

KAMU HİZMETLERİNİN SUNUMUNDA E-DEVLETLE İLGİLİ YENİ GELİŞMELER: TÜMLEŞİK E-DEVLET SİSTEMLERİNE DOĞRU

Serhat BAŞTAN* Ramazan GÖKBUNAR**

ÖZET

İnternet, genişbant ve mobil teknolojilerindeki gelişmeler yoğunlaştıkça ve bir ağa bağlı bilgisayar kullanımı yaygınlaştıkça, kamu hizmetlerinin elektronik iletişim araçlarıyla sunumu yönündeki eğilimler artmaktadır. Bugünlerde birbirinden bağımsız kamu enformasyon sistemlerinin tek bir iletişim omurgası üzerinde birleştirilmesi gereği, gelişmiş ülkelerde yaygın bir kanaat haline gelmektedir. Tek noktadan e-devlet, birleştirilmiş e-devlet gibi değişik modellerle ifade edilen tümleşik bir e-devlet platformunun dağınık haldeki kamu hizmetlerinin elektronik ortamdan etkin sunumunda kaçınılmaz olduğu anlaşılmaktadır.

Bu çalışma, genel olarak e-devlet kavramı ve e-devlet yapısı üzerine odaklanmaktadır. Amaç, Türkiye’de yürütülen e-devlet projelerine özellikle Türkiye’nin Avrupa Birliği (AB) vizyonu ve kamu enformasyon sistemlerinin entegrasyonu çerçevesinde ışık tutmaktır.

Anahtar Kelimeler: E-devlet, tümleşik e-devlet platformu, kamu enformasyon hizmetleri, e-devlet portalı, GovML dili.

1. Giriş

İletişim ve bilgi teknolojilerinde yaşanan gelişmeler, ticari ilişkilerden kamu hizmetlerine kadar hemen hemen her türlü etkinliğin elektronik ortama taşınmasına yol açmaktadır. Özellikle internet iletişimde zaman ve mekan bağımlılığını ortadan kaldırarak, bilgiye erişim maliyetlerini neredeyse sıfırlayıp sanayi devriminin kitlesel üretimle getirdiği zenginlik artışını bilgi paylaşımıyla sağlamaktadır. Bilişim teknolojilerinin özel sektörde verimlilik artışı ve örgüt esnekliği sağlayan uygulamaları, e-ticaretin başarısı kamu kurumlarını bu teknolojileri benzer yöntemler ile kullanmaları yolunda etkilemiştir. E-devlet, kamu hizmetlerini yenilemek ve modernize etmek için birçok faaliyet ve girişimi kapsayan anahtar bir kavram haline gelmiştir.

Kullanıcı ara yüzlerine talep edilen bilgilerin gönderilmesini ve buralardan yeni bilgilerin alınıp saklanmasını sağlayan bilgi havuzları;

* Yrd. Doç. Dr. Celal Bayar Üniversitesi, İİBF, MANİSA.

** Doç. Dr.Celal Bayar Üniversitesi, UBYO, MANİSA.

bürolardaki dosya ve klasörlerde kağıt üzerinde kayıtlı bilginin elektronik ortamdaki karşılığı olan veri tabanları, kurumsal bürokratik işlemlerin e-servisler aracılığıyla yürütülmesi (sanal bürokrasi) için yaşamsal önem taşımaktadır. Kağıtlı bürokrasinin hantallığını ortadan kaldırma yeteneğine sahip esnek veri tabanı sistemlerinin bilgi ağları üzerinden kitlesel kullanıma açılması e-devlet sistemlerinin oluşturulmasına imkan veren en önemli etkenlerden birisidir. Bu yolla yavaş çalışan binlerce büro elemanının ve birbirinden uzakta bulunan dağınık yazılı kayıtların yerini elektronik yöntemlerin hızı ile çalışan, bütün bilgileri tek bir yerde derleyebilen makineler, veri kayıt ve saklama diskleri almaktadır. Böylece e-devlet yapısı içinde vatandaşlar kamu kurumlarıyla karşı karşıya gelmemekte, kamu bilgi otoyolu sisteminin yönlendirmesiyle istenen kamu hizmetlerine erişebilmektedirler.

Teknolojinin devlet ile bütünleşmesi olan e-devlet dönüşümü aslında yeniden bir yapılanma süreci olup, genelde ülke yönetimde çağdaş yapısal değişimleri gerçekleştirmek, özelden ise yönetimi bilgi teknolojilerine uyarlamaktır. Devlet organizasyonu içinde yürütülen teknolojik ve örgütsel dönüşüm süreci “geleceğin devleti” olarak da tanımlanan e-devlet (sanal devlet, sayısal-dijital devlet) hükümet içerisinde, hükümet ile yerel düzeydeki kuruluşlar, vatandaşlar ve işletmeler arasındaki bilgi alışverişinde, işlemlerde belli bir kalite düzeyinde herkese eşit dağıtım (evrensel erişim ilkesi), hızlılığı, verimliliği, etkinliği, şeffaflığı, hesap verebilirliği sağlamayı, vatandaşları bilgiye erişim ve kullanım yoluyla yetkilendirmeyi, 7 gün 24 saat kamu hizmeti sunulmasını hedeflemektedir (Center for Democracy & Technology, 2001:1-2). Devletle vatandaş arasındaki ilişkilerin dijital tabana taşınması, e-devlet kavramının sadece bir yönüdür. E-devletle birlikte asıl ortaya çıkan kamusal faaliyetlerin şeffaflaştırılması, vatandaşların ülke yönetimine daha aktif ve etkileşimli katılabilmesidir.

2. Genel Olarak Elektronik Devlet Kavramı

İletişim teknolojisinin sunduğu olanakların devlet yükümlülüklerinin ve görevlerinin daha kolay ve basit bir şekilde yerine getirilmesini sağlayacağı varsayımına dayanan e-devlet, bilgi ve iletişim teknolojilerini içeren yalın bir kavram olmaktan öte, sosyal ve kurumsal özellikleri olan çok boyutlu bir dönüşüm sürecidir. E-devlet, kamu hizmetlerinin bilişim teknolojileri temelinde yeniden biçimlendirilmesini ve bu yolla vatandaşlar, ticari kuruluşlar ile devletin çeşitli birimleri arasında iletişim becerilerinin artırılması yoluyla bürokratik süreçlerin otomasyona geçişini anlatmak üzere kullanılan bir kavramdır.

E-devlet “elektronik” terimini içerse de esas itibariyle ‘devlet’ kavramı yine de geleneksel tanımını korumaktadır. E-devlet tamamen yeni bir devlet kavramına karşılık gelmemekte, devlet mekanizmasının vatandaşlarca algılanması sürecinde kullanılan araçlar, teknikler, sistemin tasarımı farklı olsa da işlevler geleneksel devlet kavramının özünde yer alan işlevlerle aynıdır. Esas olan e-devletin, geleneksel devletten farklı olarak işlevlerini nasıl ve hangi araçlarla yerine getirdiğidir.

E-devlet geleneksel devlete rakip değil fakat, geleneksel devlet modeli içinde kamunun vermesi gereken hizmetlerin sunulmuş şeklini değiştiren bir alt yapılar bütünüdür. E-devlete geçişle birlikte birbirlerinden az ya da çok farklı işlevleri yerine getiren ve çok çeşitli alanlarda hizmet sunan kamu kurumlarının görevleri sona ermemekte, bu kurumlar sadece sunulan hizmetin kalitesinin artırılması, güncelliğinin ve sürekliliğinin sağlanması amacıyla değişim göstermektedirler.

