet vermeye devam edilmektedir. Özellikle kamu kurumlarında süreçlerde tıkanmanın oldukça fazla yaşandığı gerçeğinden yola çıkıldığında bu proje, son derece önemli tasarrufların yanı sıra verimlilik anlamında da ciddi katkıları olan bir projedir¹².

Vergi Dairesi Otomasyon Projesi (VEDOP) kapsamında hizmet veren 22 İl Vergi Dairesinin Gelir ve Kurumlar Vergisi Mükellefleri;

- ▶ vergi dairesinde mevcut mükellef kimlik bilgilerini,
- ▶ yıllık beyan edilen vergilerde 1999 yılı ve aylık vergilerde Ocak 2000 vergilendirme döneminden başlamak üzere beyan edilen vergilerle ilgili tahakkuk tahsilat, vadesi gelen ve gelmeyen borç bilgilerini,
- ▶ bu dönemlerle ilgili olarak verilen ek beyanlar ve vergi inceleme sonuçlarına göre ikmalen ve re'sen tarh edilen vergilerle ilgili tahakkuk-tahsilat, vadesi gelen ve gelmeyen borç bilgilerini sorgulayabilmektedir.

¹² <http://www.sbs.com.tr/turkce.asp?1=4&2=2&3=0> 23.09.2005.

Mart 2004 tarihi itibarıyla bu iller Adana, Ankara, Antalya, Antakya, Aydın, Bursa, Çorum, Denizli, Diyarbakır, Eskişehir, Gaziantep, İçel, İstanbul, İzmir, İzmit, Kayseri, Konya, Manisa, Samsun, Şanlıurfa, Tekirdağ ve Trabzon'dur. Ayrıca gerçek kişiler nüfus cüzdanına göre ad, soyad, baba adı, doğum yeri, doğum yılı gibi bilgileri girip vergi kimlik numarası sorgulama ekranında vergi kimlik numaralarını öğrenebilmekte, internet ortamında motorlu taşıtlar vergisi ve trafik para cezaları durumlarıyla ilgili bilgileri sorgulayarak ödedikleri vergileri ve borçlarını görebilmekte, motorlu taşıtlar vergisi ve trafik para cezalarının ödenebileceği bankalara da bağlanabilmektedirler. İnternet Vergi Dairesinden yararlanmak isteyen tüzel kişilerin;

► İnternet Vergi Dairesinden ya da bağlı olduğu vergi dairesinden temin edilebilecek İnternet Hizmetleri Kullanım Başvuru Formu'nu (tüzel kişiler) doldurması,

► İnternet Hizmetleri Başvuru Formunun alt kısmında yer alan beyan metnini imzalaması,

► Kurum yetkilisi ya da kurum yetkilisinin Zarf Teslim Yazısı ile yetkilendirdiği bir kişinin bu belgelerle birlikte mükellefin bağlı olduğu vergi dairesine gelerek başvuruyu fiilen yapması gerekmektedir.

Bu hizmetten yararlanmak isteyen gerçek kişilerin;

► İnternet Vergi Dairesinden ya da bağlı olduğu vergi dairesinden temin edebileceği İnternet Hizmetleri Kullanım Başvuru Formu'nu (Gerçek Kişiler) doldurması,

► İnternet Hizmetleri Başvuru Formunun alt kısmında yer alan Beyan metnini imzalayıp bağlı olduğu vergi dairesine gelerek başvuruyu fiilen ya da noterden tasdikli yetki belgesi ile vekil tayin edilen kişinin yapması gerekmektedir.

2.6. Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP)

Devletin temel fonksiyonlarından olan yargı erkinin, kullanacağı enstrümanların en son teknoloji ile uyumlu ve donatılmış olması gerekmektedir. Günümüzde suçlular gelişmiş en son teknolojiyi kullanarak suç işlemekte, bu durum da yeni suç tiplerinin ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Bilişim suçları adı altında toplanabilecek suçlarla ilgili olarak yapılacak yargılamanın sağlıklı bir biçimde gerçekleştirilebilmesi için yargının bu teknolojiden haberdar olması gerekmektedir. Aksi durum suçluların işini kolaylaştıracaktır. Teknolojik gelişmelerin etkisi ile 765 sayılı Türk Ceza Kanunu'na 6.6.1991 tarihinde 3756 sayılı yasayla getirilen

değişiklikle bilişim suçlarına ilişkin düzenlemeler yapılmış, Türk Ceza Kanunu'nun 525. maddesinde bu suçlara cezai yaptırımlar öngörülmüştür. Yeni Türk Ceza Kanunu ise 137, 138, 139, 140, 141 ve 142. maddeleri kişisel verilerle ilgili düzenlemeler içermektedir. Madde gerekçesinde; özellikle iletişim teknolojileri sayesinde kişilere ait bilgileri ele geçiren kişi ve kurumların bu bilgileri kötüye kullanmalarının önlenmesi amaçlanmaktadır¹³.

