

**KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ \* SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**KAMU YÖNETİMİ ANABİLİM DALI**

**KAMU YÖNETİMİ PROGRAMI**

**E-DEVLET BAĞLAMINDA BİLGİ EDİNME HAKKININ İŞLEVSELLİĞİ:**

**GİRESUN BELEDİYESİ ÖRNEĞİ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Levent MEMİŞ**

**HAZİRAN - 2009**

**TRABZON**

## 0. SUNUŞ

### 00. Önsöz

1990'lı yılların başından itibaren Türkiye'deki idari yapıyı etkinleştirme çabaları hız kazanmıştır. Bu kapsamda özel sektör içerisinde uygulanarak başarı elde edilen çağdaş yönetim tekniklerinden ve birtakım araçlardan yararlanılmaktadır. Yine aynı şekilde çalışmamızın da konusu olan e-devlet ve bilgi edinme hakkı, devleti etkinleştirmek için kullanılan diğer araçlardandır. Sözü edilen çağdaş yönetim tekniklerinden ve diğer araçlardan yararlanılmasının temel amacı, idari yapıdan kaynaklanan atıllığı gidererek vatandaş odaklı bir yapıyı oluşturmaktır. Bu doğrultuda çalışmamızda, öncelikle literatür araştırması yapılmıştır. İnceleme sonucunda elde edilen bilgiler ışığı altında anket oluşturularak, Giresun Belediyesi'nde çalışan personel düzeyinde uygulama yapılmıştır.

Bu tez çalışmasının en iyi şekilde bitirilmesinde, bilgi birikimini paylaşan, yardımı ve desteği hiçbir zaman benden esirgemeyen hep daha iyiye yönlendiren danışman hocam Doç. Dr. Yusuf ŞAHİN'e öncelikle teşekkürü bir borç bilirim. Ayrıca Kamu Yönetimi Bölümü öğretim üyeleri, saygıdeğer hocalarıma en derin minnettarlığımı ifade etmek isterim. Her ne kadar güçlükler olsa bile, Giresun Belediye Başkanı sayın Kerim AKSU'ya ve belediye personeline teşekkürü bir borç bilirim. Ayrıca çalışma arkadaşlarım Öğr. Gör. Mehmet SEYİSOĞLU ve Öğr. Gör. Murat BAYRAM'a bilgilerini ve desteklerini benden esirgemedikleri için teşekkürü bir borç bilirim. Aynı şekilde bilgi birikimini benimle paylaşan Giresun Üniversitesi İ.İ.B.F öğretim üyesi Yrd. Doç. Dr. Resul USTA'ya saygılarımı belirtmek isterim. Son olarak eğitim hayatım boyunca maddi ve manevi desteklerini benden mahrum etmeyen annem Şükran MEMİŞ'e, babam Ahmet MEMİŞ'e, tüm aile üyelerine ve arkadaşım Elif ÇAMCI'ya teşekkürü bir borç bilirim.

Trabzon, Haziran 2009

Levent MEMİŞ

## 01. İçindekiler

Sayfa Nr.

0. SUNUŞ.....	III
00. Önsöz.....	III
01. İçindekiler.....	IV
02. Özet.....	X
03. Summary.....	XI
04. Tablolar Listesi.....	XII
05. Şekiller Listesi.....	XVI
06. Kısaltmalar Listesi.....	XVII
GİRİŞ.....	1-3

## BİRİNCİ BÖLÜM

1. E-DEVLET.....	4-40
10. E-Devlet Tanımı.....	4
11. Geleneksel Devlet ve E-Devlet.....	8
12. E-Devletin Unsurları.....	11
13. E-Devletin Gelişimini Destekleyen Gerekçeler.....	14
14. E-Devlet Uygulamasının Engelleri ve Sınırlılıkları.....	16
141. Bürokratik Direnç.....	16
142. Personel-Vatandaş Eğitimi ve Uyum Sorunu.....	17
143. Enformasyon Yükü ve Veri Tabanlarına Erişim.....	19
144. E-Devletin Finansmanı ve E-Hizmet Uygulamalarının Fiyatlandırılması.....	20
145. Digital Bölünme.....	22
146. Kişisel Bilgilerin Güvenliği.....	25
15. E-Devlete Getirilen Olumsuz Eleştiriler.....	27
16. Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları Ve Türkiye’nin E-Devlet Portalı: www.turkiye.gov.tr.....	28

161. Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi (MERNİS) .....	29
162. Say2000i .....	30
163. VEDOP I ve VEDOP II.....	31
164. POLNET .....	31
165. Sanayi.NET .....	32
166. Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP).....	32
167.YerelNET .....	34
168. Türkiye'nin E-Devlet Portalı: www.turkiye.gov.tr .....	35

## İKİNCİ BÖLÜM

2. KATILIM ARACI OLARAK BİLGİ EDİNME HAKKI .....	41-60
20. Bilginin Artan Önemi .....	41
21. Bilgi Edinme Hakkı .....	42
210. Bilgi Edinme Hakkının Tanımı ve Önemi.....	42
211. Bilgi Edinme Hakkının Ülkemizde Yasalaşma Süreci ve Amacı .....	44
22. Bilgi Edinme Hakkının Kapsam ve İstisnaları .....	45
220. Bilgi Edinme Hakkı Kanununun Kapsamındaki Belgeler .....	45
221. Bilgi Edinme Hakkı Kanununun İstisnaları.....	46
2210. Yargı Denetimi Dışında Kalan İşlemler .....	46
2211. Devlet Sırrına İlişkin Bilgi veya Belgeler .....	46
2212. Ülkenin Ekonomik Çıkarlarına İlişkin Bilgi veya Belgeler .....	47
2213. İdarî Soruşturmaya İlişkin Bilgi veya Belgeler .....	47
2214. Adli Soruşturma ve Kovuşturmaya İlişkin Bilgi veya Belgeler .....	48
2215. Özel Hayatın Gizliliği.....	48
2216. Haberleşmenin Gizliliği.....	49
2217. Ticarî Sır .....	49
2218. Fikir ve Sanat Eserleri .....	50
2219. Kurum İçi Düzenlemeler .....	50
2220. Kurum İçi Görüş, Bilgi Notu ve Tavsiyeler .....	51
2221. Tavsiye ve Mütalaa Talepleri .....	51
222. Bilgi Edinme Hakkı Kanunu Kapsamındaki Kurum ve Kuruluşlar .....	52
223. Bilgi Edinme Hakkını Kullanacak Kişiler.....	52

23. Bilgi Edinme Hakkının Kullanımı.....	53
24. Bilgi Edinme Hakkının Önündeki Engel: Bürokrasi ve Gizlilik Geleneği .....	54
25. Türkiye’de Bilgi Edinme Hakkı Uygulaması.....	55
26. Bilgi Edinme Hakkının Kullanım Sürecindeki Sorunlar.....	58
260. Yasal Düzenlemeden Kaynaklanan Sorunlar .....	58
261. Kamu Örgütlerinden Kaynaklanan Sorunlar .....	59
262. Başvuru Sahiplerinden Kaynaklanan Sorunlar.....	60

### ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. BİLGİ EDİNME HAKKI VE E-DEVLETİN YÖNETİM ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ..	61-76
30. Verimlilik .....	61
31. Etkinlik .....	64
32. Güven .....	65
33. Açıklık/Şeffaflık .....	67
34. Hesapverebilirlik .....	70
340.Hesapverebilirlik Türleri .....	72
35. İdarenin Kararlarına Katılım .....	74
36. Hızlı ve Kolay Erişim.....	75

### DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

4. E-DEVLET ve BİLGİ EDİNME HAKKIKAVRAMLARININ BİLİNİRLİK VE İŞLEVSELLİK DÜZEYİNİN ÖLÇÜLMESİ: GİRESUN BELEDİYESİ ÖRNEĞİ.....	77-119
40. Araştırmanın Amacı ve Önemi.....	77
41. Araştırmanın Kapsamı ve Yöntemi .....	78
42. Araştırmanın Hipotezleri, Varsayımları ve Sınırlılıkları.....	80
43. Belediye Personeli Anket Sonuçlarının Değerlendirilmesi.....	83
430. Demografik Bilgiler.....	83
431. Ankette Yer Alan Soruların Değerlendirilmesi .....	85
4310. E-Devlet Uygulamalarından Haberdar Olma .....	85
4311. Cinsiyet ile E-devlet Uygulamalarından Haberdar Olma Arasındaki İlişki .....	86

4312. E-Devlet Uygulamalarından Haberdar Olanların Yaptıkları Tanımlar .....	87
4313. E-Devlet Uygulamaları İle İlgili Alınan Eğitim .....	88
4314. E-Devlet Sayesinde Vatandaşlarla ve Diğer Kamu Kurumlarıyla Hızlı İletişim .....	88
4315. Belediyenin Web Üzerinden Sunduğu Hizmet .....	89
4316. E-Devlet Uygulamaları Önündeki En Büyük Engel .....	90
4317. E-Devlet Vasıtasıyla Kuruma Olan Güvenin Artması .....	91
4318. E-Devlet ve Yönetime Katılım .....	92
4319. E-Devlet ile Sağlanan Verimlilik .....	92
43110. E-Devletin Sağladığı Etkinlik .....	93
43111. E-Devletin Personelin İş Yapma Sürecine Katkısı .....	94
43112. E-Devlet Sayesinde Vatandaş Denetiminin Sağlanması .....	94
43113. Kurum Personelinin Cinsiyeti ile E-Devlet Sayesinde Vatandaş Denetiminin Sağlanması Arasındaki İlişki .....	95
43114. Kurum Personelinin Eğitimi ile E-Devlet Sayesinde Vatandaş Denetiminin Sağlanması Arasındaki İlişki .....	96
43115. Kurum Personelinin Çalışma Yılı ile E-Devlet Sayesinde Vatandaş Denetiminin Sağlanması Arasındaki İlişki .....	96
43116. Kurum Personelinin Görevi ile E-Devlet Sayesinde Vatandaş Denetiminin Sağlanması Arasındaki İlişki .....	97
43117. Kurum Personelinin Görevi ile E-Devlet Aracılığıyla Sağlanan Halk Denetiminin Personel Üzerinde Uyandırdığı Denetlenme Hissi Arasındaki İlişki (Birleştirilmiş) .....	97
43118. E-Devlet Aracılığıyla Takip Edilme .....	98
43119. Bilgi Edinme Hakkından Haberdar Olma .....	98
43120. Personelin Cinsiyeti ile Bilgi Edinme Hakkından Haberdar Olma Arasındaki İlişki .....	99
43121. Personelin Eğitimi ile Bilgi Edinme Hakkından Haberdar Olma Arasındaki İlişki .....	99
43122. Personelin Çalışma Yılı ile Bilgi Edinme Hakkından Haberdar Olma Arasındaki İlişki .....	100
43123. Personelin Görevi ile Bilgi Edinme Hakkından Haberdar Olma Arasındaki İlişki .....	100

43124. Bilgi Edinme Hakkı Kavramı İçin Yapılan Tanımlar .....	101
43125. Bilgi Edinme Hakkı Kanununun Yürürlük Tarihi.....	102
43126. Bilgi Edinme Hakkı ile İlgili Eğitim .....	102
43127. Belediye Personelinin, Halkın, Bilgi Edinme Düşüncesine Hazır Olması.....	103
43128. Bilgi Edinme Hakkının Kullanılması İle Kuruma Olan Güvenin Artması .....	103
43129. Bilgi Edinme Hakkının Kullanılması İçin Web Düzeni.....	104
43130. Kurumun Aldığı Karar ve Uygulamalardan Bilgi Sahibi Olunmama ...	105
43131. Bilgi Edinme Hakkı ile Halk Denetiminin Sağlanması.....	105
43132. Personelin Cinsiyet ile Bilgi Edinme Hakkı Aracılığıyla Sağlanan Halk Denetiminin Personel Üzerinde Uyandırdığı Denetlenme Hissi .....	106
43133. Personelin Çalışma Yılı ile Bilgi Edinme Hakkı Aracılığıyla Sağlanan Halk Denetiminin Personel Üzerinde Uyandırdığı Denetlenme Hissi	107
43134. Personelin Eğitimi ile Bilgi Edinme Hakkı Aracılığıyla Sağlanan Halk Denetiminin Personel Üzerinde Uyandırdığı Denetlenme Hissi .....	107
43135. Personelin Görevi ile Bilgi Edinme Hakkı Aracılığıyla Sağlanan Halk Denetiminin Personel Üzerinde Uyandırdığı Denetlenme Hissi .....	108
43136. Bilgi Edinme Hakkının Kullanılmasıyla Personel Etkinliğin Sağlanması.....	109
43137. Bilgi Edinme Hakkının Kullanılmasıyla Kurum Etkinliğin Sağlanması.....	109
43138. Bilgi Edinme Hakkı ile Sağlanan Şeffaflık .....	110
43139. Personelin Cinsiyeti ile Bilgi Edinme Hakkı Aracılığıyla Şeffaflaşmanın Sağlanması Arasındaki İlişki.....	110
43140. Personelin Eğitimi ile Bilgi Edinme Hakkı Aracılığıyla Şeffaflaşmanın Sağlanması Arasındaki İlişki.....	111
43141. Personelin görevi ile Bilgi Edinme Hakkı Aracılığıyla Şeffaflaşmanın Sağlanması Arasındaki İlişki.....	111
43142. Bilgi Edinme Hakkının Kullanılmasıyla Personelin Statüsünün Zayıflaması .....	112
43143. Kurum Personelinin Bilgi Edinme Hakkını Kullanması .....	112
43144. Kurum Personelinin Başvuru Yaptığı Kurumlar ve Başvuru Sayıları ..	113

43145. Personel Tarafından Yapılan Bilgi Edinme Başvurularının Yasal Sürede Cevaplandırılması.....	113
43146. Bilgi Edinme Hakkının Amaçları Gerçekleştirme Üzerindeki Etkisi ...	114
43147. Bilgi Edinme Hakkı ile Birlikte İş Süreçlerinde Yaşanan Değişim .....	114
43148. Personelin Eğitimi ile Bilgi Edinme Hakkının Yürürlüğe Girmesi Sonucu İş Yapma Tarzındaki Değişim Arasındaki ilişki .....	115
43149. Personelin Cinsiyeti ile Bilgi Edinme Hakkının Yürürlüğe Girmesi Sonucu İş Yapma Tarzındaki Değişim Arasındaki ilişki .....	115
43150. Personelin Çalışma Yılı ile Bilgi Edinme Hakkının Yürürlüğe Girmesi Sonucu İş Yapma Tarzındaki Değişim Arasındaki ilişki .....	116
43151. Personelin Görevi ile Bilgi Edinme Hakkının Yürürlüğe Girmesi Sonucu İş Yapma Tarzındaki Değişim Arasındaki ilişki .....	116
43152. Bilgi Edinme Hakkı ile Birlikte Kurumda Yaşanan Değişim .....	117
43153. Bilgi Edinme Hakkının Kötüye Kullanılması .....	117
43154. Bilgi Edinme Hakkı Kapsamının Genişletilmesi .....	118
43155. Bilgi Edinme Hakkı Kapsamının Daraltılması.....	118
43156. Bilgi Edinme Hakkı ile Artan Dava Sayısı.....	119
5. SONUÇ VE ÖNERİLER .....	120-125
YARARLANILAN KAYNAKLAR .....	126-146
EKLER	
ÖZGEÇMİŞ	



## 02. Özet

Çağımızda bilişim ve iletişim teknolojilerinin gelişmesi, bireylerin bilgiye ulaşma ve kullanma ihtiyaçlarını da aynı doğrultuda artırmıştır. Sanayi toplumunda önemli konuma sahip olan üretim makinelerinin yerini, günümüzde bilişim ve iletişim teknolojileri almıştır. Yaşanan bu gelişme kamu örgütleri üzerinde de etkisini hissettirmektedir. Bu doğrultuda çalışmanın amacı, teknolojinin gelişmesiyle artan iletişim olanakları altında kamu örgütlerinin hizmet sunumundaki değişimi ele almaktır. İnternetin gerek hizmet sunumunda kullanılması, gerekse bilgi edinme hakkının kullanımını artırıcı etkisi incelenecektir.