Teknik bir bakışla e-devlet, veri tabanları, ağlama, karar destek, çoklu medya, otomasyon, izleme ve bulma, kişisel tanımlama teknolojileri gibi bir dizi elektronik bilgi sistemini işletme temeline dayanmaktadır (Jaeger, 2003: 323). Önceleri bilgisayar teknolojilerinden ayrı bir gelişim seyreden telekomünikasyon ve elektronik kitle iletişim teknolojilerinin sayısallaşarak bilgisayar teknolojisi ile kaynaşarak milyonlarca kullanıcının evlerine-özel mekanlarına kadar ulaşması bugünkü e-devlet düşüncesinin teknolojik alt yapısını sağlamıştır.

E-devletin dört temel aşamasından sözedilebilir. Bunlar (Symonds, 2002): (1) Elektronik broşür şeklinde en basit bilginin sunumu,

(2)Yeni teknoloji potansiyelinin kullanımının, kullanıcılarla kamu kurumları arasında daha resmi bir yapı içinde bilgi değişiminin gerçekleştirilmesi,

(3)Vatandaşlara bilgi girme, talepte bulunma, interaktif web bilgilendirilmesinin sağlanması,

(4) Daha önce girilen ayrıntı bilgilere güncelleme olanağının tanınması, devlete ait tüm bilginin sofistike bir arama motoru yardımıyla entegre bir ortamda kullanımı.

E-devlet modelinde vatandaşlar kamu hizmet taleplerinde, ilk başvurudan itibaren işlemin hangi aşamada olduğu, daha sonra neler yapacağı, işleyiş süreci ve son aşamada sürecin nasıl sonuçlandığı gibi bilgileri internet ortamından edinebileceklerdir.

Vatandaş ile devlet ilişkilerini esaslı olarak değiştirebilecek bir uygulama olan e-devlet, e-vatandaş (dijital vatandaş) kavramını da ortaya çıkarmaktadır. E-vatandaş uygulamalarıyla bireylerin gözardı edilen “vatandaş” ve “vergi ödeyen” sıfatları daha fazla ön plana çıkabilecektir. E-devlette bilgi sistemi kamu kurumlarıyla vatandaşlar arasında yerleştirilmiştir. Kamu kurumları vatandaşların bilgi taleplerini öngörme çabasında olmakta, bir başka deyişle sunulacak hizmeti vatandaşların talepleri yönlendirmektedir. Vatandaşların bilgiye doğrudan erişiminin yanı sıra kamu kurumları arasındaki iletişimin artması ve kurumsal bilgi sistemlerinin bütünleşmesinin sağlanmasıyla tekrarlar, aşırı bürokratik süreçler, zaman kayıpları, kağıda dayalı işlemler önemli ölçüde azalacaktır (İnce, 2001:3). Kamu kurumları ile olan işlemlerde vatandaşların talep ettikleri bilgilere bir noktadan ve doğru şekilde ulaşmaları hata olasılıklarını da sona erdirecektir.

E-devlet daha önce politik süreçlere aktif olarak yeterince katılamamış büyük halk kitlelerine kamu idaresine ilişkin bilgi ve hizmetlerin sunulması potansiyeline sahiptir. Haftada 7 gün 24 saat kamu hizmetlerine ilişkin bilgi ve hizmetlerin ulaşılabilir olması, ekonomik, coğrafik, kültürel ve eğitim farklılıklarından kaynaklanan eşitsizlikleri ortadan kaldıracaktır. Eşitlikçi bir temelde aynı bilgi ve hizmetlerin vatandaşlara sunumuna imkan veren e-devlet kamu yönetim sistemiyle yönetilenler arasındaki etkileşimi değiştirerek demokratik katılımı artırabilecektir (Jaeger &Thompson, 2004: 3-4).

E-devlet uygulamaları ilk olarak ABD’de ortaya çıkmıştır. ABD’de kamu gelirleri tahsilatı, kamu satın alımları v.b. hizmetler web üzerinden yapılarak maliyetlerde önemli düşüşler sağlanmıştır. ABD’de 2006 yılına kadar internet aracılığıyla toplanacak vergi v.b. kamu gelirlerinin 600 milyar dolara (kamu gelirlerinin % 15’i) ulaşacağı öngörülmektedir (The Forrester Research, 2000:1).

Esas itibarıyla e-devlet; demokrasi, katılımcı yönetim, halkın daha iyi yönetilmeye ve daha etkin hizmet almaya ilişkin taleplerinin karşılanması gibi kavramların ilk olarak ortaya çıktığı M.Ö.3. yüzyıl Atina şehir devletinden beri, tüm gelişmiş ülkelerin hayal ettikleri yönetim tarzına bugüne kadar bulunan en etkin çözüm gibi görünmektedir. Dolayısıyla incelenmeyi, geliştirilmeyi ve mümkün olduğunca hayata geçirilmeyi hak etmektedir (İnce, 2001:3).

E-devlet kavramı kendiliğinden ortaya çıkmış bir kavram olmayıp, artan ihtiyaçların oluşturduğu, bilgi ve iletişim teknolojileri yardımıyla giderek daha da etkinleşecek yeni devlet anlayışının ifadesidir. Bu yaklaşım, kamu kurumlarının birbirleriyle, işverenlerin devlet ile, vatandaşların devletle olan ilişkilerinde yepyeni açılımlar sağlamaktadır/sağlayacaktır.

3. E-Devlet Yapılanmasında Kamu Sektörünün Özgün Karakterinin Sınırlayıcı Ve Belirleyici Yönleri

Vatandaşların kamusal süreçlere etkin katılımını sağlamak için bilgiye ulaşmaları gerekmektedir. İletişim bilgilendirilmiş vatandaşlığı oluşturmanın anahtar bileşenlerinden biridir (Caves & Walshok, 1999: 5). Dolayısıyla vatandaşların, elektronik yöntemlerle mekandan bağımsız olarak kamu hizmetlerine ilişkin işlemleri gerçekleştirebilmeleri, ödemeler yapabilmeleri, yaptıkları işlemlerle ilgili bilgileri sayısal tekniklerle izleyebilmeleri, işlemlerini güvenle tamamlayabilmeleri önemlidir (Strejcek & Theil, 2002: 308-309).

Kamu hizmetlerinin vatandaşlara etkin, adil ve hızlı ulaştırılması için verilen politik kararların uygulamaya geçildiğinde en iyi performansa nasıl dönüştürüleceği sorusu, kamu yönetimi alanının merkezinde yer alan temel konulardan birisidir (Norman, 2001: 65). Kamu kurumlarının performansları akademik ve politik ortamlarla kamuoyu vicdanında sıkça sorgulanmaktadır. Bu sorgulamalarda düşük performans, hizmetlerin toplumun bütün katmanlarına adil dağıtımında yaşanan sorunlar, bürokratik hastalıklar (kırtasiyecilik, verimsizlik ve kaynak israfı gibi) ve politik gücün kamu kaynaklarını özel çıkarlara dönük olarak kullanması kamu yönetim sistemine yöneltelen eleştirilerin ana hatlarını oluşturmaktadır.