Yargı sistemlerinde adaletin hızlı ve ekonomik olmasının gerekliliği prensibi öne çıkmaktadır. Nitekim 1982 Anayasası'nın 141/son maddesinde "Davaların en az giderle ve mümkün olan süratle sonuçlandırılması, yargının görevidir" şeklinde hüküm bulunmaktadır. Ancak günümüzde merkez ve taşra örgütlerinde çalışmaların yoğun emek harcanarak yapıldığı, çok sayıda belge ve kayıt kullanıldığı görülmektedir. Bu durum da zaman ve emek kaybına neden olmakta, işlemleri daha masraflı duruma getirmekte ve hata riskini artırmaktadır. Adalet Bakanlığı'nın 2000 yılında başlatmış olduğu Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP) ile mahkemeler, Cumhuriyet Başsavcılıkları, icra daireleri ve diğer adli birimler ortak bilgisayar ağına bağlanmak suretiyle aralarında etkin ve hızlı bir haberleşme ortamı sağlanacak, bilgiye kolay ve hızlı erişilecek, Mernis, Polnet, Takbis (tapu kadastro bilgi sistemi) vb. projelerle diğer kurumlarla entegrasyon yoluna gidilerek bilgiye istenildiği an ve hızlı bir biçimde erişilmesiyle yargılama süreci önemli oranda kısılacaktır. Uyap adli yargı, idari yargı, cezaevleri, adli tıp kurumu ile bağlı ve ilgili kuruluşları kapsamakta olup ayrıca Yargıtay, Danıştay ve Uyuşmazlık Mahkemesi'nin dahil olacağı entegre bir sistemi kapsamaktadır. Bu bağlamda Uyap, e-devlet kapsamında bilgi paylaşımı temelli olduğundan uygulamadaki projelerle entegre bir sisteme dahil olacaktır. Türk yargı sisteminde bir çok değişikliği gerçekleştirecek olan projenin uygulanmasında çeşitli güçlüklerle karşılaşabilmektedir. 13 Nisan 2005 tarihinde gerçekleştirilen e-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu XII. toplantısında projenin uygulanmasında karşılaşılan güçlüklerin aşılabilmesi ve uygulamanın en kısa zamanda tamamlanarak ülke genelinde yaygınlaştırılabilmesi amacıyla aşağıdaki önlemlerin alınması kararlaştırılmıştır:

► Uyap, her aşamada ve mümkün olan en üst düzeyde desteklenecektir.

► Geniş Alan Ağı'nın (WAN) kurulması ve yaygınlaştırılması çalışmalarına ilgili kurumlarca destek sağlanacaktır.

¹³ <http://www.bidb.adalet.gov.tr/ba38.htm> 10.11.2005.

► Uyap'ın işlevini tam olarak yerine getirebilmesi, kamu kesiminde ilgili diğer sistemlerle bütünleşmesi (entegrasyonu) koşuluna bağlıdır. Bu bağlamda Uyap'ın ilgili kurumlarla entegrasyonu çalışmalarında Adalet Bakanlığı'na tüm kurumlar tarafından gerekli kolaylık sağlanacaktır. Görüş farklılıklarının ortaya çıkması durumunda kurumlar arası koordinasyon Devlet Planlama Teşkilatı tarafından sağlanacaktır.

Uyap'ın temel amacı, zaman kaybedilmeden adaletin yerine getirilerek vatandaşın mağdur olmasını engellemek, Türkiye Cumhuriyeti Adli Sistemi'nin işleyişinin güvenilirliğini ve doğruluğunu koruyarak sisteme hız kazandırmaktır.