Çalışmanın birinci bölümünde, e-devlet kavramı incelenmiştir. İkinci bölümde, bilgi edinme hakkı kavramı ve Türkiye'deki uygulaması incelenmeye çalışılmıştır. Üçüncü bölümde, e-devlet ve bilgi edinme hakkının kullanılmasının kamu yönetimi üzerine etkisi etkinlik, verimlilik, açıklık/şeffaflık, hesapverebilirlik, güven, katılım, hızlı ve kolay erişim kavramları üzerinden açıklanmaya çalışılmıştır. Çalışmanın son bölümünde, e-devlet ve bilgi edinme hakkı kavramlarının bilinirlik ve işlevsellik düzeyinin ölçülmesine yönelik Giresun Belediyesi bünyesinde örnek bir uygulama gerçekleştirilmiştir.

Araştırmada veriler, anket yöntemiyle toplanmış ve SPSS 15.0 for Windows programı yardımıyla tanımlayıcı ve açıklayıcı çok değişkenli analiz yapılmıştır. 75 personel üzerinde uygulanan bu tez çalışmasında, ankete katılan personellerin tamamının e-devlet kavramı ve uygulamalarından haberdar olmasına rağmen, ancak 54'ü bilgi edinme hakkı kavramından haberdar olduğunu belirtmişlerdir. Araştırmanın diğer önemli sonuçları ise, anketi dolduran personelin büyük kısmının belediyenin aldığı kararlara vatandaş katılımını istemekte ve kurum bilgilerine ulaşıyor olması, katılımcıların büyük çoğunluğu nezdinde denetlenme hissi uyandırmamaktadır. Cinsiyet ile denetlenme hissini yaşamaması arasında yapılan ilişki testinde ise, kadınların erkeklere göre daha az denetlenme hissi yaşadıkları ortaya çıkmıştır.

### **03. Summary**

In this age, developments in the information and communication technologies (ICT) have been increased the individuals' needs to reach and use the information. Nowadays the ICT have been replaced instead of production machines that had been a considerable situation in industry community. These development has been effected on public organizations too. Therefore, the aim of this study is to investigate the changing in services are offered by public organizations with the increased communication facilities. Furthermore, both the internet is used in service offer and its increasing impact on using right of information is examined.

In the first part of this study has been defined the e-Government conception. Conception of right of information and its applications in Turkey has been investigated in the second part. In the third part, the impact of e-Government and right of information on using the public management have been explored in the context of efficient, productivity, transparency, accountable, trust, participation, fast and ease access. In the last part of the study, a sample research was applied to determine the recognition and function of e-Government and right of information in the structure of Giresun Municipality.

In this study research data was collected by questionnaires and was analyzed by using SPSS 15.0 for Windows statistical program with descriptive and multivariate data analysis. In this thesis, research covered 75 employees and the results indicated that despite of all participants aware of e-Government and its applications, only 54 of them aware of right of information. The study concludes that reaching to information of municipality with using right of information do not have inspection sense on almost participants and it is revealed that women have inspection sense less than men have.

#### 04. Tablolar Listesi

<u>Tablo Nr.</u>	<u>Tablonun Adı</u>	<u>Sayfa Nr.</u>
1	Geleneksel Devlet ve E- Devlet Karşılaştırması .....	10
2	Uluslararası Kuruluşların E-Devlet Projelerinde Oynadıkları Roller.....	21
3	2004-2007 Yılları Arasında Bilgi Edinme Hakkı İle İlgili Raporlar.....	55
4	Belediye Personelinin Yaş Dağılımı .....	83
5	Belediye Personellerinin Cinsiyet Dağılımı .....	83
6	Belediye Personelinin Eğitim Düzeyi .....	84
7	Belediye Personelinin Kurumda Çalışma Süresi.....	84
8	Belediye Personelinin Kurumdaki Görevleri .....	85
9	Elektronik Devlet(e-devlet) Uygulamalarından Haberdar Olma Düzeyi.....	85
10	Cinsiyet ile E-Devlet Uygulamalarından Haberdar Olma Arasındaki İlişki Düzeyi.....	86
11	E-Devlet Kavramı İçin Yapılan Tanımlar .....	87
12	E-Devlet Uygulamalarıyla İlgili Alınan Hizmet İçi Eğitim Düzeyi.....	88
13	E-Devletin, Vatandaşlar ve Diğer Kamu Kurumlarıyla Olan İletişim Üzerindeki Etkisi .....	88
14	Belediyenin Web Üzerinden Sunduğu Hizmet Düzeyi .....	89
15	E-Devlet Uygulamaları Önündeki En Büyük Engel.....	90
16	Halkın Bilgilendirilmesi Sonucu Kuruma Olan Güvenin Artış Gösterme Düzeyi.....	91
17	Yönetimin Aldığı Kararlara Halk Katılımının İstenme Düzeyi .....	92
18	E-Devletin Örgüt ve Personel Bünyesinde Sağladığı Verimlilik Düzeyi.....	92
19	E-Devletin Sağladığı Etkinlik Düzeyi .....	93
20	E-Devlet Uygulamalarının, Personelin İş Yapma Sürecini Etkileme Düzeyi.....	94
21	E-Devlet Aracılığıyla Sağlanan Halk Denetiminin, Personel Üzerinde Uyandırdığı Denetlenme Hissi Düzeyi.....	94
22	Cinsiyet ile E-Devlet Aracılığıyla Sağlanan Vatandaş Denetiminin Personel Üzerinde Uyandırdığı Denetlenme Hissi Arasındaki İlişki.....	95

23	Eğitim ile E-Devlet Aracılığıyla Sağlanan Halk Denetiminin Personel Üzerinde Uyandırdığı Denetlenme Hissi Arasındaki İlişki.....	95
24	Çalışma Yılı ile E-Devlet Aracılığıyla Sağlanan Halk Denetiminin Personel Üzerinde Uyandırdığı Denetlenme Hissi Arasındaki İlişki.....	96
25	Görev ile E-Devlet Aracılığıyla Sağlanan Halk Denetiminin Personel Üzerinde Uyandırdığı Denetlenme Hissi Arasındaki İlişki.....	97
26	Görev ile E-Devlet Aracılığıyla Sağlanan Halk Denetiminin Personel Üzerinde Uyandırdığı Denetlenme Hissi Arasındaki İlişki.....	97
27	E-Devlet Hizmetlerinden Yararlanma Sonucu Yaşanan Takip Edilme Hissinin Rahatsızlık Verme Düzeyi.....	98
28	Bilgi Edinme Hakkından Haberdar Olma Düzeyi.....	98
29	Cinsiyet ile Bilgi Edinme Hakkından Haberdar Olma Arasındaki İlişki Düzeyi	99
30	Eğitim ile Bilgi Edinme Hakkından Haberdar Olma Arasındaki İlişki Düzeyi ..	99
31	Çalışma Yılı ile Bilgi Edinme Hakkından Haberdar Olma Arasındaki İlişki Düzeyi.....	100
32	Görev ile Bilgi Edinme Hakkından Haberdar Olma Arasındaki İlişki Düzeyi .	100
33	Bilgi Edinme Hakkından Haberdar Olanların Yaptıkları Tanımlar .....	101
34	Bilgi Edinme Hakkı Kanununun Yürürlük Tarihi.....	102
35	Bilgi Edinme Hakkı ile İlgili Alınan Hizmet İçi Eğitim Düzeyi.....	102
36	Belediye Personelinin, Halkın, Bilgi Edinmesi Düşüncesine Hazır Olma Düzeyi.....	103
37	Bilgi Edinme Hakkının Kullanılması İle Kuruma Olan Güvenin Artış Düzeyi	103
38	Belediye Web Sayfasında, Bilgi Edinme Hakkının Kullanımı İçin Yapılan Düzenleme .....	104
39	Kurumun Aldığı Karar ve Uygulamalardan Bilgi Sahibi Olunmamasının Çalışmaları Kolaylaştırma Düzeyi .....	105
40	Bilgi Edinme Hakkı Aracılığıyla Sağlanan Halk Denetiminin Personel Üzerinde Uyandırdığı Denetlenme Hissi Düzeyi .....	105
41	Cinsiyet ile Bilgi Edinme Hakkı Aracılığıyla Sağlanan Halk Denetiminin Personel Üzerinde Uyandırdığı Denetlenme Hissi Arasındaki İlişki Düzeyi....	106
42	Çalışma Yılı ile Bilgi Edinme Hakkı Aracılığıyla Sağlanan Halk Denetiminin Personel Üzerinde Uyandırdığı Denetlenme Hissi Arasındaki İlişki Düzeyi....	107

43	Eğitim ile Bilgi Edinme Hakkı Aracılığıyla Sağlanan Halk Denetiminin Personel Üzerinde Uyandırdığı Denetlenme Hissi Arasındaki İlişki Düzeyi....	107
44	Görev ile Bilgi Edinme Hakkı Aracılığıyla Sağlanan Halk Denetiminin Personel Üzerinde Uyandırdığı Denetlenme Hissi Arasındaki İlişki Düzeyi....	108
45	Kurumun Tarafından Alınan Karar ve Uygulamaların Vatandaşlar Nezdinde Biliniyor Olmasının Personelin Aldığı Kararları Etkileme Düzeyi.....	109
46	Bilgi Edinme Hakkının Kullanılmasının Kurum Etkinliğine Katkısı .....	109
47	Bilgi Edinme Hakkının Sağlayacağı Şeffaflık Düzeyi.....	110
48	Cinsiyet ile Bilgi Edinme Hakkı Aracılığıyla Sağlanan Şeffaflaşma Arasındaki İlişki Düzeyi.....	110
49	Eğitim ile Bilgi Edinme Hakkı Aracılığıyla Sağlanan Şeffaflaşma Arasındaki İlişki Düzeyi .....	111
50	Görev ile Bilgi Edinme Hakkı Aracılığıyla Sağlanan Şeffaflaşma Arasındaki İlişki Düzeyi .....	111
51	Bilgi Edinme Hakkının Kullanılmasıyla Personelin Statüsünün Zayıflama Düzeyi.....	112
52	Kurum Personelinin Bilgi Edinme Hakkını Kullanma Düzeyi .....	112
53	Kurum Personelinin Başvuru Yaptığı Kurumlar ve Başvuru Sayıları .....	113
54	Personel Tarafından Yapılan Bilgi Edinme Başvurularının Yasal Sürede Cevaplandırılma Düzeyi .....	113
55	Bilgi Edinme Hakkının Kullanımının Amaçları Etkileme Düzeyi.....	114
56	Bilgi Edinme Hakkının Kullanımının İş Süreçlerindeki Değişime Etkisi.....	114
57	Eğitim ile Bilgi Edinme Hakkının Yürürlüğe Girmesi Sonucu İş Yapma Tarzındaki Değişim Arasındaki ilişki Düzeyi .....	115
58	Cinsiyet ile Bilgi Edinme Hakkının Yürürlüğe Girmesi Sonucu İş Yapma Tarzındaki Değişim Arasındaki ilişki Düzeyi .....	115
59	Çalışma Yılı ile Bilgi Edinme Hakkının Yürürlüğe Girmesi Sonucu İş Yapma Tarzındaki Değişim Arasındaki ilişki Düzeyi .....	116
60	Görev ile Bilgi Edinme Hakkının Yürürlüğe Girmesi Sonucu İş Yapma Tarzındaki Değişim Arasındaki ilişki Düzeyi .....	116
61	Bilgi Edinme Hakkı ile Birlikte Kurumda Yaşanan Değişim Düzeyi.....	117
62	Bilgi Edinme Hakkının Kötüye Kullanılma Düzeyi.....	117
63	Bilgi Edinme Hakkı Kapsamının Genişletilmesi.....	118

64	Bilgi Edinme Hakkı Kapsamının Daraltılması.....	118
65	Bilgi Edinme Hakkının Kullanılmasıyla Kuruma Karşı Açılan Davaların Artış Gösterme Düzeyi.....	119

## 05. Şekiller Listesi

<u>Şekil Nr.</u>	<u>Şekil Adı</u>	<u>Sayfa Nr.</u>
1	Geleneksel Devlet ve E-Devlet Modellerinin Karşılaştırılması .....	9
2	E-Devletin Unsurları .....	11
3	Tümleşik E-Devlet .....	36
4	Yaşam Boyu Devlet Hizmetleri .....	39

## 06. Kısaltmalar Listesi

AB	: Avrupa Birliği
ATM	: Auto Transform Money (Otomatik Para Transferi)
BEDK	: Bilgi Edinme Değerlendirme Kurulu
BEHK	: Bilgi Edinme Hakkı Kanunu
BİMER	: Başbakanlık İletişim Merkezi
BİT	: Bilişim ve İletişim Teknolojileri
DB	: Dũnya Bankası
DPT	: Devlet Planlama Teşkilatı
IMF	: Uluslar arası Para Fonu
İ.İ.B.F	: İktisadi İdari Bilimler Fakũltesi
MERNİS	: Merkezi Nũfus İdaresi Sistemi
S.B.E	: Sosyal Bilimler Enstitũsũ
TBMM	: Tũrkiye Bũyũk Millet Meclisi
TBV	: Tũrkiye Bilişim Vakfı
TESEV	: Tũrkiye Ekonomik ve Sosyal Etũdler Vakfı
TUSİAD	: Tũrkiye Sanayi ve İş Adamları Derneği
TÜİK	: Tũrkiye İstatistik Kurumu
UNDP	: Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı



## GİRİŞ

Bilişim ve iletişim teknolojilerinin hızlı gelişmesi ve yaygınlaşması, gerek merkezi yönetimde gerekse yerel yönetimlerde yaşanan problemleri daha da gün yüzüne çıkarmaktadır. Geleneksel kamu yönetimi anlayışımızdan kaynaklanan sorunlara baktığımızda, ağır bürokratik yapılanma nedeniyle kırtasiyeciliğin artış göstermesi, örgüt içerisinde oluşan hantallaşma, yine bürokrasiden kaynaklanan gizlilik geleneğinin hakimiyeti, hizmette yaşanan sorumluluktan kaçma eğilimleri, bürokratların tek taraflı karar alma ve uygulama eğilimleri ve keyfi davranışlar sonucu meydana gelen etik dışı uygulamalar olarak görülmektedir. İşte bu noktada bilişim ve iletişim teknolojilerinin kullanımı, sistemin meşruiyeti için kaçınılmaz gözükmektedir. Bilişim ve iletişim teknolojilerinin kamu yönetimindeki uzantısı olan elektronik devlet, ifade edilen ihtiyaçlardan ortaya çıkmaktadır.

Elektronik devlet (e-devlet), kısaca, kamu örgütleri tarafından sunulan hizmetlerin, elektronik ortamlar aracılığıyla zaman-mekan sınırlaması tanımadan taraflara (vatandaş, iş dünyası, sivil toplum kuruluşları ve kamu örgütlerinin kendi içerisinde) sunulmasıdır. Bu sayede hizmet kalitesini belirleyen önemli unsurlardan biri olan hizmete erişim, daha hızlı bir şekilde sağlanmış olacak ve hizmetten yararlanma maliyetini azaltarak verimliliği artıracaktır.

Bilişim ve iletişim teknolojilerinden özellikle internetin ilk kullanılmaya başlandığı günden itibaren hızla yaygınlaşması ülkeler arası fiziki engelleri ortadan kaldırmıştır. Bireyler istedikleri bilgiye internet aracılığıyla rahatlıkla dünyanın herhangi bir yerinden ulaşabilmektedir. Bu gelişme geleneksel kamu yönetimi anlayışından kaynaklanan, en önemli sorun alanlarından biri olarak vurgulanan, gizlilik ve dışa kapalılık üzerinde baskı oluşturmaktadır. Oluşan bu talep, kamu örgütlerinin aldıkları karar ve uygulamalarını web sayfaları aracılığıyla vatandaşlara aktarma zorunluluğunu doğurmuştur.

Bilgi edinme açısından bir başka önemli gelişme ise, Türkiye için 2004 yılında yürürlüğe giren Bilgi Edinme Hakkı Kanunu'dur. Bilgi edinme hakkı, gerçek ve tüzel

kişilerin Kanununun izin verdiği doğrultuda kamu örgütlerinin aldığı karar ve uygulamalar hakkında bilgi sahibi olmasını sağlayan üçüncü kuşak insan haklarından biridir. Bu hakkın kullanılması sonucu kamu örgütlerinin sahip oldukları bilgilere Kanunda belirtilen sınırlılıklar dahilinde ulaşılacak ve bu sayede kamu örgütlerine karşı oluşan gizlilikten kaynaklanan güvensizlik azalmış olacaktır. Gerek e-devlet aracılığıyla tarafların bilgi talebi olmadan bilgilerin aktarılması, gerekse bilgi edinme hakkının kullanılarak bilgiye ulaşılması kamu örgütleri üzerinde vatandaş denetimini de artırmış olacaktır.