Öncelikle bilişim sistemleriyle oluşturulan otomasyon, iş görme teknik, yöntem ve alışkanlıklarını etkileyerek kamu kurumlarının yapılarında, performanslarında köklü değişikliklere yol açmaktadır. Bilişim teknolojileri bürokrasinin vatandaşlar, diğer kamu kurumları ve ticari özellikteki kuruluşlar ile etkileşim biçimini köklü bir biçimde değiştirerek taraflar arasındaki gerilim yaratıcı potansiyel koşulları da ortadan kaldırmaya çalışmaktadır. Ayrıca bilişim teknolojileri vatandaşlar ile kamu kurumları arasındaki enformasyon boşluğunu azaltacak çeşitli araçlar sunmaktadır. Söz konusu araçların uygun iletişim araç ve kullanıcı arayüzleri ile kitlelere açılması, daha fazla sayıda bilgilendirilmiş vatandaşın sivil ve toplumsal faaliyetlere etkin katılımını sağlayabilecektir.

Günümüzde milyonlarca insana ait bilgi ve kayıtların, saklanması ile gerektiğinde bir birimden diğerine transfer edilmesi geleneksel bürokrasinin ve iş görme yöntemlerinin yetersiz kalmasına yol açan devasa iş yükleri oluşturmaktadır. Özellikle çok büyük kitlelere hizmet sunan kamu kuruluşları için sözü edilen teknolojiler yaşamsal bir önem taşımaktadır. Bu durumda kamu hizmetlerinin gereksinim duyduğu bilginin elektronik yöntemlerle işlenmesi, iletilmesi ve elektronik veri tabanlarında saklanması alternatifsiz bir çözüm gibi görülmektedir.

Bütün bunlara rağmen devletin büyük, karmaşık ve hantal yapısı, işleyişinde bağlı kalmak zorunda olduğu yasalar ve kurallar ile yeniliklere göre reorganizasyon zorlukları e-devlet yapılanmasının gözlenen düşük gelişim hızını açıklayan başlıca faktörlerdir. Çoğunlukla devlet organizasyonu gibi büyük bir yapıda önemli dönüşümleri gerçekleştirebilmek ancak performans artışı sağlayacağına gerçekten kanaat getirildiği, gerekli politik irade gösterildiği ve çeşitli çıkar gruplarının talepleri arasında dengeler kurulduğunda olabilmektedir.

Bireyler gelişen teknolojilerin de sayesinde devlete karşı daha talepkar olmaktadır. Vatandaşların sürekli değişen ve çeşitlenen beklenti ve tercihleri, devleti farklı kişi veya gruplara farklı nitelikte hizmet sunmaya yöneltmektedir. Dolayısıyla, “farklı ölçülere aynı beden (one size fits all)” yaklaşımı artık geçerliliğini kaybetmektedir. Ağ teknolojisi ve çoklu medya araçlarıyla, bilgiye erişim ve bilginin paylaşımını sınır tanımaz hale gelmiştir. Vatandaşlar, kendilerine hizmet veren kurumların daha aktif, daha hızlı, şeffaf, doğru, verimli ve etkin çalışmalarını istemekte ve beklemektedirler. Dolayısıyla, büyüyen nüfusa ve ekonomik kapasitelere, çeşitlenen toplumsal beğeni ve taleplere, yoğunlaşan ve karmaşıklaşan bireylerarası ve kurumlararası ilişkilere kamu kurumlarının yeni teknolojileri kullanarak verebileceği yegane reaksiyon e-devlet yapılanmasıdır. Günümüzde kamu idarecilerinin e-devlet yapılanmasına ilişkin kararları stratejik bir nitelik kazanmaktadır. Bu kararların çerçevesini; kurum içi ağların, kurumlararası ağların, devlet vatandaş ilişkilerinin yürütüleceği elektronik hizmetlerin, veri tabanı yönetim sistemlerinin, iletişim standartlarının ve kullanıcı arayüzlerinin tasarlanmasında teknoloji tercihlerinin doğru yapılması ve diğer kamu kurumlarının sistemleriyle uyumlaştırılması oluşturmaktadır. Kararların yönünü değiştirecek parametreleri ise 6 ana başlık altında toplamak mümkündür:

(i).Teknolojinin İlerleme Yönünün Belirsizliği: Teknoloji geliştiren endüstrilerin çoğunlukla geleceğe dönük perspektifleri ve çeşitli yol haritaları bulunmaktadır. Ancak bu tür projeksiyonlar aracılığıyla hem yeni teknolojilerin elde edilme zamanlarını, hem de ne tür özelliklere sahip olacaklarını tam olarak öngörebilmek olanaksızdır. Dolayısıyla bilgi çağının kamu yöneticilerinin, bilişim teknolojilerindeki gelişmeleri izleyebilecek vizyona ve eğitime sahip olmaları gerekmektedir.

(ii).Yatırım Maliyetlerindeki Belirsizlikler: Teknolojik ilerlemenin yönünün belirsizliği, aynı zamanda e-devlet için yapılacak yatırım maliyetlerinin dalgalanmalarında da belirsizliklere neden olmaktadır. Çoğunlukla bu alandaki yatırım maliyetleri ya düşme eğilimi göstermekte ya da artan teknik performans ve kapasite karşılığında sabit kalmaktadır. Ancak bazen

yeni bir teknolojinin yaygınlaşması daha önce gerçekleştirilen yatırımın tamamen veya önemli ölçüde demode olmasına yol açabilmektedir.

(iii).Uygulamayı Gerçekleştirecek İnsan Kaynaklarının Yeterlilik Düzeyi: Teknolojik vizyon ve katlanılabilecek yüksek maliyetler karşılığında yeterli kaynak olsa bile nitelikli insan gücüne gereksinim vardır. E-devlet, devletin kamu personel rejiminde önemli değişikliklerin de yapılmasını gerekli kılmaktadır. Sistem tasarımcısı, yazılım uzmanı, bilgisayar mühendisi gibi özellikli iş tanımlarının, nitelikli birer bilgisayar operatörü olarak eğitilmiş tüm devlet memurları ile anlamlı bir karmada birleştirilmeleri zorunludur.

(iv).E-devlet Yapılanmasına İlişkin Örnek Ülkelerin Girişimleri: Başka ülkelerdeki örnek uygulamalar kamu idarecilerinin stratejik kararlarına ışık tutacaktır. Genel olarak telekomünikasyon sektörünün büyüklüğüne göre AB ülkelerinde kamu kurumlarının elektronik interaktif hizmetlere doğru yönelmesinde iki temel güdü ortaya çıkmaktadır: İskandinavya ülkeleri, Hollanda, Avusturya ve İngiltere gibi ülkelerde telekomünikasyon hizmetlerinin özel ve iş dünyası amaçlarına yönelik yaygın kullanılmasına paralel olarak kamusal hizmetler için de kullanılması zorunlu olmuştur. Telekomünikasyon pazarının veya altyapısının geri kaldığı Türkiye, Yunanistan, İrlanda, Portekiz, İspanya, İtalya ülkelerde ise hükümetler uygun bir yasal ortam oluşturarak ve kamusal işlemleri elektronik ortama taşıyarak pazarları canlandırarak gelişmeleri teşvik etmeye çalışmaktadırlar (Strejcek & Theil, 2002: 308).