2.7. Emniyet Bilgi Sistemi (POLNET)

Bilgi teknolojilerini en yakından takip eden ve en kısa sürede bünyesine katma başarısını gösteren kamu kurumlarından birisi de Emniyet Teşkilatıdır. Emniyet Genel Müdürlüğü bünyesinde Bilgi İşlem Daire Başkanlığı 1982 yılında faaliyet göstermeye başlamış, teşkilatta 1989-2001 yılları arasında taşra teşkilatlarına yaygınlaştırılmış 2500 sabit noktadaki kullanıcının bulunduğu bilgisayar ağı ile Unisys A Serisi Mainframe sistemi üzerinde gereksinim doğrultusunda dağınık yapıda veri tabanları geliştirilerek çeşitli hizmetler verilmiştir. Yukarıda bahsedilen teknolojik gelişmeler ile mainframe'ler yerlerini PC tabanlı küçük, hızlı, işletim ve kullanım kolaylığı getiren, başka bilgisayarlar ile entegrasyon kabiliyeti olan, kapasitesi geniş, yüksek performanslı, düşük maliyetli, gelişim ve yeniliklere tümüyle açık sistemlere bırakmıştır. Bu teknolojik gelişmeler ve e-devlet çalışmaları kapsamında teşkilat bünyesinde Bilgi İşlem Daire Başkanlığı'nca Polnet proje çalışmalarına başlanılmıştır. Amacı yeni teknolojilere tamamıyla açık bilgisayar ve iletişim altyapısı üzerinde tüm teşkilatın bilgi otomasyonunu ve ortak veri tabanı kullanımını içeren hızlı güvenilir, gelişen teknolojiye kolay adapte olacak bir alt yapıya sahip bir bilgi sistemi oluşturmaktır. Çalışmalar 1997 yılında başlamış, ilk olarak projenin gerçekleştirilmesi için gerekli olan adımlar tespit edilmiştir. Nasıl bir çalışma sistemi içerisinde olunması gerektiği üzerinde düşünülerek;

- bilgi sisteminin yeniden dizaynının oluşturulmasına,
- mevcut sistemin günümüz teknolojisi olan PC tabanlı sistemlere dönüştürülmesine,
- iletişim altyapısının yenilenmesine,

► yeni sisteme geçiş ve yeni yazılımların kullanılması söz konusu olacağından kullanıcılara eğitim verilmesine karar verilmiş, çalışma grupları oluşturularak uzun, yorucu ve yoğun çalışmalara başlanılmıştır.

Emniyet Bilgi Sistemi (EBS) veri tabanının tasarımı, hazırlanması ve teşkilatın kullanımına sunulması işlemleri tümüyle Bilgi İşlem Daire Başkanlığı rütbeli ve teknik personeli tarafından gerçekleştirilmiştir. Mayıs 1998 tarihinde Microsoft firmasından alınan MCS teknik ve yazılım desteği ile beraber çalışmalara başlanmıştır. Tasarım çalışmalarının tamamlanmasının ardından Temmuz 1998 tarihinde A serisi sistem üzerinde yer alan bağımsız projelerin birleştirilmesi işlemlerine geçilmiştir. Eski sistemde yer alan değişik birimlerin kullandığı ancak aynı bilgileri içeren farklı veri tabanları belirli elemelerden geçirilerek kişi, eşya ve olay merkezli yeni bir veri tabanı oluşturulmuştur. Tüm dünya ülkelerinde 2000 sendromu olarak adlandırılan A serisi sistem üzerinde 1999 yılı sonunda karşılaşılabilecek olası lisans sorunlarını önlemek amacıyla A serisi sistem üzerindeki mevcut projelerin web tabanlı olarak yeniden yazılması işlemine hız verilmiştir. Bu durum, Emniyet Bilgi Sistemi çalışmalarının kısa bir süre de olsa askıya alınmasına neden olmuştur. A serisi sistemde 2000 yılına geçiş ve lisans konuları sorunsuz halledilince proje çalışmaları normal seyrine devam etmiştir. Telekom iletişim altyapısı doğrultusunda 10 bölge merkezi, 81 il merkezi ve 87 hudut kapısının sistem altyapısı belirlenerek gerekli olan 317 adet sunucu ve kullanıcı bilgisayarı 2000 yılında alınarak kurulumları yapılmıştır. Eylül 2001 tarihinde Emniyet Bilgi Sistemi'nin alt bölümlerinden olan silah-ruhsat ve sürücü projeleri tamamlanarak teşkilatın hizmetine sunulmuştur. Böylece ilk web tabanlı ve tek bir veri tabanı üzerinde çalışan projeler, eğitimleri verilerek devreye sokulmuştur. Bu projeler diğer projelere ışık tutarak gelen istekler doğrultusunda yeni düzenlemeler yapılmasına yardımcı olmuştur. Ekim 2001 tarihinde ise pasaport projesi uygulamaya konulmuştur. Bilgi sistemi ve bilgisayar sistemine paralel olarak iletişim alt yapısı kurulumları devam etmiş, 2001 yılı ortalarında tamamlanarak test çalışmalarına başlanmıştır. Test çalışmaları sonucunda sistemin hazır olduğu gözlenmiş ve 2002 yılı başında yeni sistemler tamamıyla devreye girmiştir. Ocak 2002 tarihinden itibaren A serisi sistemi tamamen kapatılarak Polnet sistemine geçiş yapılmış¹⁴ ve sistem kapsamında 35 ana uygulama, 51 sorgu programı, 20 lokal uygulama ve çok sayıda istatistik programı şu anda hizmet vermektedir.