E-devlet ve e-devlet yapısı içerisinde bilgi edinme hakkının aktif bir şekilde kullanılmasıyla, kamu yönetiminin etkinliği, verimliliği, açıklığı/şeffaflığı, hesapverebilirliği, yönetime olan güven, alınan kararlara aktif katılım ve sunulan hizmetlere hızlı ve kolay erişim sağlanmış olacaktır.

Kamu yönetiminde değişim ve dönüşümü sağlayan araçların kullanılmasında taraflardan kaynaklanan bir takım sınırlılıklar ve engeller bulunmaktadır. Fakat, kamu örgütlerinin etkinliğini artıracak bu araçların (e-devlet, bilgi edinme hakkı gibi) zaman içerisinde sağladığı faydaları daha iyi anlaşıldıkça, kullanımları yaygınlaşacağı ifade edilebilir. Bu değişim ve dönüşümün sağlanması için tarafların üzerlerine düşen görevleri en iyi şekilde yerine getirmesi gerekmektedir. Aksi takdirde yaşanan sorunlar en ağır şekliyle varlığını sürdürecektir.

Bu doğrultuda çalışmanın amacı, çağımızda teknolojinin gelişmesiyle artan iletişim olanakları altında kamu örgütlerinin hizmet sunumundaki değişimi ele almaktır. Gerek internetin hizmet sunumunda kullanılmasını, gerekse bilgi edinme hakkının kullanımı artırıcı etkisini incelemektir. Çalışmanın temel varsayımı, Giresun Belediyesi örgütü ve personeli, e-devlet ve bilgi edinme hakkı konusunda hazır değildir. Bu temel varsayım, kamu örgütlerinin e-devlet ve bilgi edinme hakkı hususunda aktif bir değişim ihtiyacından çok, pasif bir değişimi gerçekleştirdiği düşünülerek geliştirilmiştir. Pasif değişimden kastımız, örgütün kendi bünyesinde değişim isteği duymadan örgüt dışından gelen istekler doğrultusunda değişimin yaşanmasıdır. İfade edilen temel varsayıma dayalı olarak Giresun Belediyesi ve personeli örneğinde alt varsayımlarımız şunlardır:

- a) E-devlet ve bilgi edinme hakkının kullanımında henüz tam anlamıyla verimlilik artışı sağlanamamaktadır.

- b) E-devlet ve bilgi edinme hakkının kullanımında henüz tam anlamıyla etkinlik artışı sağlanamamaktadır.
- c) E-devlet ve bilgi edinme hakkının kullanımında henüz tam anlamıyla şeffaflık sağlanamamaktadır.
- d) E-devlet ve bilgi edinme hakkının kullanımında henüz tam anlamıyla hesap verebilirlik sağlanamamaktadır.
- e) E-devlet ve bilgi edinme hakkının kullanımında henüz tam anlamıyla güven sağlanamamaktadır.
- f) E-devlet ve bilgi edinme hakkının kullanımında henüz tam anlamıyla alınan kararlara vatandaş katılımını sağlanamamaktadır.

Çalışma dört ana bölümden oluşmaktadır. Birinci Bölümde, e-devlet, kavramsal olarak açıklanmaya çalışılarak, e-devletin geleneksel devlet yapısından farklılığı, e-devlet uygulamalarının gerekçeleri ve getirilen olumsuz eleştiriler, kullanım olanakları, kullanımda yaşanan sorunlar ve Türkiye’deki uygulamalarına değinilmiştir.

İkinci Bölümde, gerek bireyler gerek örgütler açısından bilginin artan öneminden bahsedilerek, üçüncü kuşak haklardan olan “Bilgi Edinme Hakkı” Türkiye özelinde ele alınmış, hakkın kapsam ve sınırlılıkları, kullanımında yaşanan sorunlar ve uygulaması incelenmiştir.

Üçüncü Bölümde, e-devlet ve bilgi edinme hakkının uygulanmasının yönetim üzerindeki etkileri şu kavramlar üzerinden açıklanmaya çalışılmıştır: Etkililik, verimlilik, şeffaflık/açıklık, güven, hesapverebilirlik, katılım, hızlı ve kolay erişim.

Dördüncü Bölümde, oluşturulan anket sorularıyla Giresun Belediyesinde çalışan personel düzeyinde “e-devlet” ve “bilgi edinme hakkı” kavramlarının bilinirlik ve işlevsellik seviyesi ölçülmeye çalışılmıştır. Elde edilen veriler SPSS 15.0 for Windows istatistik paket programı aracılığıyla analiz edilerek, teorik kısımda yer alan bilgiler ve varsayımlar çerçevesinde yorumlanmaya çalışılmıştır.

## BİRİNCİ BÖLÜM

### 1. E-DEVLET

Çalışmanın bu ilk bölümünde genel olarak e-devlet kavramı açıklanarak, sistemi oluşturan unsurlarından, geleneksel devlet yapısından ayıran farklılıklarından, gelişimini destekleyen gerekçelerden, uygulamada yaşanan engellerden ve son olarak Türkiye’de uygulanan e-devlet projelerinden söz edilecektir.

### 10. E-Devlet Tanımı

Bilişim ve iletişim teknolojinin(BİT) hızlı değişim göstermesiyle birlikte kamu örgütleri de hizmet sunumlarında etkili olabilmek için elektronik ortamları kullanma gerekliliği duymaktadırlar. ABD’de yapılan araştırmada teknolojik buluşların 50 milyon kişiye yayılabilme hızları kıyaslanmıştır. Bulunan sonuçlara göre telefon 74 yıl, radyo 38 yıl, bilgisayar 16 yıl, TV 13 yıl ve internetin 4 yılda 50 milyon kişiye yayıldığı görülmüştür (Akt. AYDIN, 2007, s. 299). Amerika da yapılan bir diğer araştırmaya göre, elektrik, kullanılmaya başlanmasından 46 yıl sonra evlerin %30’una girmiştir. Bu orana, telefon 38, TV 17, internet ise sadece 7 yılda ulaşmıştır (ALKAN, 2003). İnternetin bu denli hızla yaygınlaşmasını dikkate alarak, kamu örgütlerinin gerekli düzenlemeleri yapma zorunluluğu doğmuştur. Anlaşılacağı üzere, e-devlet yapılanmasının en büyük tetikleyici unsuru bilgi teknolojilerindeki yaşanan gelişmedir.

Literatür taraması yapıldığında e- devlet ile ilgili şu tanımlamaları görebilmekteyiz. E-devlet, kamu kurumlarının işleyişinin ve vatandaşa bağlılığının geliştirilmesi ve kamu hizmetlerinin desteklenmesi amacıyla bilgi teknolojilerinin kullanımınıdır (Akt. PARLAK-SOBACI, 2008, s. 232). Bir başka ifadeye göre, devletin vatandaşlara karşı yerine getirmekte olduğu görev ve hizmetlerle, vatandaşların devlete karşı olan görev ve hizmetlerinin karşılıklı olarak elektronik ortamlarda 7/24 ve güvenli olarak sunulmasıdır (E-Devlet Çalışma Grubu Raporu, 2002, s. 4). Yıldız (2009)’ a göre ise e-devlet; vatandaş

ön plana çıkararak, hizmet sunan kamu personelinin verdiği hizmet kalitesinden sorumlu tutan, kamu personelinin performansını ölçen, iyi performansı ödüllendiren ve yetersiz performansı iyileştirmeye çalışan, hizmet sunumunda kamu imkanlarının yanında STK ve özel sektörü de dahil eden bir yaklaşımdır. İnce (2001)'ye göre ise e-devlet; kamunun hizmet sunduğu alanlarda teknolojik imkanlardan yararlanarak, vatandaşlara daha şeffaf, daha ucuz ve daha yakın olarak hizmet sunmasıdır.

Yukarıdaki tanımlamalardan anlaşılacağı üzere e-devletin sınırlarının net bir şekilde çizilmediğini görebilmekteyiz. Farklı yaklaşımların olması, kavramın değişik kişi ve gruplarda, ortam ve ilişkilerde farklı anlamlar kazanılmasına sebep olmaktadır (YILDIZ, 2009). Hizmetlerin elektronik ortamda sunulmasının en temel özelliği, vatandaşın, yararlanmak istediği hizmetten yalnızca devlet kurumlarının açık olduğu gün ve saatte değil, kendine uygun bulunduğu bir gün ve zamanda yararlanabilme olanağını sistemin sunuyor olmasıdır (BAKAN, 2008). Diğer bir açıdan esnek veri tabanı sistemlerinin oluşturulması sayesinde, bilginin ağlar üzerinden kitlesel kullanıma açılabilmesi bu sistemin işlerliğini güçlendirmektedir. Bu sayede vatandaşlar kamu kurumlarıyla karşı karşıya gelmemekte, kamu bilgi otoyolunun yönlendirmesiyle istenilen kamu hizmetlerine erişebilmektedir (BAŞTAN-GÖKBUNAR, 2004, s. 72). Aynı zamanda bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesiyle kamu örgütleri arasındaki iletişimi daha da kolaylaştıracağından merkezde toplanmış kamu yönetimine ağırlık vermek yerine, eşgüdüm ve işbirliği halinde yerel yönetimlerin etkinliğini artıracığı belirtilmektedir (İNCE, 2001, s. 3).

E-devlet, elektronik sistem üzerine eğilmekten çok, klâsik anlamdaki devlet yapısının işlevselliği üzerine durmaktadır. E-devlet geleneksel devlete rakip değil, geleneksel devlet yapısı içerisinde hizmetlerin sunulmuş şeklini değiştiren bir alt yapılar bütünüdür (BAŞTAN-GÖKBUNAR, 2004, s. 73; İNCE, 2001, s. 24; MUTİOĞLU, 2008). Yani isteyen vatandaşların internet sayesinde hizmetleri kullanması, isteyen vatandaşların yine klâsik anlamda hizmet sunumlarından yararlanmasıdır. Bürokratik engeller yüzünden hantallaşmış, karmaşık, etkisiz ve verimsiz bir yapıya bürünen devlet, hizmetlerin elektronik ortamlarda sunulmasıyla hızlı ve kısa sürede sonuç veren bir yapıya dönüşmektedir (ŞENTÜRK, 2009; UÇKAN, 2003, ss. 45-46). Bu aynı zamanda sistemin meşruiyetini güçlendirmektedir.

Serbest piyasada müşteri memnuniyetin çok daha önemli hale gelmesi ve müşteri tatminin olabildiğince sağlanmaya çalışılması bireylerin ve örgütlerin, kamu örgütlerinden beklenti ve taleplerini de etkilemektedir. Bu beklenti ve taleplerin tam anlamıyla karşılanabilmesi için, devletin yeni şartlara göre dönüşüm faaliyetlerini gerçekleştirerek, yurttaş odaklı hizmet sunum anlayışını benimsemesi gerekmektedir (LEBLEBİCİ-ÖKTEM-AYDIN, 2003, s. 502). Bu bağlamda Uçkan (2003)'a göre model olarak e-devlet; teknik anlamda yurttaşların müşteri, kamu yönetimi faaliyetlerinin de hizmet olarak görüldüğü kalite/fiyat performanslarının uygulandığı, en az maliyet ve emekle en kaliteli hizmetin üretilmesini hedefleyen verimlilik yönetim sistemidir. Bu modelin önceliği, kamu hizmetlerinin verimliliğini artırma kaygısı taşımakla beraber asıl önemli gayesi yurttaşların, idarenin aldığı kararlara etkin bir şekilde katılması ve yurttaş denetiminin sağlanmasıdır.

E-devlet, ilk bakışta kamu hizmetlerinin elektronik ortama taşınması faaliyetinin bir sonucu gibi görülmekle birlikte, kavramın öne çıkardığı husus devletin elektronikleştirilmesinde, bilgi ve iletişim teknolojilerinin sadece birer araç olarak kullanılmasından öte, bilgi işleme kapasitesi artırılmış, acil karar alabilen ve ihtiyaçlara hızla cevap verebilen bir devlet yapısının oluşturulmasıdır (BİLEN-ŞANVER, 2004, s. 102). Bu tasvir edilen e-devlet sisteminin tam anlamıyla gerçekleştirmek için, entegrasyona, karşılıklı çalışabilirliğe ve kullanıcı dostu yaklaşımlara ihtiyaç duyulmaktadır (BAŞTAN, 2008).

Yapılan açıklamalar doğrultusunda e-devlet yapılanmasının tam anlamıyla gerçekleşmesi ile birlikte şu hedeflere ulaşmaya planlanmaktadır (KURAN, 2005, s. 16; KÖSECİK-KARGIN, 2004b, s. 99; ŞEYHANLIOĞLU, 2007, ss. 91-92; Türkiye Bilişim Şurası E-Devlet Çalışma Grubu Raporu, 2002, s.10; ÜNEY, 2009; ALODALI-ARSLAN, 2004, s. 392):

- Kamu kurumları arasında gerçekleştirilen entegrasyon sayesinde kurumların daha verimli çalışması sağlanacaktır. Yani her devlet dairesi kendi başına uygulama geliştirmeyecektir.

- Vergi alan devletten, vatandaş odaklı hizmet sunan devlete geçiş sağlanacaktır. Yani “önce devlet” anlayışından “devlet vatandaş için vardır” anlayışı benimsenmiş olacaktır.
- Vatandaş ile daha hızlı iletişim kuran kamu örgütü meydana gelecektir.
- Sabah 8, akşam 5 olarak bilinen kamu çalışma anlayışı değiştirilerek, 7/24 çalışan e-memurlar yetiştirilecektir. Yani vatandaş, zaman mekan sınırlaması olmadan istenilen hizmetten yararlanılacaktır.
- Üretilen teknoloji ağırlıklı projelerin doğru tanımlanması sağlanacaktır.
- Devletin ağır ve hantal görüntüsü gidecek; devlet modern, genç, dinamik ve atak bir yapıya kavuşacaktır. Bu sayede ülke ekonomisine, dünya coğrafyasında daha rekabetçi hale gelecektir.
- Modüler bir yapı sunduğu için bir çok yatırımın tekrar tekrar kullanılabilmesi sağlanacak ve kurumlar arasında mükerrerlik önlenebilecektir.
- Modelin hayata geçirilmesinde bir standart, teknik altyapı ve bilgi birikimi birçok projenin hatasız hayata geçmesini sağlayacaktır.
- Kamu kurumlarına olan güvenilirlik artacaktır.
- Devlet, kullanacağı veri tabanı sayesinde, kendisinin ürettiği veya daha önceden sistemde yer alan bilgiyi, vatandaştan istemeyecektir. Yani nüfus kaydıydı, askerlik bilgisiydi, diplomaydı gibi bilgileri tekrardan kağıt üzerinde istemesine gerek kalmayacaktır.
- Sisteme dahil olanlar arasındaki mesafeyi kısaltarak, bütün bölgelere eşit düzeyde kamu hizmeti sunulacaktır.
- Bürokratik engeller azalarak, hizmet sunumlarında hızlilik sağlanacaktır.

- Hesap verebilir ve daha şeffaf bir kamu yönetimi oluşacaktır.
- Merkezi yönetim ile yerel yönetimler arasında iletişimin daha hızlı ve kolay sağlanacaktır.
- Kamu hizmet sunum ve dağıtım maliyetleri azalacaktır.

Yine Kuran (2005)'a göre kamu yönetiminin merkeziyetçi yapıya sahip olması sebebiyle, hizmetlerin digital ortamda sunulmasında ulusal bir e-devlet politikası oluşturulması, ülkemizin genç nüfusa sahip olmasından dolayı teknolojik uygulamalara daha çabuk uyum sağlaması ve geliştirmekte olan bir ülke olma münasebetiyle daha önce uygulanabilirliği denenmiş teknolojilerin kullanılmasını bu süreçteki avantajlar olarak nitelemektedir.

E-devlet ile kamu hizmeti sunum aşamaları aşağıda belirtilen dört ana kategoriyle tanımlanmaktadır (BHATNAGAR, 2007, s. 20; UÇKAN, 2003, s. 49): İlk aşamada, oluşturulan web siteleri sayesinde vatandaşlara, kurallar ve prosedürler hakkında bilgi sağlanmakta (tek yönlü); ikinci aşamada, e-mail ile ulaşım, çevrimiçi veritabanı bağlantısı ve web sayfasında yer alan formların indirilmesi gibi sınırlı etkileşim sağlanmakta (iki yönlü); üçüncü aşamada, kullanıcılar çeşitli resmi işlemlerini (lisans alma, vergi ödeme, ehliyet başvuru ve yenilemeleri, sosyal yardımlar gibi) çevrimiçi olarak yapabilmekte; dördüncü aşamada, ödemeler dahil bütün işlemlerin elektronik ortamda yapılması, kamu ve özel sektör işbirliğiyle hizmetlerin sağlanması, kamu örgütlerinin web sayfalarına tek bir sayfadan erişim, vb. gibi şeyler mümkün hale gelmektedir.