(v).Özel Sektör Uygulamaları: E-devlet yapılanması ile ilgili düşünceler temelde e-ticaret ile özel sektörün otomasyon uygulamalarında elde edilen başarılarından etkilenmiştir. Ancak kamu kurumları ile ticari kuruluşlar arasında ortak organizasyon yöntemleri bulmak için genel örgüt teorilerine dayanan yapılar oluşturma girişimlerinin sınırlı ölçekte başarılı olduğu da unutulmamalıdır. Çünkü bu çabalar, devletler için enformasyon sistemleri geliştirirken genel olarak devlet yönetim sistemini bir idari birimler seti olarak ele almıştır. Çoğunlukla her bir idari birim için geliştirilen tasarım metodolojisi, kâr amaçlı girişimler için geliştirilen enformasyon sistemlerinin ilkelerinden yararlanmıştır. Halbuki devlet, kâr güdüsüne sahip birimlerin oluşturduğu bir kurgu olmayıp; amaçları, çalışanlarının kariyer profilleri ve diğer dürtüleri açısından farklılıklar göstermektedir. Enformasyon sistemi geliştirmeyi hedef alan tasarımcılar, vatandaşlar, çıkar grupları, siyasi partiler, karmaşık bir yapıya ve çatışan çoklu amaçlara sahip bir kamu kuruluşu ile yüz yüze gelebileceklerdir (Banerjee, 2001: 403-404). Böylece tasarlanan e-devlet sistemi bütün bu amaç, çıkar ve yapının özelliklerinden etkilenmek, bu örgüt yapısının gerektirdiği bilgi işlem ve iletişim yükünü taşımak zorunda olacaktır. Dolayısıyla süreç optimizasyonunu sağlamak için kamu idaresinin ihtiyaçlarına

göre uyum sağlanmadan özel sektörden süreç modellerinin ve kavramlarının alınması gizli bir riski de beraberinde taşımaktadır (Wimmer, 2002: 101). Kâr amaçlı yapılara hizmet eden bir sistemin kamu organizasyonlarına uyarlanmasının işlevsiz, yararsız ve atıl kapasiteler ortaya çıkarması ihtimal dahilindedir.

(vi).Anayasal Sistem ve Hukuk Sistemindeki Değişiklikler: E-devlet hizmetlerine vatandaşların ulaşmasını sağlayacak modellerin gerçekleştirilmesi büyük ölçüde devletin ve ilgili ülkenin hukuk sisteminin biçimine de bağlıdır. Bu tür yaklaşımların uygulanması, geleneksel olarak bütün dünyada kamu örgütlerinin birbirinden kopuk görünömlü birimlere parçalanmış olması nedeniyle devlette büyük örgütsel sorumluluk ve görev değişikliklerini gerektirmektedir. Dolayısıyla e-devlet, örgütsel yapılar ve sorumluluklar, verilere ulaşma, devlet işlerinin görülmesi üzerinde olağanüstü etkiler yaratacak şekilde kamu otoritelerinin entegrasyonunu ve birbirine bağlanmasını sağlayacaktır (Wimmer, 2002: 94). Başka bir deyişle, e-devlet yapılanması için tasarlanan özgün modeller kurumların özelliklerinden etkilendiği kadar, onları da etkileyerek biçim değiştirmelerine ve bütünleşmelerine yol açacaktır.

Kamu kurumlarının amaç ve kontrol biçimindeki bu çeşitlilik ve karmaşıklık ile yazılı kurallara bağımlılık enformasyon sistemlerinin tasarlanmasında özgün modellerin oluşturulmasını derinden etkileyebilecektir. Diğer taraftan da kamu kurumlarının e-devlet hizmetleri verebilecek bir bilgi ve iletişim sisteminin gerektirdiği esnek davranış biçimine yaklaştırılmasını sağlayacak örgütsel düzenlemelerin yapılması gerekebilecektir. Çünkü mevcut yapısı ile hantal kamu bürokrasinin teknolojinin avantajlarından yararlanması mümkün görülmemektedir. Bu örgütsel düzenleme niteliksiz memur yerine bilgisayar operatörü, yazılımcı, ağ ve sistem yöneticisi gibi pozisyonların oluşturulması, kağıt temelli büro yerine tamamıyla elektronik ofis otomasyonuna geçilmesi, iş görme düzenlerinin yeniden oluşturulması, birimler arasındaki işbirliği ve koordinasyonun yöntem ve tekniklerinin yeniden tanımlanması gibi çalışmaları içermektedir.

4. Tümüleşik E-Devlet Sistemlerine Doğru

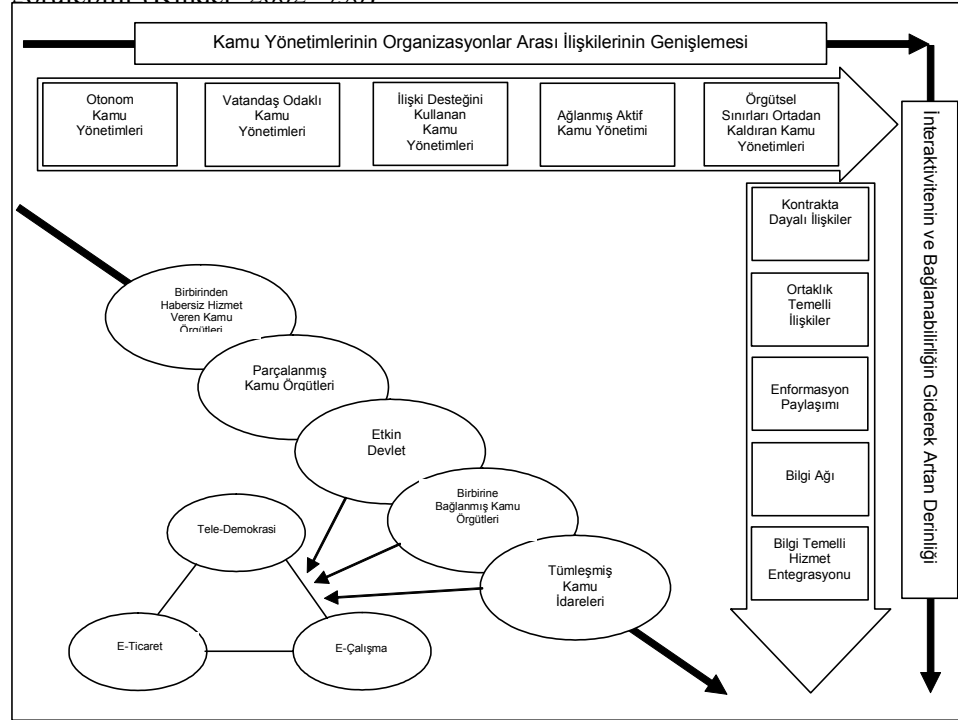
Bugün iletişim ağları ve özellikle internet üzerinden yürütölen kamu otomasyon sistemleri e-devlet projelerinin yazılım temellerini oluşturmaktadır. Ancak birbirinden kopuk ve standartları olmayan çeşitli kamu otomasyon sistemleri, birbiri ile ilişkilendirilmemiş bilgi ambarlarında saklı tutulan hizmet bilgileriyle e-devlet işlemleri yürütölmeye çalışılmaktadır. Oysa bütünüleşik bir yapı içinde hizmet talebinde bulunanların istenilen herhangi bir bilgiye veya interaktif hizmete ulaşabilmesi mümkündür. Bu çerçevede e-devlet yapılanması ile ilgili olarak gelişmiş ölkelerde gözlenmeye başlanan son eğilim, bir tümleşik

Tümleşik E-Devlet

e-devlet bilgi sistemi ile tek noktadan bütün hizmetlerin sunumuna dayanan modellerin geliştirilmesidir.

Tümleşik e-devlet sistemi modern teknolojinin sağladığı esneklik yeteneği üzerinden kamu bürokrasisinin etkin çalışmasını sağlayacak teknik ve örgütsel yapılanmaları içeren somut bir uygulama alanıdır. Daha da ötesi, kamu kurumlarının eleştirilen verimsiz iş düzenlerini değiştirme potansiyeli ile kamunun yeniden yapılanmasında anahtar kavramdır.