¹⁴ <http://www.caginpolicisi.com.tr/26/16-17-18-19.htm> 16.09.2005.

Sonuç ve Değerlendirme

Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler ve özellikle internet, bilginin üretilmesi, depolanması, işlenmesi, iletilmesi, bütünleştirilmesi ve kullanımında yeni olanaklar sağlamaktadır. Tüm dünyada olduğu gibi ülkemizde de kamu kurumları bilgi teknolojilerinden giderek daha fazla yararlanarak karar destek sistemlerini güçlendirmek, iş süreçlerini hızlandırmak, etkinliği artırmak ve harcamalarda tasarruf sağlayabilmek için proje ve uygulamalar geliştirmişlerdir. Bu bağlamda kamu kurumları birçok alanda elektronik veritabanı ve otomasyon projeleri geliştirmişler ve internet üzerinden çeşitli uygulamaları yaşama geçirmişlerdir. Bazı kurumlar yalnızca web sitelerinden bilgilendirme hizmetleri sunarken bazıları çevrimiçi işlem yapma olanağı sağlamakta; bazı kurumlar ise birimleri arasında ağlar kurarak iş süreçlerini hızlandırmaktadır. Tamamlanan projelerle birçok alanda harcamalardan tasarruf sağlanmış, işlemlerde hız ve kalite artırılmış, usulsüz ve yanlış işlemlerin büyük oranda önüne geçilmiştir. Ancak bilgi teknolojilerinin sağladığı olanaklar bununla sınırlı değildir. İnternetin sağladığı olanaklarla birbirine bağlı ağlar üzerinden herhangi bir noktadaki bilgiye erişmek olanaklıdır. Bu durum bireyler, işletmeler ve özellikle kamu kurumlarına üretilen bilgiye kaynağında erişerek aynı bilgiyi tekrar üretmek ve depolamak gibi mükerrer uygulamalardan kaçınma ve böylece bilgiyi merkezileştirme olanağı sağlamaktadır. Böylelikle kullanıcılar erişim yetkileri çerçevesinde aynı kaynaktan doğru ve eksiksiz bilgiye erişebilmekte, veri bütünlüğü sağlanmakta ve karar alma süreçlerinde doğru bilgi kullanımıyla daha hızlı ve doğru kararlar alınabilmektedir. Bununla birlikte teknolojinin sunduğu olanaklardan etkin olarak yararlanılabilmesi, kamu kurumlarında yerleşik iş yapma kültüründe değişiklikleri zorunlu kılmaktadır. Bu değişim, bilgi paylaşımıyla sağlanacak kaynak tasarrufu, etkinlik, vatandaş ve iş dünyasına sunulan hizmet kalitesindeki artışlar sonucunda hem kurum hem de toplumsal düzeyde değer yaratacaktır. Bu amaçla kurum içi ve kurumlar arası bilgi paylaşımının esas alınması ve iş süreçlerinin bu anlayışla yeniden tasarlanması gerekmektedir.