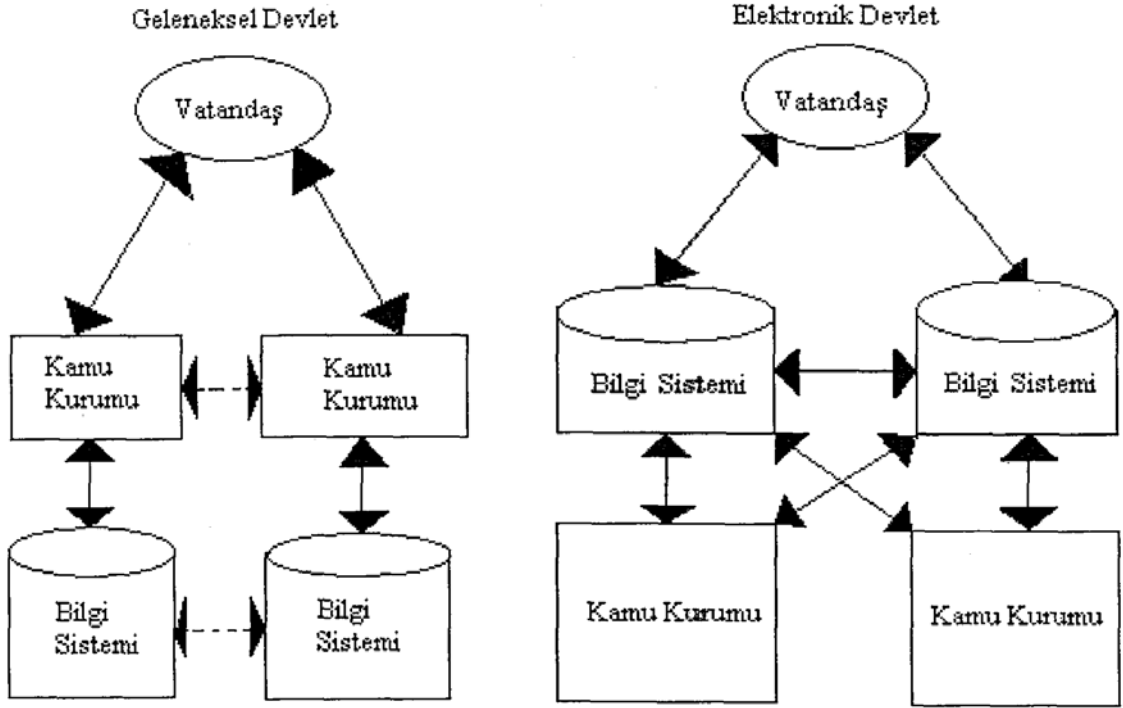
## **11. Geleneksel Devlet ve E-Devlet**

Elektronik devlet yapısı içerisinde, vatandaşlar doğrudan kamu kurumlarıyla karşı karşıya gelmemektedirler. Bunun yerine, vatandaşlar bilgi iletişim kanalları aracılığıyla kamu bilgi sistemine ulaşmakta ve bu sistemin yönlendirilmesiyle talep edilen kamu hizmetlerine ulaşılmaktadır (İNCE, 2001, s. 24). Bu imkan sayesinde vatandaşlar istediği



zamanda sisteme girerek işlemlerini yapabilmektedir. Aynı zamanda hem kişinin zaman kaybını önlemekte hem de daha hızlı işlemlerini yapmasını sağlamaktadır.

Vatandaşın devletle olan bilgi alışverişini geleneksel ve elektronik yapı içerisinde aşağıdaki şekilde karşılaştırılarak gösterilmektedir.



**Şekil: 1**

### **Geleneksel Devlet ve E-Devlet Modellerinin Karşılaştırılması**

Kaynak: İNCE, 2001, ss. 24-25.

Yukarıdaki şemadan anlaşılacağı gibi, geleneksel devlette kamu kurumu, vatandaş ile talep ettiği bilginin sağlandığı bilgi sisteminin arasındadır. Yani vatandaş bilgi talep ettiğinde kamu kurumuna başvurmakta, gelen başvuru doğrultusunda kamu çalışanı bilgi sistemine başvurarak bilgiyi elde etmekte ve vatandaşa bildirmektedir. Bu modelde kâğıda dayalı bürokratik sürecin işlenmesi, zaman kayıpları ve dikey örgütlenme söz konusudur.

Elektronik devlette ise, bilgi sistemi vatandaş ile kamu kurumları arasında yer almaktadır. Burada vatandaş bilgi sisteminde yer alan bilgiyi talepleri doğrultusunda doğrudan elde edebilmektedir. Geleneksel yapı içerisinde yer alan kâğıda dayalı bürokratik

yapı işlemediği için, zaman kazanarak bilgiyi daha hızlı yararına kullanabilmektedir. Olabilecek diğer talepler ise yine bilgi sistemi aracılığıyla kamu kurumuna iletilmekte ve cevaplar aynı kanaldan vatandaşa iletilmektedir.

E-devlet ile ilgili yapılan açıklamalar ışığı altında aşağıdaki tabloda geleneksel devlet ile e-devletin karşılaştırmasını yapabiliriz:

**Tablo: 1**  
**Geleneksel Devlet ve E- Devlet Karşılaştırması**

<b>Geleneksel Devlet</b>	<b>E-Devlet</b>
Pasif Yurttaş	Aktif Müşteri-Yurttaş
Kâğıt-temelli İletişim	Elektronik İletişim
Dikey/Hiyerarşik Yapılanma	Yatay/Koordineli Ağ Yapılanması
Yönetimin Veri Yüklemesi	Yurttaşın Veri Yüklemesi
Eleman Yanıtı	Otomatik Sesli Posta, Çağrı Merkezi vb.
Eleman Yardımı	Kendi kendine Yardım / Uzman Yardımı
Eleman-temelli Denetim Mekanizması	Otomatik Veri Güncellemesiyle Denetim
Nakit Akışı / Çek	Elektronik Fon Transferi (EFT)
Tek tip Hizmet	Kişiselleştirilmiş/Farklılaştırılmış Hizmet
Bölümlenmiş / Kesintili Hizmet	Bütünsel / Sürekli / Tek-duraklı Hizmet
Yüksek İşlem Maliyetleri	Düşük İşlem Maliyetleri
Verimsiz Büyüme	Verimlilik Yönetimi
Tek Yönlü İletişim	Etkileşim
Uyruk İlişkisi	Katılım İlişkisi
Kapalı Devlet	Açık Devlet

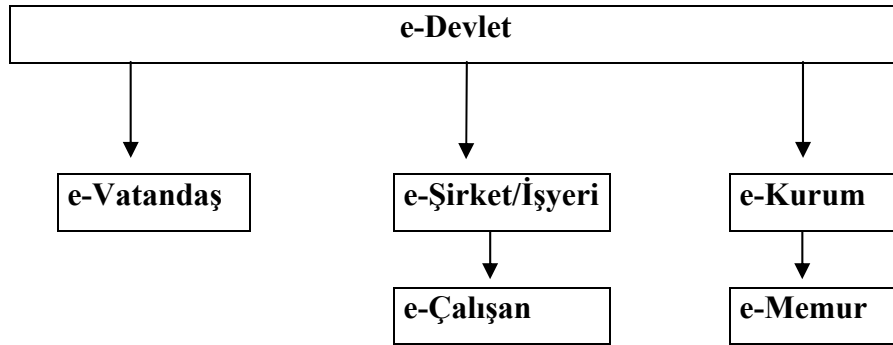
Kaynak: UÇKAN, 2003, s. 47.

Burada belirtilmesi gereken önemli nokta, e-devlet yapılanmasıyla birlikte tamamen yeni bir devlet kavramı ortaya çıkmamakta, devletin işlevini yürütürken etkileşim içerisinde olduğu taraflar ile iletişimde bulunduğu araçlar değişiklik göstermektedir (BAŞTAN-GÖKBUNAR, 2004, s. 73). Yukarıdaki tabloda ifade edildiği gibi, e-devletin odak noktası elektronik araçlar sayesinde kamuoyuna bilgi aktararak, tarafların katılımını ve etkileşimini sağlamaktır.

## 12. E-Devletin Unsurları

Geleneksel devlet yapısının temel unsurları olan vatandaş ve kurumlar, e-devlet yapılanmasında, örgütsel ve işlevsel olarak biçim değiştirmektedir. E-devlet sistemi içerisinde vatandaş ve kurumlar, e-vatandaş, e-kurum ve e-şirket olarak dizayn edilmektedir. Her iki devlet yapılanması şeklinde ifade ettiğimiz unsurlar farklılık arz etmektedir. E-vatandaş; devletle olan iletişim ve bağlantısını bilgisayar ağları üzerinden gerçekleştirilen vatandaşdır. E-kurum; hem diğer kurumlara hem de vatandaşlara ağlar üzerinden hizmet sunan kurumdur. E-şirket; özel ticari kuruluşların ağlar üzerinden kamu kurumlarıyla işlem yapan şirkettir (MARQUARDT-GÖKÇE, 2008, s. 8; SARAN, 2004, s. 34). E-devlet'in unsurları şekil olarak da aşağıda çizilmiştir:

Kamu yönetiminin klâsik örgütlenme ve işleyiş şeklinde, vatandaş ve örgütler hizmetten yararlanmadan önce, mevzuata ve bürokratik örgüt yapısıyla ilgili bilgilere, kısmen de olsa önceden ilan edilse bile, ulaşmada, algılamada ve uygulamada zorluklar yaşamaktadır. Oluşan bu olumsuz durumu, önceden belirlenen kriterlerin elektronik ortama aktarılmasıyla, hizmetten yararlananlar, hizmetlerin yürütülmesinde başından sonuna kadar söz sahibi olabilmekte ve hatalı yaptıkları işlemleri anında düzeltebilmektedirler (SARAN, 2004, s. 34-35). Bu sayede vatandaş ve örgütler, daha önceden bilgi sahibi olarak, farklı algılamalara sebebiyet vermeden hizmetten yararlanabilmekte ve bu da memnuniyeti artırmaktadır.



**Şekil: 2**  
**E-Devletin Unsurları**

Kaynak: Türkiye Bilişim Şurası, E-Devlet Çalışma Grubu Raporu, 2002.

Burada ifade edilmesi gereken önemli bir nokta da, e-devlet oluşturulurken unsurları arasında öncelik atamak yani biri olmadan diğeri olmaz yaklaşımı, sistemin hayata geçmesini olumsuz etkileyecektir. Her bir unsur kendi içinde “e” olgusunu gerçekleştirmeye çalışacak, birbirlerinden etkilenecek e-devlet oluşacaktır (Türkiye Bilişim Şurası E-Devlet Çalışma Grubu Raporu, 2002, s. 4). E-devlet dönüşümünün oluşabileceği en son ve en önemli aşama, kurumlar arası sistemlerin entegrasyonun gerçekleşmesi ve birlikte çalışabilmeleri ve bu sayede büyük bir kamu ağ yapısının kurulmasıdır (YILDIRIM, 2008, s. 191). Oluşan bu entegrasyon, sistemden yararlanan paydaşlar arasında ilişkileri geliştirerek birbirine yakınlaştırmakta ve hizmetlerin daha iyi sunulmasına destek olmaktadır (PARLAK, 2005, s. 230).

E-devlet’in akışı dört şekilde gerçekleşmektedir (UÇKAN, 2003, ss. 47-48; KARADUMAN-KARADUMAN, 2004, s. 372; ERDAL, 2008; ATEŞ, 2003, s. 487; KAYALI-YERELİ, 2002, s.121):

1. Kamu Yönetiminden Kamu Yönetimine (*Government to Government-G2G*): Özel sektörde uygulanan Business to Business (B2B) yani iş dünyasından iş dünyasına modeline denk düşmektedir. Gerek tüm kamu yönetimi arasındaki yatay ilişkileri gerekse merkezi yönetim yerel yönetim arasındaki dikey ilişkileri içermektedir. Örneğin emniyete intikal etmiş bir olay konusunda aranan zanlı hakkında araştırma yaparken, zanlıyla ilgili sabıka kaydı, askerlik, nüfus ve ikâmet, ticaret kayıtları, gibi bilgiler diğer kurumlardan hızlı bir şekilde tedarik edilebilir. Aynı şekilde zanlıyla ilgili bilgilerde diğer kurumlara hızlı bir şekilde iletilebilir. Bu yapının kullanılmasıyla, kurumlar arası etkin bilgi paylaşımı sağlanacak ve esnek çalışma imkanlarından yararlanılarak (grup çalışmaları yapılabilir) verimlilikte artış olacaktır.

2. Kamu Yönetiminden Ticari Kuruluşa (*Government to Business-G2B*): Kamu kurumlarından ticari kuruluşlara ya da ticari kuruluşlardan kamu kurumlarına olan ticari işlemleri içermektedir. Aynı zamanda sivil toplum kuruluşları veya diğer toplumsal oluşumlar bu kapsama dahil edilmektedirler. Ticari kuruluşların kamu kurumlarıyla etkileşimi kurulum aşamasından önce, ticaret siciline kayıt, gerekli izin ve onayların alınması gibi alanlarda başlamakta, faaliyetlerini sürdürdüğü dönem içerisinde, vergilerin ödenmesi, kamu örgütleri tarafından sağlanan hizmet bedellerinin ödenmesi, ihracat-

ithalat-gümrük işlemleri, sosyal güvenlik gibi alanlarda devam etmekte, faaliyetini sonlandırdığında, hukuksal işlemlerin (gerekli izin ve onayların alınması, ilanların çıkartılması gibi) yerine getirilmesi işlemleriyle son bulmaktadır. Bu yapının kullanılmasıyla, bürokrasinin azaltılarak hızlı ve etkin etkileşim sağlanacak ve daha düşük maliyetlerle işlemler tamamlanacaktır.

3. Kamu Yönetiminden Yurttaşa (*Government to Citizen-G2C*): Kamu yönetim birimleri ile yurttaşlar arasındaki tüm karşılıklı ilişkiler bu kapsamdadır. Bu iletişim kapsamı içerisinde, doğum öncesi başlayan süreç, doğumla birlikte; nüfus kimlik kartının çıkartılması, vergi, elektrik, su, doğal gaz gibi ödemelerin yapılabilmesi, resmi kurumlara başvurular ve iş takipleri, evlilik, boşanma, askerlik, emeklilik, sosyal güvenlik, eğitim, sağlık, adalet, seçim gibi alanlarda devam etmektedir. Ölüm sonrası, cenaze işlemleri, ölüm ilan ve kayıtları, hukuki süreç gibi alanlarda son bulmaktadır. Bu yapının kullanılmasıyla, vatandaşlar, düşük işlem maliyetleriyle, kişiselleştirilmiş, hızlı ve kolay hizmetlerden yararlanacaklardır.

4. Kamu Yönetiminden Çalışanlara (*Government to Employee-G2E*): ABD’de Sosyal Güvenlik Yönetimi projesinden tanımlanan bu yaklaşım, kamu yönetimi ile kamu personeli arasındaki karşılıklı ilişkileri kapsamaktadır (ŞEYHANLIOĞLU, 2007, s. 97).

Günümüzde milyonlarca kişi ve kurumlara ait kayıtların saklanması, ihtiyaç duyulduğunda kamu kurumlarını kendi içinde ve diğer kamu kurumlarına aktarılması uzun zaman almakta ve iş kaybına sebep olmaktadır (BAŞTAN-GÖKBUNAR, 2004, s. 75). Oluşan bu olumsuzlukları gidermek için bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı kaçınılmaz olmaktadır. Bu teknolojiler sayesinde bilgi kolaylıkla digital ortamda kayıt edilmekte, ihtiyaç duyulduğunda istenilen bilgiye kolaylıkla ulaşılmakta ve zaman kaybına sebebiyet vermeden kurum içi veya kurumlar arası transfer edilebilmektedir.