Online olarak işlev görecek tümleşik bir e-devlet modeli, bütün kamu kuruluşları arasındaki bağlantıların kurulmasını ve kullanıcıların (vatandaşlar, özel girişim ve diğer devlet kuruluşları) farklı kamu otoriteleri tarafından sunulsa bile tek bir giriş noktasından kamusal hizmetlere erişmesini gerektirmektedir (Wimmer, 2002: 94). Tümleşik e-devlet bilgi sistemi, bilgi temelli hizmet entegrasyonunun anahtarı olup, kamu kurumlarının iç işleyişindeki ve birbirleri arasındaki ilişkilerin köklü bir şekilde evrimleşmesine yol açacaktır. Bilişim teknolojilerindeki gelişmelerden ve tümleşik e-devlet uygulamalarından kaynaklanan bu evrimleşmenin aşamaları aşağıdaki şekilde görülebilir (Kinder 2002: 350):



Şekil 1. Kamu Yönetimi Uzakta Çalışma Biçimlerinin İnteraktifliğinin, Bağlanabilirliğinin ve Biçimlerinin Genişliği ve Derinliği Arasındaki İlişki

şekil 1'e göre geleneksel olarak devlet, herbiri birbirinden bağımsız fonksiyonel ünitelere parçalanmış çeşitli kurumlardan oluşmaktadır. Dolayısıyla bu fonksiyonel üniteler birbirlerinden habersiz olarak hizmet sunmaktadır. Etkin devlet arayışı, ağılanmış kamu sistemi enformasyon paylaşımına ve bilgi temelli hizmet entegrasyonuna doğru zorunlu bir evrime yol açacaktır. Bu şekilde tümleşik bir e-devlet sistemi arayışı, sözkonusu evrimin son halkasında yer alan ve örgütsel sınırları ortadan kaldıran birbiriyle sıkı sıkıya bütünleşmiş bir kamu hizmet sistemini doğuracaktır.

Tümleşik e-devlet (integrated e-government), tek noktadan e-devlet (one-stop e-government) gibi kavramlarla ifade edilmek istenen bu olgu, geleneksel hizmet sunma süreçlerinin modern teknolojiye uyarlanmasını gerektirmektedir. Dolayısıyla kamu kurumlarının iç (iş akışı, veritabanları ve intranetler gibi) ve dış (internet aracılığıyla vatandaşlara sunulan bilgi, iletişim ve bürokratik işlemler gibi) hizmetleri ile birimler arasındaki sınırlar ötesi etkinliklerinin yeni teknolojilerin sunduğu olanaklara göre yeniden düzenlemeleri zorunludur. Dolayısıyla gerçekte farklı birimler veya kurumlar tarafından sunulsa bile bu hizmetlere iletişim kanal ve araçlarıyla (WEB, WAP, PDA, çağrı merkezleri gibi) tek bir giriş noktasından erişim sağlanabilmelidir. Tümleşik e-devlet sisteminin özellikle kişisel verilerin ve enformasyonun iletilmesi/işlenmesi sırasında belirli bir güvenlik, doğruluk ve gizlilik düzeyini sağlayabilmesi, kullanıcılara işlemleriyle ilgili bilgi toplama, yetkililerle etkileşime girme, online uygulama ve formlar ile sözleşme yapma, elektronik yollarla ödeme yapma, şikayetlerini iletme ve hizmet sonrası geribildirim alma olanağı sağlanması, hizmet konusu ile ilgili yasal gerekliliklerin vatandaşların anlayabileceği şekilde sürekli güncelleştirilerek sunulması, online e-devlet hizmetlerinin değişik aşamaları ile ilgili arzu edilen düzeyde derinlemesine ön bilgi elde edilebilmesi, online formların sunumu ve doldurulmasında gelişmiş bir yardım sistemi oluşturulması önemlidir (Wimmer, 2002: 94-95). Bu bağlamda hem internet üzerinden HTML, XML ve benzeri programlama/tasarım dilleri ile standartları, hem de kurumsal alt ağların öne çıktığı başka tipteki veri tabanı yönetimi, bilgi ve iletişim ağları için ulusal ölçekli planların oluşturulması ve bu planların öngördüğü standartlar çerçevesinde devlet birimlerinin kendi bilgi sistemlerini kurmaları gerekmektedir. Konuyla ilgili olarak AB 5. ve 6. Çerçeve Programları içinde XML diline dayalı olarak bir GovML (Government Markup Language) programlama dilinin geliştirilmesi, uygulanması ve e-devlet projelerinin de bu dil aracılığıyla geliştirilmesi önerilmektedir. AB'nin e-devlet vizyonu internet üzerinden yürütülecek şekilde tek noktadan bütün AB vatandaşlarının kamusal hizmetlere erişimini öngörmektedir. Bu uluslarüstü tümleşik e-devlet (supra-

Tümleşik E-Devlet

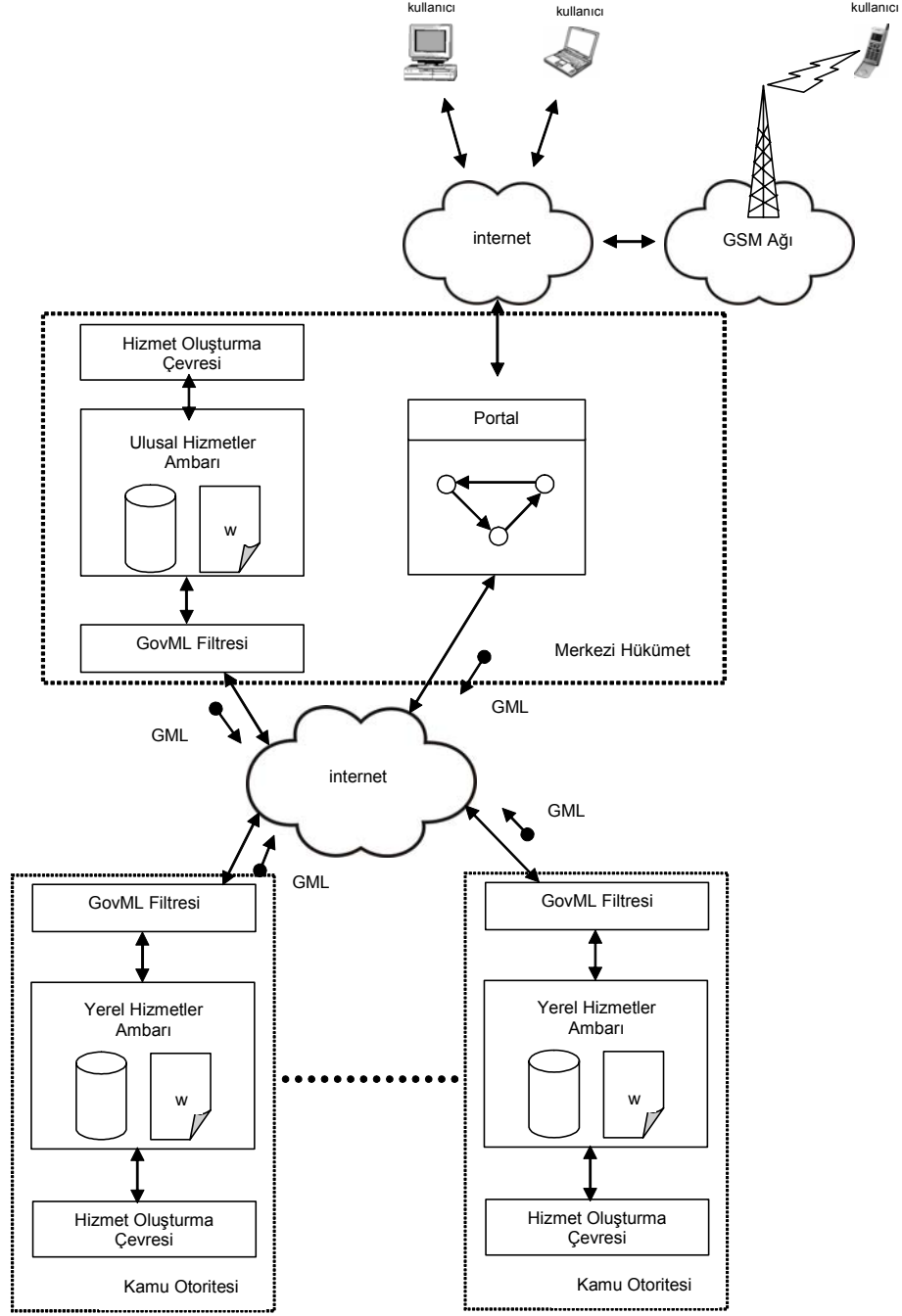
national e-gov) vizyonunun gelecekte ulusal düzeydeki e-devlet uygulamalarının da konuyla ilgili belirlenmiş AB kriterlerine uydurulması zorunluluğunu doğurması kuvvetle muhtemeldir.