Türk kamu yönetiminde e-devlet yapılanmasının yaşama geçirilmesi ile ülkemiz kamu yönetimi daha etkin, daha verimli ve daha düşük maliyetle kamusal hizmet sunarken vatandaşlar da gereksinim duydukları bilgi ya da resmi belgelere daha az bürokratik işlemlerle daha hızlı ulaşabilme olanağına kavuşacaklardır. Ülkemizde kamu yönetiminin yeniden yapılandırılmasında kullanılacak temel politika seçeneklerinden biri, e-

devlet konsepti altında toplanabilecek bilgi ve iletişim teknolojileri uygulamalarıdır. Gelecek dönemlerde hükümetlerin e-devlet uygulamalarına daha çok zaman ayırmaları ve bu alana yatırım yapmaları kaçınılmaz bir sürece girmiştir. Bürokrasinin içerisinde bulunduğu sorunları aşmanın en hızlı çözüm yollarından biri e-devlet uygulamalarından geçmektedir. Bu bağlamda Türk kamu yönetiminde öncelikle e-devlet stratejisinin oluşturulması gerekmekte ve bunun için de mevcut durum analiz edilmeli; vizyon, misyon ve değerler, temel ilkeler, somut hedefler, stratejik teşebbüsler ve görevler, eylem planının ilk adımları ve başlangıç maliyetleri belirlenmelidir. Türk kamu yönetiminin vatandaşlarına etkin hizmet sunan, daha katılımcı, şeffaf ve vatandaşları bürokratik işlemlerle boğmayan modern bir devlet olması bağlamında e-devlet stratejilerini zaman kaybetmeden yaşama geçirmesi gerekmektedir. Kamu hizmetlerinde etkinliğin ve verimliliğin artırılması, katılımcılığın ve hesap verebilirliğin sağlanarak demokrasinin güçlendirilmesi, hizmet kalitesinin artırılması vb. nedenlerle bir çok ülkede kabul gören e-devlet hizmetlerinin geliştirilmesi gereği, ülkemizde de tüm kesimler tarafından kabul görmektedir. Bu doğrultuda e-devlet hizmetleri başta olmak üzere bilgi toplumuna dönüşüm yönündeki faaliyetler öncelikli olarak değerlendirilmektedir.

KAYNAKÇA

- DERELİ, Toker; **2000'li Yıllarda İşyeri, Çalışma Düzeni ve İnsan Kaynakları Planlaması**, MESS Yayını, 1995.
- GÖKÇE, Orhan ve Önder Kutlu, Gülise Gökçe; "1980'li Yıllardan Beri Uygulanan Kamu Yönetimi Reformları Üzerine Genel Bir Değerlendirme", **Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi**, Selçuk Üniversitesi İİBF, Yıl: 1, S: 1-2, Nisan-Ekim 2001, ss. 19-45.
- HEINTZE, Theresa ve Stuart Bretscheider; "Information Technology and Restructuring in Public Organizations: Does Adoption of Information Technology Affect Organizational Structures, Communications and Decision Making", **Journal of Public Administration Research & Theory**, Vol: 10, Issue: 4, October 2000, ss. 778-812.

ISAAC, Kaster ve Henry Cris Painter, Cris Barnes; **Management In The Public Sector: Challenge and Change**, Published by Chapman&Hall, London, 1993.

KUTLU, Erol; **Bilgi Toplumunda Kalkınma Stratejileri**, Anadolu Üniversitesi Yayını No: 1209, Eskişehir, 2000.

MASUDA, Yoneji; Managing In The Information Society, **Mass., Basil Blackwall, USA, 1990.**

PARLAK, Bekir; "Küreselleşme Sürecinde Modern Ulus-Devlet ve Kamu Yönetimi", **Çağdaş Kamu Yönetimi I**, Ed: M. Acar, H. Özgür, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 2003, ss. 347-392.

SİTEMBÖLÜKBAŞI, Şaban; "İletişim Teknolojisindeki Yenilikler ve Temsili Demokrasinin Geleceği", **Gazi Üniversitesi İİBF Dergisi**, C: 5, S: 2, 2003, ss. 193-215.

ULUSOY Ahmet ve Birol Karakurt, "Türkiye'nin E-Devlete Geçiş Zorunluğu", **I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi**, Bildiriler Kitabı, Kocaeli, 10-11 Mayıs 2002, s. 131.

YÜKSEL, Fatih; "Bilgi Teknolojileri ve Yerel Yönetimler", **Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi**, Selçuk Üniversitesi İİBF, Yıl: 5, S: 10, Ekim 2005, ss. 247-259.

<http://ekutup.dpt.gov.tr/program/2000/destek/2.pdf> Yedinci Beş Yıllık Kalkınma Planı 2000 Yılı Programı Destek Çalışmaları, 17.10.2005.

<http://www.sbs.com.tr/turkce.asp?1=4&2=2&3=0> 23.09.2005.

<http://www.bidb.adalet.gov.tr/ba38.htm> 10.11.2005.

<http://www.caginpolisi.com.tr/26/16-17-18-19.htm> 16.09.2005.