### 13. E-Devletin Gelişimini Destekleyen Gerekçeler

Türkiye’deki e-devlet hareketine ivme kazandıran gelişmelerden beklili de en önemlisi, Avrupa Birliği (AB) tarafından yürürlüğe konulan “E-Avrupa” girişimidir. 2000 E-Avrupa eylem planında, Avrupa’nın gelecek on yılda dünyadaki en rekabetçi ve dinamik ekonomisi olarak hedeflenmiştir. Bu hedefe ulaşmak için yapılması gerekenler olarak, ucuz, hızlı ve güvenli internet erişiminin sağlanması, insanlara ve becerilere yatırım yapılması ve internet kullanımını özendirerek etkinliklerde bulunulması gerekliliği belirlenmiştir. 2005 e-Avrupa eylem planında belirlenen temel amaç, toplumun büyük bir kesimi tarafından ulaşılabilir geniş bant altyapısı temelinde güvenli hizmetleri, uygulamaları ve içeriği teşvik etmek olarak belirlenmiştir (UÇKAN, 2003, ss. 129-141).

AB üyelik adayı orta ve doğu Avrupa ülkeleri, 11-12 Mayıs 2000 tarihlerinde Varşova’da yapılan Avrupa Bakanlar Konferansı’nda, 15 AB ülkesi tarafından Lizbon’da ortaya koyulan stratejik hedefi benimseyerek kendileri için e-Avrupa benzeri bir eylem planı hazırlamaya karar vermişlerdir. Bu doğrultuda e-Avrupa+ eylem planı hazırlanmış ve şu amaçlar belirlenmiştir: (a) bilgi toplumunun temel yapı taşlarını oluşturma çalışmalarının hızlandırılması; (b) daha ucuz, daha hızlı, daha güvenli internet; (c) insan kaynağına yatırım; (d) internet kullanımının canlandırılması (UÇKAN, 2003, ss. 150-151).

Türkiye, AB’ye sunduğu “Ulusal Program”da Bilim ve Araştırma bölümünde:

*“Hükümetimiz AB çerçevesinde başlatılan ve yürütülmekte olan e-Avrupa girişimini desteklemekte ve bu girişime katkıda bulunmak istemektedir. Türkiye’de Bilgi Toplumu’nu oluşturmak amacıyla e-Türkiye girişimini başlatıp, yönlendirmeyi ve Avrupa Birliği’ndeki çalışmalarla eşgüdüm sağlayacak bir kurumsal yapıyı, ilgili özel sektör, akademik çevreler, sivil toplum örgütleri ve diğer ilgili kurum ve kuruluşlarla işbirliği halinde oluşturmayı hedeflemektedir”* ifadesi yer almaktadır. Yukarıdaki ifadeden de anlaşılacağı üzere iki temel hedef belirlenmektedir; e-Avrupa+ girişimine paralel olarak e-Türkiye girişiminin başlatılması ve yönlendirilmesi ve yeni bir kurumsal yapı oluşturulmasıdır (eTürkiye Broşürü, 2002, ss.1-2; UÇKAN, 2003, ss. 155-156).

Kargın (2003)’ın denizli belediye yöneticisi ve meclis üyeleri üzerinde yaptığı araştırmada, “e-devlet uygulamalarının Türkiye’de ortaya çıkması ve gelişmesinde ülke içi

ihtiyaçlar ve dinamikler mi etkili olmuştur yoksa uluslararası ve/veya uluslararası (AB) gelişmelerin payı daha mı fazladır?” sorusuna; katılımcıların %45,9'luk kısmı, birinci sırada, “Uluslararası ve/veya uluslararası gelişmeler daha etkili olmuştur” cevabını vermişlerdir.

E-devletin gelişimini destekleyen diğer gerekçelere bakıldığında şunlar söylenebilir: İlk olarak, bürokratik yapı içerisinde yürütülen hizmetlerin kâğıda dayalı yapılması, hem işlem süresini uzatmakta hem de maliyetleri artırarak kamu cari harcamalarını artırmaktadır. İkinci olarak, yukarıda da değindiğimiz gibi, merkezîyetçi örgüt yapısından kaynaklanan hantallaşma, vatandaşın artan ihtiyaçlarına hızlı ve etkin bir şekilde cevap verilmeyişi, iletişim araçlarını kullanarak yerel yönetimlere daha fazla yetki ve sorumluluk aktarımını ve özel sektörle işbirliğini gerektirmektedir. Diğer taraftan yolsuzlukların artması, kamu hizmetlerinin finansmanı sağlayan vatandaşlar nezdinde kamu örgütlerinin itibarını azaltmaktadır. Üçüncü olarak, vatandaşların gelişen bilişim ve iletişim teknolojilerini yaygın şekilde kullanmaya başlamasıyla, kendilerine hizmet veren kurumların daha aktif, daha hızlı, daha açık, daha doğru ve daha az maliyetle çalışmalarını talep etmektedirler (İNCE, 2001, ss. 11-12; UÇKAN, 2003, s. 46 ). Son olarak da şeffaf ve hesap verebilir hale gelen devletlerin, halkın siyasi alana güvenini ve bu sayede katılımı artırdığı gözlemlenmektedir (YILDIZ, 2009).

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesiyle birlikte, emek yoğun sanayinin işlevselliği azalmaktadır. Bu nedenle, ekonomiyi üretim/tüketim ekonomisinden bilgi ekonomisine taşıyacak, toplumu da geleneksel emek yoğun toplumdan bilgi toplumuna yönlendirecek dönüşümün sağlanması gerekmektedir. Aksi takdirde bu olanaklar sağlanamazsa, sanayi devriminden sonra bilgi devrimi de küresel anlamda eş zamanlı yaşanması gecikmiş olacaktır (KARGIN, 2003, s. 40).

West tarafın 2007 yılında dünyadaki 198 ülkede gerçekleştirilen bir çalışmaya göre, Türkiye e-devlet uygulamalarında Avusturya ile sekizinci sırayı paylaşmaktadır. Bu gelişme vatandaşların kamu örgütlerinin sitelerini kullanması ile doğru orantılı olarak, bilgi edinme hakkının işlevliliğini de artırdığı ve daha da artıracığı açıktır (ANAMERİÇ, 2008, s. 229).

## 14. E-Devlet Uygulamasının Engelleri ve Sınırlılıkları

### 141. Bürokratik Direnç

E-devlet uygulamalarının faydalarını, idare ve vatandaşlar adına getirdikleri ne kadar vurgulanırsa vurgulansın sonuç olarak geleneksel bürokratik sistemin değişimine yönelik bir anlayıştır. Eğer bu değişim reform olarak görülürse, halk tabanından gelecek talep ile değil, klasik anlamda yukarıdan aşağıya doğru olacaktır. Burada temel fark, elde edilen faydanın daha çok halkın lehine olmasıdır. Ortaya çıkacak olan faydaların daha çok halkın yararına olması, bürokratik kimliklerin, geleneksel anlamda, kamu yararının maksimize edilmesi yanında “büro maksimizasyonu” olarak adlandırılan, yani maddi ve manevi anlamda kendi çıkarlarını artırmak istemeleri, e-devlet içerisinde de devam ettirme ihtimali bulunmaktadır. Örnek verecek olursak, e-devlet sistemi içinde gelen talepleri yanlış cevaplandırarak veya geciktirerek tepkisel olarak sisteme müdahale edebilirler (KÖSECİK-KARGIN, 2004b, s. 104).

Altınok (2005)’a göre şu nedenlerden dolayı e-devlet uygulamalarına karşı çalışanlar tarafından direnç oluşabilmektedir:

- Çalışanın mevcut yapı içerisindeki hakimiyetini kaybetme korkusu,
- Teknolojinin gelişmesiyle birlikte, mevcut çalışanların yerini teknolojik araçların alması, çalışanların kurum değiştirmek zorunda kalmaları,
- Teknolojiye iyi adapte olunamaması sonucu çalışanın kendisini kötü hissetmesi,
- Hizmetlerin elektronik ortamda sunulmasıyla kişisel menfaat sağlayan çalışanların çıkarlarının kesilmesi,
- Çalışanların teknolojik yenilikleri benimseyip öğrenmek için gerekli gayreti göstermemesi,
- Çalışanların kağıt üzerinde yapılan işlemlerin daha güvenilir olduğuna inanması,

Yukarıda sıraladığımız direnç faktörleri sadece ülkemizde değil, e-devlet uygulamasına geçen diğer ülkelerde de yaşanmıştır veya yaşanmaktadır. Oluşabilecek bürokratik direnci yenmek için siyasi irade “liderlik” özelliğini de kullanarak mücadele etmesi gerekir (KARGIN, 2003, ss. 47-48; PARLAK, 2005, s. 232). Bütün kamu reformlarında olduğu gibi, e-devlet sisteminin uygulamaya geçmesi pro-aktif düşünen güçlü siyasi liderler



gereksinim duymaktadır. Yani öncelikle siyasi liderlerin e-devlet fikrini benimsemeleri gerekmektedir. E-devlet sistemini uygulamaya başlayan ülkelerde siyasi liderin katkısı büyüktür. Ülkemizde siyasi lider desteği olmadığı için MERNİS projesinin uygulamaya geçmesi 30 yıl sürmüştür (AYDIN, 2005, s. 302). Diğer taraftan değişime uyum sağlamak için motive edici araçlar kullanılabilir; örneğin, bilişim teknolojileri üzerine mastır yapanlara ilave derece verilmesi ya da ücretlerinde önemli derecede artış yapılması. Yine teknolojik gelişmeyle birlikte farklı işlerde çalışmak zorunda olanlara gerekli eğitim çalışmalarının verilmesi olabilir (ALTINOK, 2005, s. 141; PAMUKOĞLU, 2008, s. 156). Bu doğrultuda aktif bir mücadele verilmediği takdirde, e-devlet, beklenen etkinliği ve verimliliği sağlamayacaktır.

#### **142. Personel-Vatandaş Eğitimi ve Uyum Sorunu**

E-devlet sisteminin tam anlamıyla işlevsellik kazanabilmesi için, elektronik ortamda hizmet sunmaya isteksiz olan kamu çalışanları ile elektronik ortamda hizmetten yararlanmakta isteksiz olan vatandaş sorununun çözülmesi gerekmektedir (KIZILYEL, 2007, s. 65). Oluşabilecek bu isteksizliğin sebeplerine baktığımızda; tarafların yeterince bilgi sahibi olmaması, alışkanlıklarına bağlılık, sisteme olan güvensizlik, beşeri ilişkilerden kaynaklanan bağlılık gibi faktörleri ifade edebiliriz.

Bu doğrultuda e-devlet çalışmalarının yürütülmesi için önemli faktörlerden biri, bilişim ve iletişim teknolojileri eğitimi almış nitelikli insan gücüne sahip olunmasıdır. Bu nitelikli işgücüne özel sektör içerisinde yoğun talep duyulması, kamu örgütlerinin bu tür personeli elinde tutmak ya da istihdam etmek için bir takım politikalar geliştirmeye itmektedir (ŞAHİN, 2008, s. 160). İleri teknoloji alanında çalışan kişiler katı kuralların olduğu örgütlerden çok, esnek ve rahat çalışma koşullarının olduğu, insani ilişkilere önem veren, çalışanı tatmin edici ücretlerin ödendiği örgütleri tercih etmektedirler (BALCI, 2003a, s. 268). Kamu kesiminde personel işe alım sürecinin uzun sürmesi, bütçe ve mevzuat gibi kısıtlar söz konusudur. İhtiyaç duyulduğu anda zaman kaybetmeden personelin sağlanması için geçici olarak sözleşmeli personel alımı yapılabilir ya da yapılacak işlemler dışarıdan kişi veya kuruluşlara yaptırılabilir (ÖKTEM, 2004, s. 175). Türk Sanayicileri ve İş Adamları Derneği (TUSİAD) ve Türkiye Bilişim Vakfı (TBV)'nin belediye çalışanları üzerinde yaptığı bir araştırmada, katılımcıların %61'i e-devlet uygulamalarında uzman

eksikliği yaşadıklarını ifade etmişlerdir (TUSİAD-TBV, 2007, s. 11). Kamu örgütlerinin, yukarıda ifade edilenleri dikkate alarak gerekli düzenlemeleri yapması gerekmektedir.

Her şeyden önce e-devlet yapılanması, örgüt kültüründe bir değişimi zorunlu kılmaktadır. Bu değişimin sağlanması ve e-kültürün yaygınlaşmasında üç sacayağı bulunmaktadır. Bunlar; insan, süreç ve teknolojik altyapıdır. Sadece teknolojik alt yapının oluşturulması e-devlet projelerinin hayata geçmesi için yeterli değildir. Bunun yanında değişimin sağlanması için çalışanların düşünce, davranış, işlerini algılayış, bilgiyi paylaşma isteği gibi faktörler önemlidir. Öncelikle çalışanların kullanacakları teknolojiyi benimsemeleri gerekir (LEBLEBİCİ-ÖKTEM-AYDIN, 2003, ss. 507-510; ERDAL, 2008). Bu yüzden mevcut kamu çalışanları, yeni sistemi kullanabilecek gerekli donanıma sahip değillerse eğitim çalışmaları yapılması gerekmektedir. Eğer kamu kurumları eğitim çalışmalarına gerekli özeni göstermezler ise çalışanların uyum sağlaması uzun zaman alacak ve sisteme karşı direncide artıracaktır. Diğer taraftan çalışanlar eğitimlerini başarıyla tamamlamış olsalar bile, değişme göstermesi gereken örgütsel ve yönetsel çevreye uyum sağlama sorunu engel olabilmektedir. Konya’da bulunan kaymakamlık personelleri üzerinde yapılan bir araştırmada, “Bilgisayar ve internet kullanımı konusunda hizmet içi kurslarınız var mı?” sorusuna katılımcıların %97’lik gibi büyük dilimi, “Hayır” cevabını vermiştir. Diğer verilen cevaplar incelendiğinde bunun sebebinin, ödenek ödenen eksikliğinin olduğu görülmektedir (ŞAHİN, 2008, ss. 164-165). Yukarıda da ifade ettiğimiz gibi, eğitim çalışmalarına gerekli önem verilmediği takdirde, personel sıkıntı yaşayacak bu da uyum sürecini uzatacak ve geleneksel hizmet sunumunu sürdürmeyi teşvik edecektir.

Belirtilmesi gerekli diğer önemli bir nokta ise, personelin “nitel azlığı fakat nicel çokluğudur” (KARGIN, 2003, s. 49). Burada yapılması gereken, niteliği artırırken niceliği azaltmaktır. Tabii olarak bu da, toplumda sosyal ve ekonomik açıdan dirence sebep olacaktır. Özellikle devletin en büyük işveren olduğu ve ekonomik açıdan gelişmekte olan bir ülkede, bu sorun daha da belirgin bir hal alacaktır.

E-devlet çalışmalarının yürütülmesi için önemli faktörlerden bir diğeri ise, sistemi kullanarak yararlanacak vatandaşların bulunmasıdır. Nasıl ki sistemin işlerliği için yetersiz olan personele eğitim çalışmaları yapılması gerekli ise, vatandaşların, teknoloji

okuryazarlığını geliştirmek ve tam anlamıyla sistemden yararlanması için eğitim çalışmaları yapılması gerekebilir. Teknoloji okuryazarlığı, vatandaşların kamu hizmetlerine kolay erişimi sağlayacak formasyonu ifade etmektedir (BAŞTAN, 2008). Vatandaşlar, e-devlet uygulamalarını nasıl kullanacaklarını ve ne gibi fayda elde edeceklerini bilmiyorlarsa; e-devletten yararlanmak ve e-devlet bilgi ve hizmetlerinin gelişim amaçlarına ulaşmak için çaba göstermeyeceklerdir (ŞAHİN, 2008a, s. 117). Şunu da ifade etmek gerekir ki, hem kamu personeli açısından hem de vatandaşlar açısından sisteme uyum sağlama bir anda olmayacaktır. Bu yüzden eğitim çalışmaları uzmanlar tarafından, belli periyotlarla hem çalışanlara hemde vatandaşlara uygulanmalıdır (PAMUKOĞLU, 2008, s. 157; İNCE, 2001, s. 32). Eğitimin yanında, tanıtım faaliyetleriyle ve maddi anlamda avantajlar sunarak sistemin kullanımı teşvik edilebilir (KIZILYEL, 2007, s. 66). Bu şekilde üzerine durulduğu takdirde e-devletin sağladığı kolaylıklar fark edilecek ve sisteme daha kısa zaman içinde uyum sağlanmış olacaktır. Uyum sürecini hızlandıracak diğer bir uygulama da TUBİTAK 2023 raporunda belirtilmiştir. Rapora göre, kullanımı eğitim gerektirmeyen insan dili ve hareketlerinden anlayan bilgisayarların üretilmesi planlanmaktadır. Bu sayede insanlar bilgisayarlara ayak uydurmayacak, bilgisayarlar insanlara ayak uyduracaktır (ÇAĞILTAY, 2008).