AB ülkelerinde bu yapılanmanın üzerinde önemle durulmaktadır. e-Avrupa Eylem Planları'nda yer alan temel elektronik kamu hizmetleri olarak (EU, 2004): “KDV, gelir vergisi, kurumlar vergisi, çalışanlar için sosyal katkı payları, gümrük bildirimleri; istatistik bürolarına veri sunulması, yeni bir işletmenin kaydedilmesi, taşınma/adres değişikliği bildirim, otomobil kaydı, doğum ve evlilik sertifikaları v.b. kayıtlar; iş arama hizmetleri, kamu satınalmaları, kamu kütüphaneleri (katalogların bulunması), sosyal sigorta katkı payları, polis bildirimleri, sağlıkla ilgili hizmetler; yükseköğretime kayıt, eğitim bursları, çevre ile ilgili izinler (raporlama dahil), kişisel belgeler (pasaport ve ehliyet), inşaat izni başvuruları” yer almaktadır.

Tümleşik e-devlet konusunda Olivier Glassey'in (2004: 7-8) AB'nin “Online Tek Noktadan E-devletin Gerçekleştirilmesi İçin Tümleşik Bir Platform” adlı projesi için önerdiği kavramsal model önemlidir. Bu modelde temel amaçlar:

- Kişiselleştirme, çok dillilik, yetki alabilme, erişebilirlik gibi gelişmiş özellikleri içerecek şekilde idari bir portalın oluşturulması,
- Ulusal, yerel düzeyde içerik ve hizmet ambarlarının yönetilmesi için yaratım çerçevesinin geliştirilmesi,
- XML formatında kamu hizmetlerini ve yaşamın gerçeklerinden kaynaklanan vakaları (live events) betimleyebilecek devletin dijital kaynaklarını araştırmak, bulmak ve elde etmek için kullanılacak metadatayı tanımlayabilecek bir devlet markup dilinin (governmental markup language – GovML) uygulanması.

Aşağıdaki şekilde modelin yerel yönetimlere kadar uzanan yapısını kuşbakışı olarak gözlemek mümkündür:



Şekil 2. Tümleşik E-devlet Platformu

Yukarıda bahsedilen devlet markup dili (GovML), kamu hizmetlerine ilişkin bilgilerin standardizasyonunu desteklemeyi amaçlamaktadır. Böylece kamu verilerinin, veritabanlarının ve bilgi işlem yöntemlerinin dağınkılığı engellenerek kamu sektörünün teknoloji temelli entegrasyonunun sağlanması hedeflenmektedir. Merkezi hükümet ve yerel yönetimler tarafından oluşturulan hizmet ambarları (services repository) internet aracılığıyla değişik kamu otoriteleri arasında paylaşılabilir. Hizmet ambarlarının oluşturulması ulusal ölçekte standartları belirlenmiş ve GovML'nin kullanıldığı hizmet yaratım çevresi (service creation environment) ile gerçekleştirilmektedir. Sonuçta bütün interaktif hizmetlere erişimi mümkün kılan bir ulusal devlet portalı, sistemin kullanıcılara uzanan kolunu oluşturmaktadır. Kullanıcılar bu portal aracılığıyla sabit (kişisel bilgisayar, WebTV gibi) ve mobil sistemleri (dizüstü bilgisayar, GSM telefon gibi) kullanarak internet üzerinden e-devlet hizmetlerine erişebileceklerdir.

5. Türkiye’de Tümleşik E-Devlet Uygulamalarında Gelişmeler

Birleşmiş Milletler 2003 Kamu Sektörü Raporu’na göre Türkiye “Elektronik Devlet Hazırlık Endeksi”^{*}nde 0.506 puanla 173 ülke arasında 49. sırada yer almakta (birinci sıradaki ABD’nin puanı 0.927’dir); her bin kişiye 40.7 bilgisayar düşmekte, her bin kişiden 72.8’i internete erişebilmektedir (United Nations, 2003:101).

Türkiye, AB projelerinde olduğu gibi bütün hizmetlerin tek bir omurga üzerinden sunulabileceği tümleşik bir e-devlet modeli için halihazırda yolun başında bulunmaktadır. Türkiye’nin e-devlet yapılanmasının temel karakterini ‘dağınkılık’ kelimesi ile betimlemek mümkündür. Bu dağınkılığı toparlayacak çalışma İçişleri Bakanlığı Nüfus Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi Projesi (MERNİS)’dir. 1972’de başlayan MERNİS projesi 30 yıl kadar uzun bir geçmişin ardından Kasım 2002’de tam olarak kullanılabilir bir sistem haline gelmiştir. MERNİS projesi ile sağ ve ölü 130 milyon Türkiye Cumhuriyeti vatandaşına veri tabanlarında kullanmak üzere birer T.C. kimlik numarası verilmiş, bütün nüfus kayıtları elektronik ortama geçirilerek bir ‘Nüfus Bilgi Bankası’ oluşturulmuştur. Vatandaşlar, elektronik ortamdaki özgül kimlikleri olan bu numaralar sayesinde işlemler gerçekleştirebileceklerdir. Dolayısıyla diğer e-devlet uygulamaları ile MERNİS

^{*}Elektronik devlete hazırlık endeksi içinde web (ağ) ölçütü endeksi (hükümet tarafından oluşturulmuş web siteleri), telekomünikasyon altyapı endeksi (kişi başına düşen bilgisayar sayısı, internet kullanımı, telefon hattı miktarı, cep telefon sayısı, TV cihazı miktarı gibi) ve insani sermaye endeksi (15 yaşın üzerindeki yetişkinlerin okuma-yazma oranlarını) yer almaktadır.

arasındaki eşgüdümün sağlanması T.C. kimlik numarasının kullanılması önem taşımaktadır. Böylece farklı kamu kuruluşlarının elektronik veri tabanlarda yer alan farklı amaç ve içeriklere sahip kayıtların bu numara aracılığıyla ilişkilendirilmesi mümkün olacaktır. Elde edilen eşgüdüm sayesinde kamu kurumlarının veri sistemlerindeki bilgi dağınıklığı ve karmaşası önlenebilecektir. MERNİS veritabanında saklanan bilgilerin kurumlar arasında paylaşılmasıyla vatandaşların yaşamı önemli ölçüde kolaylaşacaktır. Böylece MERNİS, elektronik alanda hizmet sunmaya hazırlanan devlet yapısının merkezi bir unsuru haline gelecektir.

MERNİS projesindeki gecikmeli gerçekleşmenin etkisiyle Türkiye’de e-devlet yapılanması sürecinde birbirinden habersiz ve bağımsız platformlarda birçok irili ufaklı proje hayata geçirilmiştir. Birbirinden kopuk farklı projeler kurumsal bazda yararlı olsa da Türkiye’nin tümleşik e-devlet sistemini oluşturmada ciddi bir dağınıklığa yol açmaktadır. E-devlet kapsamında, Maliye Bakanlığı e-maliye adı altında çeşitli çalışmalar yürütmektedir. SAY2000i projesi, bu alanda atılmış önemli adımlardan biridir. Bunun yanısıra, vergi idarelerinin modernizasyonu kapsamında, Vergi Dairesi Tam Otomasyon Projesi (VEDOP) yürütölmektedir. VEDOP ile İnternet Vergi Dairesi kapsamında mükellefler ve diğer kurumlara çeşitli hizmetler sunulmaktadır. İnternet Vergi Dairesi, kamu idarelerinde saydamlık ve kaliteli hizmet sağlama konusunda devletin bireye ait tuttuğu kayıtlara yine bireyin kendisinin erişebilmesi ve bir anlamda kamuyu denetlemesi anlamında ilk uygulamalardanır. Ayrıca e-maliye kapsamında yürütölen Bütçe Yönetim ve Enformasyon Sistemi (BYES), Milli Emlak Otomasyon Projesi (MEOP), Nakil Vasıtaları Vergi Dairesi Otomasyonu Projesi (MOTOP); İçişleri Bakanlığı’nın İl Envanteri Modernizasyonu Projesi (İLEMOD) ve Polis Ağı Oluşturma Projesi (Pol-Net); Milli Eğitim Bakanlığı’nın Yönetim Bilgi Sistemi (MEB-NET); Adalet Bakanlığı’nın Ulusal Yargı Ağı (UYAP); Tapu Kadastro Genel Müdürlüğü’nün Tapu Kadastro Bilgi Sistemi (TAKBİS); MTA’nın Yerbilimleri Data Merkezi; DSİ’nin Sel ve Deprem Felaketi Acil Yardım Projesi (TEFER); Gümrük Müsteşarlığı’nın Gümrük Sistemleri Otomasyon Projesi (GİMOP) gibi birçok proje bulunmaktadır (Aktan, 2004:1).

Türkiye’nin AB’ye giriş hedefi çerçevesinde bütün kamu kurumlarının elektronik ortamdaki veri ve hizmet yönetiminin yavaş yavaş şekillenmeye başlayan e-Avrupa standartlarına göre yeniden düzenlenmesi ve tümleşik bir sistemde bir araya getirilmesi gelecekte kaçınılmaz hale gelecektir. MERNİS de dahil olmak üzere AB hedef ve standartlarını dikkate alacak şekilde bütün bu projeleri eşgüdümleyecek resmi bir iradenin bulunması zorunludur.

6. sonuç

Tümleşik e-devlet, yararı maliyetini aşacak bir dönüşüm olup sadece kamu bürokrasisinin kağıda dayalı işlerinin elektronik bilgi işleme makineleri ile yapılması değildir. E-devletle bireysel kamu web siteleri üzerinden hizmet verilmesi yerine çok daha bütünleşik, organize ve eşgüdüm içinde çalışan bir yapıdan bahsedilmektedir.

Tümleşik e-devlet girişimleri ve projeleri; iyi yönetim, kişilerin yetkilendirilmesi, insanların kabiliyetlerinin artırılması, vatandaşların yeni yaşam seçenekleri ve fırsatlarına erişimi, hükümetin faaliyetlerinde artırılmış verimlilik, etkinlik, şeffaflık ve hesap verebilirliği hedefleyen geniş kapsamlı reformlar ve değişim süreçleri kapsamında değerlendirilmelidir (International Conference on e-Government for Development, 2002:4-5). Dolayısıyla gerçekleştirilecek bir bilgi akışı da öncelikle ilgili tüm tarafların bu erişim için gerekli imkan ve becerilere sahip olmasını gerektirmektedir.

Tümleşik bir e-devlet projesi, bütün kamu kurumlarının URL adreslerinin tek bir portalda toplanmasından ibaret değildir. Bu portalın ardında bilgi derleme, depolama, veri tabanı yönetimi, çeşitli kurumlar arasında veri iletişimi gibi bir dizi karmaşık yazılım, donanım ve ağ temelli işin yürütülmesi gerekmektedir. Başka bir deyişle, bir e-devlet portalının hizmete sunumu sadece bir vitrin oluşturmaktan ibarettir. E-devlet portalı buzdağının su üstündeki bölümü olup, arka planda daha karmaşık, eşgüdüm gerektiren ve hemen hemen bütün kamu kurumlarını ilgilendiren bir dizi çabanın yerine getirilmesi ve sürdürülmesi yer almaktadır.

Türkiye Bilişim Derneği Eski Başkanı Rahmi Aktepe'ye göre, Türkiye'de henüz e-devlet yok, kurumların geliştirdiği bilişim sistemleri var. "E-devlet, kamuda birbirinden kopuk bir şekilde geliştirilen bilişim sistemleri değil, bundan çok daha fazlasıdır. E-devlet, ülkenin ekonomik, toplumsal ve kültürel gelişmesine doğru kapılar açacak bir toplumsal harekettir. Bu anlayışı, siyasi idareyi kullananlardan başlayarak kamu yöneticilerine, iş dünyasının tüm kesimlerinden bilişim sektörünün çözüm sağlayıcı firmalarına, sivil toplum kuruluşlarından bireylere kadar yaşamın her alanına yansıtabilirsek, e-devlet moda bir kavram değil, içi dolu bir dönüşüm politikasının adı olabilecektir" (IT Business, 2002: 21). Kimi uzmanlara göre, bu dağınıklığı eldeki kayıtları yeniden düzenleyerek daha sonra ortadan kaldırmak mümkündür. Kimilerine göre de dağınıklık tek noktadan e-devlet projeksiyonunun gerçekleşmesini ciddi anlamda felce uğratmaktadır.

Sonuçta, Türkiye'nin tümleşik e-devlet yapılanması sorununun çözümü için ele alınması gereken çok yönlü ve sorunlu bir kompozisyon oluşturmaktadır. Temelde bu kompozisyon:

-“Çalışmaların merkezi bir karar mekanizmasına (bakanlık düzeyinde veya koordinasyonu sağlayacak bir kurumsal yapı ile) bağlanması, ilgili projelerin eşgüdümünü sağlayacak ulusal ölçekli stratejik bir idari planlama yapılması,

-Çeşitli kamu kurumlarının bilgi ve iletişim altyapısı ile ilgili yatırım ve uygulamalarında kılavuz olarak izleyecekleri standartlarının belirlenmesi,

-İsteyen kullanıcıların, doğru web sitesini bulabilmek için sörf yapmasına gerek kalmaksızın bir omurga üzerinde her yöne akan bilgiye erişebilmelerini sağlamaya yönelik olarak bütüncül ve akılcı şekilde hizmet üretilebilecek bir sistemin kurulması,

-Sayısal uçurumun azaltılması ya da tamamen ortadan kaldırılmasını sağlayacak ekonomik önlemlerin alınması, bilgi tabanlı bir kamu yönetiminin oluşturulması,

-Bilgi altyapısının kamu kurumlarının hizmet sunduğu tüm vatandaşların ve müşterilerin bilgiye kolayca erişimini sağlaması, kamuya açık yerlerde bilgisayar terminallerinin kurulması,

- Her vatandaşın dijital ekonomide verimli olabilecek düzeyde bilgi ve beceri düzeyine getirilmesini sağlayacak bir teknoloji eğitiminin sağlanması,

-Geniş bantlı iletişim altyapısı yatırımlarının gerçekleştirilmesi v.b. konuları içermektedir.