Kısacası, örgütte oluşan olumsuzlukları gidermek adına bir değişim gerçekleştirilmeye çalışılıyorsa, değişimin bütününe odaklanarak yapılması gerekmektedir. Sadece kullanılacak teknolojik alt yapıya değil, bunun yanında süreçte yer alan insan kaynaklarına, örgütsel yapıya ve işlere uyum göstermesi gerekir. Değişim sürecindeki tek bir unsura odaklanarak diğer unsurlara dikkat etmemek, bir zaman sonra dirençle karşılaşılmamasına sebep olacaktır (ÖKTEM, 2004, s. 149).

### **143. Enformasyon Yüğü ve Veri Tabanlarına Erişim**

Bilgi teknolojilerinin gelişmesiyle, bilginin fazla üretilip depolanmasına ve dağıtımın yapılması kolaylaşmıştır. Fakat bu durum bireyler üzerinde aşırı bir yük oluşturarak, ihtiyacı olan bilgiyi seçmesini zorlaştırmaktadır. Bu durum kamu hizmetlerinin elektronik ortamda sunulmasında da aynı negatif etkiyi yaratabilir (KARGIN, 2003, s. 49). Bahsedilen olumsuzlukların yaşanmaması için, vatandaşın ihtiyacını karşılayabilecek enformasyon öz bir şekilde iletilmelidir (BAŞTAN, 2008). Bir başka önemli nokta, servis

sağlayıcı ve kullanıcıların veri tabanlarının birbiriyle uyumlu olması sistemin kullanılması açısından önemlidir (KARGIN, 2003, s. 49).

#### **144. E-Devletin Finansmanı ve E-Hizmet Uygulamalarının Fiyatlandırılması**

E-devlet sistemini gerek ilk oluşturma aşamasında gerekse uygulama aşamasında klâsik bütçeleme yöntemiyle finanse etmek bir takım aksaklıklara sebebiyet verebilir. Bu projelerin sürekliliğini sağlamak için gelişen teknolojilere ve nitelikli personellere ihtiyaç duyulduğu anda giderilmesi gerekebilir. Bu yüzden klasik bütçeleme yönteminin yanında böyle istisna projeler için farklı bütçeleme yöntemlerine başvurulması gerekir (PAMUKOĞLU, 2008, ss. 156-157). Bir diğer dikkate alınması gereken nokta, teknolojik gelişmenin ne zaman, ne şekilde olacağını tam anlamıyla tahmin edilememesi yatırım maliyetlerinde dalgalanmalara neden olmaktadır (BAŞTAN-GÖKBUNAR, 2004, s. 76). Bu yüzden bu gibi durumlar için esnek bir bütçe oluşturulmalıdır.

Ülkemizde e-devlet projelerinin uygulamaya geçmesinde, uluslararası kuruluşların finansman desteği büyük önemi haizdir. Yıldız(2007)'ın yaptığı araştırmaya göre, aşağıdaki tablodan anlaşılacağı üzere, ülkemizde uygulanan e-devlet projelerine uluslararası farklı örgütler hem maddi anlamda hem de teknik anlamda destek olmuşlardır. Verilen destekler, ulusal politika ve amaçlarla uyumlu iseler, uzun vadede ülkemize yararlı olabileceği ifade edilebilir. Aynı zamanda destekçi kuruluşlar, bazı projeleri diğer ülkelere örnek göstermişlerdir. Örneğin YerelNet projesi 2003'de E-Avrupa, 2004'te E-Avrupa+ kapsamında AB tarafından düzenlenen e-devlet uygulamaları yarışmalarında finalist olmuştur (YILDIZ-ÖKTEM, 2004, s. 410).

**Tablo: 2**  
**Uluslararası Kuruluşların E-Devlet Projelerinde Oynadıkları Roller**

<b>PPROJE</b>	<b>ULUSLARARSI KURULUŞLARIN ROLÜ</b>
<b>Say2000i</b>	1980’lerde Dünya Bankası ve IMF projesi desteklemiştir. DB 1990’larda proje danışmanının ücretini ödemiştir. AB, IMF ve DB projeye destek vermektedir.
<b>UYAP</b>	AB projesi destekliyor.
<b>YERELNET</b>	AB projesi destekliyor.
<b>EMEKLİ SANDIĞI</b>	AB projesi destekliyor.
<b>MERNİS</b>	AB Projesi destekliyor. 1990’larda DB ve UNDP maddi kaynak ve teknik destek sağlamaktadır.
<b>VEDOP</b>	AB Projesi destekliyor.
<b>DIŞİŞLERİ</b>	UNDP kısmi maddi destek sağlamıştır. AB projesi desteklemektedir.

Kaynak: Akt. YILDIZ, 2007, s. 49.

Belli bir bedel karşılığında sunulan kamu hizmetlerinin, maliyet açısından, geleneksel yöntem ile elektronik ortamların kullanılması arasında farklılık vardır. Hizmetlerin elektronik ortamda sunulması bir takım maliyet (kırtasiye malzemelerinin kullanımının azalması gibi) avantajı sağladığı için daha ucuzdur. Örneğin, klasik yöntemle 50-60 TL olan ruhsat alma işlemi, elektronik ortam aracılığıyla 5-6 TL’ye düşecektir (KURAN, 2005, s. 61). Elektronik ortamda alınan hizmetlerin daha ucuz olması, vatandaşlar ve kurumları sistemin kullanımına teşvik edebilir. Burada dikkat edilmesi gereken bir unsur, hangi hizmetlerin elektronik ortamda ücretsiz, hangilerinin ise belirli bir bedel alınarak sunulacağını tespit edilerek daha önceden duyurulması gerekliliğidir. Yani elektronik ortamda sunulacak hizmetlerin, ücret karşılığında olup-olmadığı ve ücretlerinin ne kadar olduğu daha önceden ilan edilerek hizmetten yararlanan kişi ve kurumların tercihinin bırakılacaktır. Örneğin, sadece bilgi alışverişi şeklinde gerçekleşen bir hizmet sunumu ve alımı ücretsiz iken, trafik cezalarının ağ üzerinden ödenmesine belirli bir ücret uygulanabilir (İNCE, 2001, ss. 39-40; KÖSECİK-KARGIN, 2004b, s. 108).

Niğde ilinde 246 kişi üzerinde yapılan bir araştırmada, katılımcılar “Belediyenin daha iyi bir hizmet sunabilmesi amacı ile, her yurttaşın belli bir maddi katkıda bulunması gerektiğine inanıyor musunuz” sorusuna %74 oranında evet yanıtını vermişlerdir. Yani ankete katılanların  $\frac{3}{4}$ 'lük dilimi daha kaliteli hizmet alımı için katılan maliyetlerin bir kısmını paylaşabileceklerini ifade etmişlerdir (EREN-KILIÇ, 2008, s. 54).

### **145. Digital Bölünme**

Digital bölünme ya da bir diğer kullanımıyla sayısal uçurum; toplumun bilişim ve iletişim teknolojilerinden eşit derecede yararlanamayışıdır (UÇKAN, 2003, s. 41; ATILGAN, 2003). Bir diğer tanıma göre, dünya üzerinde bulunan toplumların ve şirketlerin, gelişen teknolojiye sahipliğinin ve etkin bir şekilde kullanılabilirliğinin, erişim eksikliği ya da eğitimsel yokluktan gerek ulus içerisinde gerekse uluslararası boyuttaki farklılığı olarak ifade edilmektedir (ALKAN, 2003; SÜZER, 2009). Norris digital bölünmeyi üç farklı şekilde ele almaktadır (HANOĞLU, 2009, s. 24):

a) Küresel bölünme; gelişmiş ülkeler ile gelişmekte olan ülkeler arasındaki internete erişim farklarıdır.

b) Sosyal bölünme; aynı ülke içerisinde bilgi zengini ve bilgi fakiri arasındaki uçurum; yani iletişim teknolojilerini kullanabilen ve kullanamayan arasındaki farklılıktır.

c) Demokratik bölünme; iletişim teknolojilerini katılımı sağlamak için kullananlar ile kullanmayanlar arasındaki farklılıktır.

Yukarıdan da anlaşılacağı üzere, e-devlet uygulamalarının yaygınlaşması için, gerekli teknolojik alt yapının hazır olması ve vatandaşların aktif biçimde kamu hizmetlerine erişebilir bir konumda olması gerekmektedir. Digital bölünmeyi ortaya çıkaran sebepler, ülke içerisinde bölgeler arasında teknolojik altyapı dağılım bozukluğu, bölgeler arası refah düzeyi farklılığı, eğitim düzeyinin düşüklüğü ve teknolojiyi kullanım/erişim maliyet farklılığıdır.

2005 yılında Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) tarafından gerçekleştirilen “Hane Halkı Bilişim Teknolojileri Kullanımı” araştırma sonuçlarına göre, hanelerin %8,66’sının

internete erişim imkanına sahip olduğu açıklanmıştır. Bu internete erişim imkanına sahip hanelerin %67,65'nin internete sahip oldukları kişisel bilgisayarlarla evden bağlandıkları belirtilmektedir. Yine aynı araştırmaya göre Nisan-Haziran ayı 16-74 yaş grubu hane halkı bireylerin bilgisayar ve internet kullanım oranları sırasıyla, % 17, 65 ve % 13,93'tür. Bu oranlar sırasıyla kentsel yerleşim yerlerinde % 23,16 ve % 18,57 ; kırsal yerleşim yerlerinde ise % 8,28 ve % 6,05'tir (TÜİK Haber Bülteni, 2005).

2007 yılında yapılan aynı araştırmanın verilerine göre, hanelerin %18.94'ünün internete erişim imkânına sahip olduğu açıklanmıştır. Bu internet erişimine sahip hanelerin % 79.39'u evden internete bağlanabilen kişisel bilgisayara sahiptir. Yine aynı araştırmada yer alan Nisan-Haziran ayı 16-74 yaş grubu hane halkı bireylerin bilgisayar ve internet kullanımları sırasıyla, % 29.46 ve % 26.67'dir (TÜİK Haber Bülteni, 2007).

Son yapılan 2008 yılı Nisan ayı "Hane Halkı Bilişim Teknolojileri Kullanımı" araştırmasına göre ise, hanelerin %24,5'nin internet erişim imkânına sahip olduğu görülmektedir. 2008 yılı Nisan ayı 16-74 yaş grubu hane halkı bireylerin bilgisayar ve internet kullanımı sırasıyla % 38,1 ve % 35,8'dir. Bu son araştırmada dikkat çeken bir sonuç ise, internete bağlanmayan hanelerin %29,6'sı evden internete bağlanmama nedeni olarak ihtiyaç duymadıklarını belirtmişlerdir (TÜİK Haber Bülteni, 2008).

2005, 2007 ve 2008 yılı karşılaştırması yaptığımızda, hanelerin internet kullanımı 2007 yılında %10.28 ve 2008 yılında ise %5,56 artış göstermektedir. 16-74 yaş grubu hane halkı bireylerin bilgisayar ve internet kullanımı, 2007 yılında bir önceki yıla göre %11.81 ve %12.74 ve 2008 yılında bir önceki yıla göre %8,64 ve %9,13 artış göstermektedir. Yapılan karşılaştırma sonucunda, 2007 yılında bir önceki yıla göre artış görülmekte, 2008 yılında artan oranda bir artış görülmemektedir. Bunun nedeni, Telekomun %55'nin 2005 yılında özelleşmesi ve diğer özel girişimlerin devreye girmesiyle alternatif internete erişim imkânların artması, 2008 yılına kadar oluşan yoğun talebi karşılamıştır. Bu yüzden gerek hanelerin internet kullanımında gerekse 16-74 yaş hane halkı bireylerin internet kullanımı 2008 yılında aynı artışı göstermemiştir. Her ne kadar kullanım oranlarında artış olsa bile ülke nüfusunu dikkate aldığımızda digital bölünmenin hâlâ ciddi boyutta olduğu ifade edilebilir.

Oluşan dijital bölünmenin ortadan kaldırılması için, iletişim altyapısının geliştirilmesi ve genişletilmesi, eğitim olanaklarını ülkenin her bölgesine eşit olarak dağıtarak tüm bireyler ve kurumların teknoloji kullanmaya katılımını artırıcı uygulamaların oluşturulması, okullarda sınıflar internete bağlı bilgisayarlarla donatılmalı, hatta gerekli personel desteği sağlanarak okulların bilgisayar laboratuvarları halkın kullanımına açılmalı, halka ucuz bilgisayar kredileri verilerek bilgisayara sahip olma olanağı sağlanmalı, internet bağlantılı bilgisayarların, kamuya açık mekânlarda ücretsiz kullanım imkânlarının sağlanması, internet hizmetlerinin ucuzlatılması, ülke genelini kapsayan genişbantlı ağ yapısının oluşturulması, özellikle gelişmemiş ya da coğrafi açıdan zorluklar içeren bölgelerde, küçük işletmelerin desteklenerek teknolojiyi kullanmalarının sağlanması ve devletin bireyler ve kurumlar tarafından üretilen projelere finansman desteği vererek projelerin hayata geçirilmesinin sağlanması gerektiği ifade edilmektedir (Digital Bölünme ve Türkiye, 2009; ÜNEY, 2009; SEFEROĞLU ve diğerleri., 2009; AKYAZI, 2007, s. 64; BALCI, 2003a, s. 277; BAŞTAN, 2008).

Bir diğer önemli nokta, elektronik ortamda sunulan hizmetlerin tek bir kanaldan değil, mevcut farklı kanallardan (telefon, TV, internet, kioks) da sunulması dijital bölünmeyi azaltıcı etki yaratacaktır. Farklı elektronik ortamların kullanılmasıyla birlikte e-devlet kullanımının artış göstereceği olasıdır. Eğer dijital bölünmeyi azaltıcı gerekli önlemler alınmadığı takdirde, e-devlet uygulamaları sadece belirli bölge ve şehirlerde kullanılacaktır. Bu da, e-dönüşümden beklenen amaçları tam anlamıyla gerçekleştirilmemiş olacaktır.

Dünyada dijital bölünmeyi azaltmak için bazı projeler uygulamaya konulmuştur. Bunlardan ilki DB tarafından 1997'de WorLD adı ile başlatılmıştır. Projeye, dünyanın çeşitli yerlerindeki ortaöğretim öğrencilerinin öğretmenleri ile elektronik ortamda bağlantı kurmaları amaçlanmaktadır. Bu sayede öğrencilerin teknolojik kullanımlarını geliştirmesi ve diğer uygulamalarda kullanabilmesi sağlamaya çalışılmaktadır. Diğer bir proje ise European Space Agency ve AB tarafından yürütülmektedir. Projenin amacı, özellikle gelişmekte olan ülkelerdeki her çocuğa bir dizüstü bilgisayar sağlamaktır (HANOĞLU, 2009, s. 25).



Son olarak ülkemizde dijital bölünmeyi azaltacağı umulan bir gelişme ise cep telefonlarında üçüncü nesil mobil iletişim (3G) teknolojisinin kullanılmaya başlanacak olmasıdır. 3G teknolojisi, cep telefonları aracılığıyla uydu üzerinden veri alma veya gönderme işlemidir. Bu aracı sayesinde, internete hızlı erişimin yaygınlaşacağı, e-devlet ve mobil devlet uygulamalarına ivme kazandıracağı, uzaktan eğitim, mobil kütüphane gibi uygulamalar ile katkı sağlayacağı öngörülmektedir (3G Teknolojisi Nedir?, 2009).

#### **146. Kişisel Bilgilerin Güvenliği**

Bilgi güvenliği (*information security*), bilginin bir varlık (*asset*) olarak hasarlardan korunmasıdır. İletişim teknolojileri geliştikçe bilginin depolanması, işlenmesi ve iletilmesi kolaylaşmakta fakat aynı oranda küresel arenada kamuoyuna açık olmayan bilgilere izinsiz erişim olanağı kolaylaşmaktadır (AKYILDIZ, 2008). Özellikle gelişmekte olan ülkelerde, kişisel bilgilerin korunması ile ilgili gerekli hukuki düzenlemeler yapılmadan elektronik ortamda hizmet sunumları başladığı için bilgi, istimara açık olmaktadır (AYDIN, 2007, s. 312).