Bugün tek noktadan e-devlet uygulamaları ile ilgili İngiltere'nin “UK Gateway”, Almanya'nın Bedarf für Telekooperation in der Öffentlichen Verwaltung (BTÖV) girişimlerine benzer ulusal ölçekli bir çalışmalar Türkiye için de yürütülmelidir. “www.turkiye.gov.tr” domain adı ile hizmete açılan web portalı için kullanıcı tarafındaki tasarımı için bir başlangıç teşkil etmektedir. Buna göre, tümleşik e-devletin İngiltere'deki ‘UK Gateway’ benzeri bir ana kapısı olmalı ve bu ana kapı altında vatandaşın devletle olan ilişkilerinde kullanacağı hizmetlerin çok net tanımlanacağı ve linkler aracılığıyla projeler arasında geçiş yapılabilecek bir ortam yaratılmalıdır. Kamu kurumları arasında bilgi paylaşımı mekanizmasının standartları belirlendikten sonra merkezdeki yapılanmanın yerel yönetimlere taşınması gerekmektedir (IT Business, 2002: 24).

Son zamanlarda bazı kamu hizmetlerini elektronik ortamda sunma çabasındaki kurumların web siteleri de e-devlet modeline yakın olmakla birlikte tam olarak aynı işlevi görmemektedir. Ülkemizde giderek yaygınlaşan sözkonusu uygulamalar tümleşik e-devlet modelinin oluşturulması aşamasında yararlı olacaktır. En azından kimlik bilgilerinden, ülkedeki ticari araç dökümüne kadar tüm bilgilerin kamu alanında merkezileşmesi, paylaşılması ve ulaşılabilir olması açısından bakarsak, henüz tümleşik e-devlet yolunun başındayız. Dolayısıyla bu tür uygulamalara e-devletin bir ön hazırlığı olarak bakmak, fakat yeterli bir koşulu olarak benimsememiz gerekir. Tümleşik e-devlet sistemi sadece fiziki olarak kamu organizasyonlarında bilgisayarlaşma değil, kamu yönetimini en gelişmiş teknoloji üzerine inşa edilerek kamu hizmetlerinde ve bürokraside önemli bir dönüşümü gerçekleştirmek, kurumsal bilgisayar ağı üzerinde çalışanlara e-kimlik kazandırmak olarak ele alınmalıdır. Kısaca, e-kurum sistemlerinin entegre olması ve bir faktör altında toplanması çalışmalarına daha fazla kaynak sağlanmalıdır.

**NEW DEVELOPMENTS CONCERNING THE E-GOVERNMENT ON
PROVIDING PUBLIC SERVICES: TOWARDS INTEGRATED
E-GOVERNMENT SYSTEMS**

ABSTRACT

Trends towards providing public services via electronic communication tools also increase, as developments in internet, broadband and mobile technologies intensify and usage of computers connected to a network becomes more widespread. Recently, necessity to merge isolated public information systems on one communication backbone becomes a common opinion. It is understood that an integrated e-government platform, which is described with different models like joined-up-government, one-stop-government, is the only effective and inevitable way of providing public services through electronic information systems.

This paper focuses on the structure of integrated e-government platforms after an overview on e-government concept. The aim is to shed light on e-government projects of Turkish Public Sector in the context of EU perspective and integrated e-government of Turkey.

Key Words: E-government, integrated e-government platform, public information services, e-government portal, GovML.

KAYNAKÇA

- AKTAN, Coşkun C. (2004), “Türkiye’de E-Devlet”, <<http://www.canaktan.org/politika/e-devlet/turkiyede.htm>>, (22.03.2004).
- BANERJEE, Parthasarathi (2001), “What Does It Mean To Empower Informationally the Local Government! – Designing An Information System For A District Level Development Administration”, *International Journal Of Information Management*, December, Vol. 21, Issue: 6, Pergamon.
- CAVES, Roger W., Walshok, Marco C. (1999), “Adopting Innovations Information Technology: the California Municipal Experience”, *Cities*, Vol. 16, No. 1.
- Center For & Technology (2004), “E-Govenment in Developing Countries”, <<http://www.cdt.org/egov/descriptions.shtml>>, (10.02.2004).
- EU (2004), Common list of basic public services, <http://europa.eu.int/information_society/eeurope/2002/news_library/documents/basicpublicservices.doc>, (3.03.2004).
- GLASSEY, Olivier (2004), “Developing a One-Stop Government Data Model”, *Government Information Quarterly*, 23 January 2004.
- International Conference on e-Government for Development (2002), “Final Communique”, *Palermo*, 11 April 2002, <<http://www.palermoconference2002.org/en/download/finalcommunique.pdf>>, (10.02.2004).
- IT Business Weekly (2002), “E-Devlet İçin Zaman Daralıyor”, *IT Business Weekly*, (2-8 Eylül 2002), Sayı: 35.
- İNCE, Murat (2001), *Elektronik Devlet Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Yeni İmkanlar*, DPT Yayını, Mayıs 2001.
- JAEGER, Paul T. (2003), “The Endless Wire: E-Government As Global Phenomenon”, *Government Information Quarterly*, Vol. 20, Pergamon.
- JAEGER, Paul T., Thompson, Kim M. (2004), “Social Information Behavior and Democratic Process: Information Poverty, Normative Behavior, and Electronic Government In the United States”, *Library And Information Science Research*, 23 January 2004.

- KINDER, T. (2002), "Introducing an Infrastructure for Joined-up-government in Local Public Administration: a West Lothian Case Study", *Research Policy*, Vol.31.
- NORMAN, Richard (2001), "Letting and Making Managers Manage: the Effect of Control Systems On Management Action In New Zealand's Central Government", *International Public Management Journal*, 4.
- STREJCEK, Gerhard, Theil, Michael (2002), "Technology Push, Legislation Pull? E-Government In the European Union", *Decision Support Systems*, 34.
- SYMONDS, Mark (2000), "Government and the Internet - the next revolution", *The Economist*, June 24.
- Telekomünikasyon Kurumu (2002), Faaliyet Raporu, <http://www.tk.gov.tr/tk2/yayin/Raporlar/pdf/faal_rapor_son2002.pdf>, (17.11.2003)
- The Forrester Research (2000), "Sizing US eGovernment," <<http://www.forrester.com/ER/Press/Release/0,1769,390,FF.html>>, (18.03.2004).
- TUENA (1999), *Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Anaplanı Sonuç Raporu*, (Ekim 1999), TUENA - Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Proje Ofisi, TÜBİTAK BİLTEN, TC Ulaştırma Bakanlığı, ODTÜ Kampusu, Ankara.
- United Nations (2003), *World Public Sector Report 2003* (E-Government at the Crossroads), Department of Economic and Social Affairs, NY, 2003, <<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan012733.pdf>>, (22.03.2004).
- WIMMER, Maria A. (2002), "A European Perspective Towards Online One-Stop Government: the eGOV Project", *Electronic Commerce Research and Applications*, 1.