Bilişim teknolojilerinin kullanılmasında üç ana güvenlik önlemleri önemlidir: Kimlik (*authentication*), sistem güvenliği ve kişi hakları (*privacy*) ( AKÇOMAK, 2008, s. 1); yani kullanıcının doğru kişi olup olmadığının tespit edilmesi, yapılan işlemlerde güvenliğin sağlanması ve kişisel bilgilerin gerek web sitesinden işlem yapılan kuruluşlar tarafından gerekse üçüncü kişiler tarafından izinsiz şekilde kullanılmaması. Kurumlar tarafından kişisel bilgilerin kullanılmasında şu hususlara dikkat edilmesi gerekir; kişilerin rıza göstermeleri, sözleşme ilkeleri, yasal yükümlülükler, hakkında bilgi toplanan kişilerin yaşamsal çıkarları gibi (TORTOP, 2000, s. 7). Herhangi bir tereddüt bırakmayacak şekilde yukarıda ifade edilen güvenlik önlemleri sağlandığı takdirde, vatandaşlar, elektronik ortamda sunulan hizmetleri kullanacaklardır.

150 sivil internet kullanan vatandaşa ve 120 kamu görevlisi üzerinde yapılan bir araştırmada “kamu sitelerinde neye öncelik verilmelidir” sorusuna sivil katılımcıların %39’u ve kamu görevlilerin %26’sı “güvenlik” cevabını vermişlerdir. Aynı araştırmada kamu görevlilerinin %69’u ve sivil vatandaşların %67’si “hacker”ların kamu bilgisayar ağlarına yapacağı saldırıdan endişe etmektedir. Anlaşılacağı üzere, e-devlet

uygulamalarının en büyük engelinin güvenlik olduğu, ortaya çıkarılan bulgular doğrultusunda ifade edilebilmektedir (ALTINOK, 2003, s. 519). Güvenlik sistemi oluşturulurken deneme yanılma yolu kullanılmamalıdır. Daha önce test edilmiş ve sağlam araçlar tercih edilmelidir (DEMİREL, 2006, s. 98; PAMUKOĞLU, 2008, s. 157). Güvenlik sistemleri oluştururken dikkat edilmesi gereken diğer önemli bir nokta, sistem güvenliğini sağlamak için fazladan şifre veya güvenlik sorusunun sorulmasıyla kullanıcı arasındaki bağıntıdır. Yapılan araştırmalara göre, web sitesine bağlanırken güvenlik sürecinin uzamasıyla kullanıcının siteyi kullanması arasında negatif bir eğilim olduğu gözlenmiştir (AKÇOMAK, 2008, s. 1). Bu yüzden sistem güvenliği sağlanırken, bıkkınlığa sebebiyet vermeyecek, kısa zaman alacak ve riski en aza indirecek güvenlik önlemleri geliştirilmesi gerekmektedir.

Kamu örgütlerinin oluşturduğu web sitelerinin tek tek güvenlik sistemlerinin oluşturulması büyük külfet doğuracaktır. Sistem güvenliğinin daha az maliyetle ve daha iyi sağlanabilmesi için hizmetlerin tek bir e-devlet portalından sunulması tercih edilmektedir (KIZILYEL, 2007, s. 74). Bu yüzden ülkemizde kamu örgütlerinin elektronik ortamda sunduğu hizmetleri tek bir adreste ([www.turkiye.gov.tr](http://www.turkiye.gov.tr)) toplanmıştır. Vatandaşların ve örgütlerin hizmetlere, e-devlet kapısından ulaşmasıyla, hem erişimi kolaylaşmış hem de kişisel bilgileri bir yerde toplayarak güvenliği tek noktadan kontrol altına alınması sağlanmıştır. Bu adreste güvenliği sağlamak için, kimlik doğrulama araçları olarak şifre, elektronik imza, mobil elektronik imza gibi imkânlardan yararlanılmaktadır (Kişisel Bilgiler, E-Devlet Kapısı Üzerinden Sadece İlgili Vatandaşlara Sunuluyor, 2009). Fakat, İl ve İlçe Milli Eğitim Müdürlükleri Yönetim Bilgi Sistemi'ndeki (İLSİS) 687 bin öğretmenin sicil, T.C. Kimlik numaraları, ev adresleri gibi son derece önemli kişisel bilgilerinin hackerlar tarafından çalınarak yayınlanması, e-devlet kapısının gerekli güvenliği sağlamadığını göstermektedir (687 Bin Öğretmenin Kişisel Bilgileri Çalındı, 2009)

Fransa hükümeti, digital ortamda kişisel bilgilerin güvenliği konusunda, kişilerin kamu ya da özel sektör tarafından otomatik işlenen veriler üzerinde çeşitli haklara sahip olduğunu düşünerek 6 Haziran 1978 yılında "Bilgi Kanunu"nu çıkararak uygulamaya koymuştur. Bu kanun kapsamında kişinin sahip olduğu haklar, kendisi ile ilgili bilgilerin bir başka kişide olup olmadığını öğrenme, bilginin nerede kullanılacağını öğrenme, veriyi düzeltme, kanuni zorunluluk olmadıkça ilgili dosyanın saklanması reddetme ve kalıcı

olmayan bilgilerin dosyasından silinmesini içeren “unutulma hakkı”nı kullanarak kendisiyle ilgili dosyanın saklanmasını reddetme gibi haklardır. Yine kanun kapsamında bir komisyon kurularak, kişisel bilgi içeren dosyaların yönetimler tarafından kullanılması ancak bu komisyonun incelemesinden sonra olanaklı olmuştur (KURAN, 2005, s. 77).

Türkiye’de kişisel bilgilerin korunmasıyla ilgili gelişme baktığımızda 1995 yılında kurulan komisyonlarla oluşturulan “Kişisel Verilerin Korunması Kanunu Tasarısı” tamamlanmış. Adalet Bakanlığı aracılığıyla ilgili bakanlıklara ve kamu kurumlarına görüşleri alınmak üzere gönderilmiştir. Tasarı, daha sonra, Haziran 2004’de Başbakanlığa sevk edilmiş ve Başbakanlığın 14/03/2005 tarih ve 1113 sayılı yazısı gereği ”Üzerinde Çalışılanlar” bölümüne alınmıştır. Ancak Tasarı henüz yasalaşıp yürürlüğe girmemiştir (ERSOY, 2009). E-devlet sisteminin daha etkin bir şekilde işlemesi için bir an önce gerekli yasal çalışmalar yapılarak, gerek kamu kurum çalışanları gerekse vatandaşlar bilgilendirilmelidir.

### 15. E-Devlete Getirilen Olumsuz Eleştiriler

E-devlet yapılanmasına getirilen eleştirilerden ilki, “e-devlet” kavramı üzerinedir. Leblebici, Öktem ve Aydın (2003)’a göre; e-devlet terimini, devleti bürokrasi temeline indirgeyerek “devlet eşittir bürokrasi” anlayışına vurgu yapmaktadırlar. Fakat devletin sunduğu hizmetlerin tamamının elektronik ortamda sunulması olanaksız olarak görülmektedir. Yazarlar ifadelerini belirli ölçüde devlet alanına giren sağlık hizmetleri örneği ile desteklemektedirler. Şöyle ki, vatandaşların sağlık hizmetlerinden yararlanması için elektronik ortamlar aracılığıyla iletişim (randevu alma gibi) kurabileceklerdir. Fakat, bugünkü olanaklarla, teşhisin koyulabilmesi için fiziksel muayene gerekmektedir. Bu yüzden “e-devlet” kavramı yerine “e-bürokrasi” kavramının kullanılması daha uygun görülmektedir. E-bürokrasiyi şöyle tanımlamaktadırlar; *“kurumlar/kişiler ile kişiler/kurumlar arasında yerine getirilmesi gereken prosüdürel işlemlerin karşılıklı olarak elektronik iletişim ve işlem ortamlarında kesintisiz ve güvenli olarak yerine getirilmesidir”*.

Diğer bir eleştirisel yaklaşım ise, e-devlet uygulamalarının, radikal dönüşümün bir aşaması değil, geleneksel devlet yapısının özüne dokunmayarak, şekil açısından bir takım

değişikliklere gidilerek mevcut yapının meşruiyetini sürdürmesi üzerinedir. Bunun en büyük nedeni olarak da, geleneksel devleti yöneten kadroların e-devleti inşa ve idare etmesi gösterilmektedir. Mevcut yapının sürdürülmesini destekleyen diğer bir neden, devletin sunduğu çoğu hizmette tekel konumunda olması dolayısıyla kaliteli hizmet, verimli işleyiş gibi amaçların önemini kaybetmesi bürokratlar tarafından oluşacak direnişe zemin hazırlamaktadır (ATEŞ, 2003, ss. 494-495).

E-devletin, hizmet sunumundaki farklılıkları ortadan kaldırarak, hizmetleri standartlaştıracağı beklenmektedir. Hizmetlerin standartlaşarak sunulması, bireylerin farklı özelliklerinin ve ihtiyaçlarının dikkate alınmamasını gerektirecektir. Bunun sonucunda toplumcu duyguların zayıflaması, bireyin topluma bağlılığının azalması ve toplumsal hassasiyeti zayıflamış vatandaşlar oluşacaktır (ATEŞ, 2003, s. 496). Bu da e-devlet yapılanmasına getirilen başka bir eleştiridir.

Gerek vatandaşın gerekse kamu örgütlerinin elektronik ortamda yaptığı işlemlerdeki gizli bilgilerin ve özel hayatın izleniyor ve kayıt altına alınıyor olması olasılığı tedirginlik yaratabilmektedir. George Orwell'in "1984" isimli romanında "Büyük Birader" olarak nitelendirdiği devlet, bireylerin yaptığı her işlem ve eylemi takip edebiliyordu (KIZILYEL, 2007, s. 68). İşte bu noktada, günümüzde bilişim teknolojilerinin gelişmesi ve kamu örgütleri tarafından hizmet sunum aracı olarak kullanılması, bu, izleniyoruz hissiyatını yaşatabilir. Yılmaz (2009), tepemizde dönen uydulara, telefon hatlarının dinleniyor olmasına ve kredi kart ekstrelerinden takip edilen günlük yaşamlarımıza işaret ederek, takibin sadece devlet tarafından yapılmadığını ifade etmektedir. Kanımızca, vatandaşlar nezdinde takip ediliyoruz hissi oluşsa bile e-devletten elde edilen fayda, zarardan daha fazla olacaktır.

## **16. Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları Ve Türkiye’nin E-Devlet Portalı: www.turkiye.gov.tr**

Bu bölümde öncelikle Türkiye’de uygulanan e-devlet projelerine çok fazla detaya girilmeden değinilecektir. Daha sonra, uzun süredir hazırlıkları yapılan Türkiye’nin tümleşik e-devlet yapılanması olan, www.turkiye.gov.tr uygulaması açıklanmaya çalışılacaktır.

### **161. Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi (MERNİS)**

Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü tarafından yürütülmekte olan MERNİS Projesi; nüfus kayıtlarının bilgisayar ortamında tutulması, toplanan bilgilerin kamu hizmetleri ve vatandaş için çok yönlü değerlendirilmesi, nüfus hizmetlerinin bu esaslara göre düzenlenmesi için Kasım 2002’de veritabanı kurulmuş çevrimiçi olarak çalışmaya başlamıştır (KURAN, 2005, s.26). Nüfus işlemleri hızla değişen sosyo-ekonomik, siyasal, teknolojik ve kültürel gelişmelerin sonucu giderek artan nüfus hareketleri, yoğun uluslararası ilişkiler ve özellikle devletin görevlerinin artmasıyla bu hizmet daha da önemli hale gelmiştir (DPT, 2000).

MERNİS Projesinin ilk aşamasında, bütün vatandaşlara bir kimlik numarası verilip, nüfus müdürlükleri çevrimiçi olarak birbirine bağlanmıştır. Projenin ikinci aşaması ise, MERNİS veritabanının çevrimiçi olarak kamu kurumlarına açılması yani Kimlik Paylaşım Sistemi (KPS) ve kimliklerin yenilenmesi ile gerçekleştirilecektir. Projenin temel amacı nüfus mevzuatına uygun olarak merkez ve ilçe birimlerinde nüfus işlemlerinin bilgisayar ortamında yapılması ve merkezi veritabanının oluşturulması, Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Numarasının verilmesi, kolay taşınabilir, taklit edilemez çağdaş nüfus kimlik kartlarının oluşturulması, nüfus ve aile istatistiklerinin hızlı ve sağlıklı alınması ve kamu kuruluşlarına ve vatandaşa elektronik ortamda bilgi hizmetinin verilmesidir. Nüfusa yapılan başvurular kişilerin kayıtlı olduğu yerlere bakılmaksızın herhangi bir nüfus müdürlüğünden yapılabilmektedir. Yapı, bütün ilçelerin Türk Telekom altyapısını kullanarak merkeze bağlanması ve ilçelerin diğer ilçelerle olan işlemlerini merkez üzerinden yapması üzerine kurulmuş bulunmaktadır (FİSTİKÇİOĞLU, 2007, s. 70).

MERNİS projesiyle elde edilmek istenen yararlar (İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü, 1998, ss.40-42; Mernis Projesinin Getireceği Yenilikler, 2009);

a) Nüfus idareleri yönünden: On-line sisteminin devreye girmesi ile nüfus olayları kişinin kayıtlı olduğu ilçe müdürlüğü yerine kişinin ikamet ettiği ilçe müdürlüğünden yapılabilmektedir. Böylece posta ve kırtasiye işlemleri ve masrafları azalmaktadır.

b) Vatandaş yönünden: Tüm nüfus işlemlerinin elektronik ortamda gerçekleştirilmesinden dolayı zaman kaybı minimize edilmiş olup, üretilen belgelerdeki bilgi hatası sıfırlanmıştır. Vatandaşlar, nüfus kayıt örnekleri ve nüfus cüzdanlarını anında ikamet ettiği ilçe nüfus idaresinden alabilmektedir.

c) Kamu kurumları ve kuruluşları yönünden: Ekonomi, maliye, güvenlik, askerlik, sağlık, sosyal güvenlik ve eğitim gibi pek çok alanda kamu kuruluşlarının vatandaşlarla ilgili işlemleri en kısa zamanda ve etkili şekilde gerçekleştirmeleri sağlanmaktadır. Ayrıca kurumlar arasında bilgi alışverişi, iletişim, veri denetimi de daha kolay olmaktadır.

### **162. Say2000i**

Maliye bakanlığı Muhasebat Genel Müdürlüğü, Türkiye çapında 1457'si saymanlık olmak üzere 1536 birimde yapılan günlük işlemlerin bilgisayar yardımıyla yapılması ve tüm verilerin merkezde bir veritabanında tutularak devlet hesaplarının günlük olarak izlenilmesi amacıyla say2000i web tabanlı saymanlık otomasyon projesinin tüm süreçleri tamamlanarak 2001 yılında uygulamaya girmiştir. Say 2000i sistemiyle (KURAN, 2005, s. 27):

- Ülke çapında devletin giderlerini yapan ve gelirlerini toplayan saymanların tamamı otomasyon sistemine geçirilerek hem kendi içlerinde birbirleriyle etkileşim içine girmeleri hem de bilgilerin günlük olarak tek bir merkezde toplaması mümkün hale gelmiştir.
- Devletin gelirleri ve giderleri kolaylıkla izlenebildiği için idarenin daha doğru kararlar alması sağlanmıştır.
- Devlet, bilgisayarın sağladığı imkân doğrultusunda uluslararası standartlarda mali tabloları geliştirip kullanma imkânına kavuşmuştur.
- Yine bu projeye tüm kamu çalışanlarının personel ve maaş bilgilerinin, merkezi veritabanında tutularak, maaş hesaplamalarının tek bir merkezden uygulamasına geçilmiştir.

Bu proje, diğerk kamu örgütlerinin uygulamada olan projeleriyle karşılaştırıldığında, büyüklük ve kapsam açısından en büyük projedir (NOHUTÇU-DEMİREL, 2005, s. 42).

### **163. VEDOP I ve VEDOP II**

Maliye Bakanlığı Gelirler Genel Müdürlüğü tarafından gerçekleştirilen Vergi Dairesi Otomasyon Projesi (VEDOP) I, 22 il merkezinde ve 155 vergi dairesinde 1998 yılında uygulamaya geçilmiştir. Proje ile amaçlanan, evrak girişinden başlayarak tahakkuk, tahsilat, borç sorgulama, muhasebe, haciz işlemleri gibi bütün vergi dairesiyle ilgili işlemlerin, bilgisayar ortamında izlenmesi, bankalar aracılığıyla yapılan vergi tahsilatlarının elektronik ortamda mükellef hesaplarına aktarılması işlemlerini gerçekleştirmektir (DPT, 2005, s. 78).

Yine aynı kurum tarafından uygulamaya konulan VEDOP I Projesini tamamlayan niteliğe sahip VEDOP II Projesi, 2004 yılında uygulamaya geçmiştir. Projeyle amaçlanan, Otomasyonlu Vergi Dairesi sayısının artırılması, beyannamelerin internet üzerinden alınması (e-Beyanname), Türkiye Vergi Dairesi, Denetim Otomasyonu, Veri Ambarı oluşturulması, diğerk kurum ve kuruluşlarla veri paylaşımına imkân veren altyapının oluşturulması uygulamalarını içermektedir. Bu proje uygulamaya geçer geçmez e-beyanname muhasebeciler ve mükellefler tarafından büyük ilgi görmüştür. E-beyanname sisteminin devreye alındığı 1.10.2004 tarihinden, 31.07.2005 tarihine kadar 26.172 mükellef ile 26.249 meslek mensubu şifre almış, 8.078.475 adet beyanname elektronik ortamda gönderilmiştir. Projenin hedefi, yılda 75.000.000 beyannamenin elektronik ortamda alınarak kağıt kullanımını tamamen ortadan kaldırmaktadır (DPT, 2005, s. 78).

### **164. POLNET**

2002 yılı başından itibaren Emniyet Genel Müdürlüğü teşkilatının kullanımına açılan POLNET kapsamında; 35 ana uygulama, 51 sorgu programı, 20 yerel uygulama ve çok sayıda istatistik programı hizmete girmiştir. POLNET projesi ile, polisin, meslek içerisinde ihtiyaç duyduğu her türlü bilgiye hızlı bir şekilde, doğru bilgiye kolaylıkla ulaşarak kullanabilmesini sağlamak ve gecikmeleri önleyerek birimin verimliliğini artırmaktadır. Kurulan iletişim altyapısıyla zaman-mekan sınırlamasını ortadan kaldırarak, suç delillerine

daha hızlı ulaşılmaktadır. Aynı zamanda gelişmiş laboratuvar gerektiren parmak izi, balistik karşılaştırmalar, DNA analizleri, kan ve doku tahlilleri gibi uygulamaları POLNET üzerinden polisin hizmetine sunmaktadır. Bunların yanında bir de, pasaport ve ruhsat benzeri işlemleri çevrimiçi yapma kolaylığı sağlayarak trafik denetimlerine hız kazandırmaktadır (KURAN, 2005, s. 28). POLNET kapsamında ihtiyaç duyulan bilgiler (ad, soyad, ana adı, baba adı gibi) MERNİS projesinden alınmaktadır (EROĞLU, 2006, s. 97).

### **165. Sanayi.NET**

Sanayi.NET ile Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'nın, tüm bakanlık birimleri ve bağlı/ilgili kuruluşları tek bir portaldan hizmet sunumu gerçekleştirilmektedir (KURAN, 2005, s. 110). Bu portalda sunulan hizmetler, iş dünyasından devlete (B2G) ve devletten devlete (G2G) şeklinde gerçekleşmektedir (KURAN, 2005, s. 108). Bu portal sayesinde, garanti işlemi yapılabilen, Bakanlıktaki evrakın son durumu hakkında bilgi alınabilmekte, ticaret sicil memurlukları şirket işlemleri yapabilmekte, şirketler ve kooperatifler için genel kurul müraacatları yapılabilen, reklam ve tüketici şikayetleri iletilen, Bakanlık kütüphanesinde bulunan kitap ve makaleler sorgulanabilmekte, muafiyet işlemi gerçekleştirilmekte, cayma bildirim belgesine ulaşılabilen, unvan sorgulanması yapılabilen, esnaf işlemleri gerçekleştirilmekte ve yeterlilik belgesi için başvurulabilmektedir (KURAN, 2005, s. 30). Bu imkanlar sayesinde girişimciler, zaman kaybı olmadan daha hızlı işlemlerini yapabilmekte ve bu doğrultuda ekonomik gelişime katkı sağlamaktadır.

### **166. Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP)**

Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP), yargı birimlerinin ve Adalet Bakanlığının merkez birimlerinin iş süreçlerini hızlandırmayı, güvenilirliğini arttırmayı ve kurumu kâğıtsız ortama taşımayı hedefleyen bir bilgi sistemidir (ÇAM, 2008). Bu projenin amacı, Türkiye Cumhuriyeti adli Sisteminin işleyişinin güvenilirliğini ve doğruluğunu maksimum düzeyde sağlayarak, yargı sistemine hız kazandırmaktır. UYAP projesi iki aşamalı düşünülmüştür. Birinci aşama, Adalet Bakanlığı Merkez Teşkilatı otomasyonu olarak 2001 yılında



uygulamaya girmiştir. İkinci aşama ise, taşra birimlerinin otomasyonunu gerçekleştirmek için planlanmış ve 31 pilot test birimi seçilerek gerekli çalışmalar yapıldıktan sonra, bu birimlerde 2004 yılında uygulamaya konulmuştur. Uzun vadede ulaşılmak istenen ise, Adalet Bakanlığı ve bağlı kuruluşları bünyesinde yürütülen faaliyetlerin ve yargı sistemi ile ilgili işlevlerin bilgisayar yardımıyla tam entegre bir şekilde otomasyona geçirilmesidir (DPT, 2005, ss. 57-58).

Bu projenin tam anlamıyla hayata geçmesiyle, her türlü bilgi akışı sistem üzerinden gerçekleştirilebilecek, kamu kurum ve kuruluşları ile entegrasyona gidilerek, bilgi ve belgeler güvenli bir şekilde bilgisayar sistemi üzerinden sağlanacak, avukatlar bürolarından harç yatırabilecek, dava açabilecek, dosyayı inceleyebilecek ve dilekçe verebilecek, duruşma günleri internet üzerinden takip edilebilecek, sanal tartışma programları oluşturularak bilgi paylaşımı sağlanması gibi kolaylıklar sağlayacaktır. Proje, başından beri e-devlet sisteminin e-adalet bölümünü oluşturmaya odaklanmıştır. Bu yüzden web ortamında hizmet sunan diğer kamu kurum ve kuruluşlarıyla entegrasyon çalışmalarına başlamıştır (DPT, 2005, s. 58). Halen UYAP Projesi, MERNİS, POLNET, PTT, AKBANK, Tapu Kadastro Bilgi Sistemi (TAKBİS), ADLİ SİCİL sistemlerine entegre olmuş bir şekilde aktif olarak çalışmaktadır (ÇAM, 2008).

UYAP sisteminin mevcut yapısı incelendiğinde, avukatların, yetkileri dahilindeki sistemde bulunan dava doysalarını inceleyebildikleri, e-imza aracılığıyla evrak katabildikleri, yeni dava dosyası açabildikleri ve çevrim içi harç ödeyebildikleri avukat portalı bulunmaktadır. Aynı şekilde vatandaşların, sistem dahilinde bulunan adli ve idari yargı birimlerinde görülmekte olan dava dosyalarının belli başlı safahat bilgilerini T.C kimlik numaralarıyla görebilecekleri vatandaş portalı yer almaktadır. Diğer taraftan, sistemden yararlanan katılımcılara birer adet elektronik posta adresi verilerek Hâkim, Cumhuriyet Savcısı ve personelin benzer görevdeki meslektaşları ile hızlı iletişim kurma ve bilgi alış-verişi yapmaları sağlanmaya çalışılmıştır. Ayrıca, vatandaşların, avukatların ve kurumların taraf oldukları dava ve icra takipleriyle ilgili bilgilere anında ulaşabilmeleri için “SMS Bilgi Sistemi”, kullanıcıların bilgi alışverişinde bulunması amacıyla “Serbest Kürsü”, her türlü güncel mevzuat, içtihat, genelge, mütalaa, örnek karar, emsal yazı ve metinler vb. için “Bilgi Bankası” ve kullanımı dahada yaygınlaştırmak için sistemi anlatan sesli, görüntülü ve uygulamalı olarak anlatan “Uzaktan Eğitim Yönetimi Sistemi”

hazırlanmış UYAP kapsamında uygulamaya konulmuştur( UYAP Tanıtım Kitabı, 2009, ss. 7-15).

2008 yılı başından itibaren uyap kapsamında, 133 ağır ceza merkezinden 131'i, 577 mülhakat adliyeden 543'ü, 25 bölge idare mahkemesinden 23'ü ve 5'i de CMK'nın 250. maddesi ile görevli başsavcı vekilliği olmak üzere toplam 8.142 mahkeme, ceza infaz kurumlarının tamamı, 26 Adli Tıp birimi aktif olarak yer almaktadır (KÖKSAL, 2008, s. 9).

### **167.YerelNET**

Bu web sitesi, yerel yönetimlere yönelik bilgi sunulması için, Türkiye Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü (TODAİE) tarafından yürütülen Yerel Yönetimler İçin Eğitim Malzemesi Geliştirme Projesi (YEREP) çalışması kapsamında oluşturulmuştur. YerelNet projesinin paydaşları, öncelikle yerel yönetim çalışanları, vatandaşlar, ilgi duyan ve bu alanda çalışmalar yapan akademisyenler, gurbetçiler, ilgili tüm kişi ve kuruluşlardır (YILDIZ-ÖKTEM, 2004, s. 410). 2001 yılından itibaren kullanımda olan site ile amaçlanan, yerel yönetim çalışanlarının ve ilgili kişi ve kuruluşların çok fazla çaba sarf ederek elde ettikleri bilgileri, son yasal değişiklikleri, bu web sayfasında toplayarak kolayca erişiminin sağlanmasıdır. YerelNET'te yer alan belediyeler, kimlik akreditasyon yapısı sayesinde kurum sayfalarının tamamına yakın içeriğine bilgi girip gerekli değişiklikler yapılabilmektedir. Sitede, 1963 yılından itibaren yapılan yerel seçim sonuçları, yerel yönetimlerle ilgili mevzuatlar, il özel idareleri, belediyeler, birlikler ve köyler hakkında genel bilgiler yer almakta ve forumlar oluşturulabilmektedir (DPT, 2005, s. 54).

Bu site, kişiler ve kurumlar arası eşgüdüm engelleri azaltarak, işbirliğini ve bilginin hızla yayılmasını teşvik etme potansiyeline sahiptir. Aynı şekilde bilgi ve belgelerin internet yoluyla sunumu vasıtasıyla yönetimde şeffaflığı ve hesap verebilirliğe destek olmaktadır (YILDIZ-ÖKTEM, 2004, s. 411). Sağladığı diğer bir avantaj ise, başarılı yerel yönetim uygulamalarının öğrenilmesini ve diğer uygulayıcılar tarafından tekrar edilmesini kolaylaştırmasıdır (YILDIZ-ÖKTEM, 2007, s. 470). Bu sayede para ve zaman tasarrufu sağlanmış olacaktır.

Projenin uygulanmasından yaşanan en önemli sorun, yeterince bütçe ayrılmadığı için toplam hacmi 40 gigabayt (GB)'a ulaşan bilgi içeriği düzenli olarak güncellenememekte ve bilgi güvenliği konusundaki çalışmalara yeterince kaynak aktarılamamaktadır. Bir diğer sorun alanı ise, forumlarda yapılan tartışmaların kullanım adabı dışında yapılmasıdır (YILDIZ-ÖKTEM, 2007, ss. 472-473).

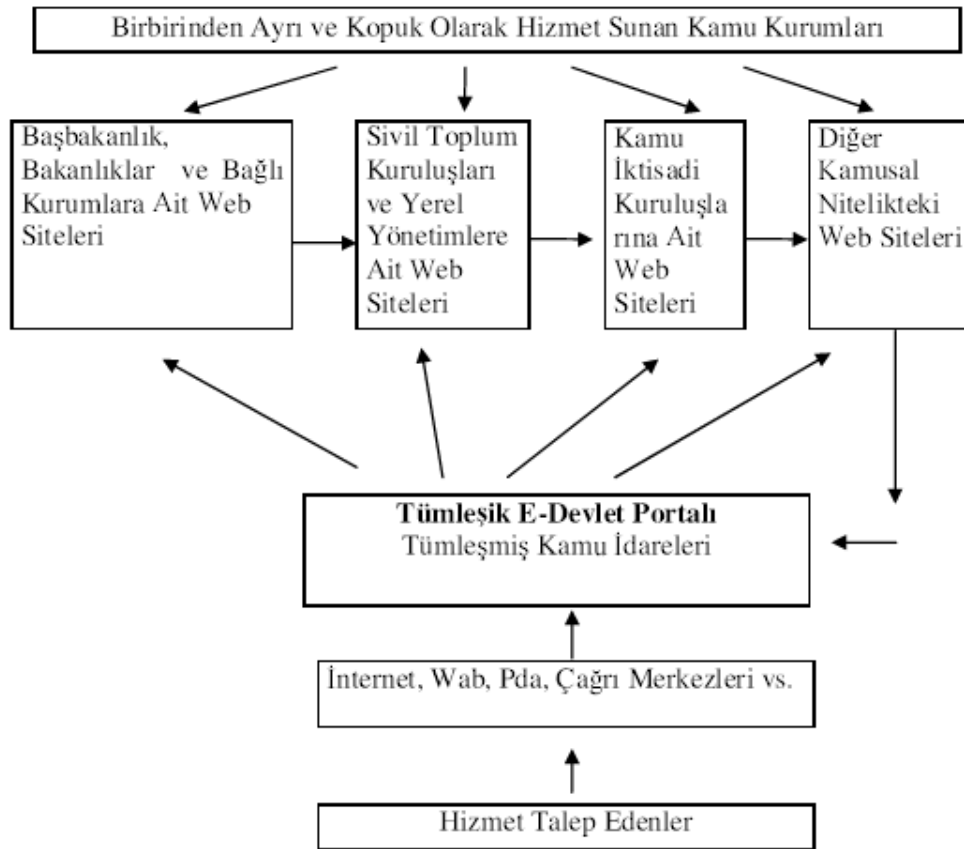
### **168. Türkiye'nin E-Devlet Portalı: [www.turkiye.gov.tr](http://www.turkiye.gov.tr)**

Her ülke, demokratikleşme seviyesi, sosyo-ekonomik durumu ve toplumsal ihtiyaçları doğrultusunda e-devlet sistemini oluşturmaktadır. Örneğin, yolsuzluk problemleri yaşanan bir ülkede e-devletin amacı yolsuzlukla mücadele iken, sosyo-ekonomik açıdan gelişmiş ülkelerde e-devletin amacı, teknolojinin tüm imkanlarından yararlanarak halkına yüksek teknolojiye sahip bir imaj verme isteğidir (ARSLAN-AKINCI-KARAPINAR, 2007, s. 39; ATEŞ, 2003, s. 489)

E-devlet portallarının oluşturulmasında iki farklı yöntem kullanılmaktadır. Bunlardan birincisi, kamu kurumlarının ayrı ayrı kendi web sitelerini oluşturarak hizmet sunmalarıdır. Buradaki en büyük eksiklik, kurum sistemleri arasında entegrasyonun sağlanamayışıdır. İkincisi ise, elektronik ortamda hizmet sunan kamu kurumlarının web sayfalarını, tek bir portal altında toplayarak bütünleşik bir şekilde kullanıcılara sunulmasıdır. Bu yönetime kavramsal olarak tümleşik e-devlet sistemi denilmektedir. Geleneksel anlamda kamunun sunduğu hizmetler, genellikle birbirinden uzak olan kurumlar tarafından sunulmakta ve çoğu zaman bir kurumda işlemlerin gerçekleştirilmesi diğer kurumda başka bir işleme bağlıdır. Geleneksel hizmet sunumundan kaynaklanan dezavantajlı durum, hizmetleri elektronik ortamda tek bir portal altında bütünleşik bir biçimde sunmakla ortadan kalkmış olacaktır. Buradaki en büyük avantajlardan biri kurumlar arası entegrasyonun sağlanması ve vatandaşların ve diğer kullanıcıların tek bir web sitesinden kamu kurumlarıyla işlemlerini güvenli ve kolay bir şekilde yapmasıdır (ARSLAN-AKINCI-KARAPINAR, 2007, ss. 39-40; BAŞTAN, 2008). Ülkemizde daha önce birinci yöntem kullanılıyorken, [www.turkiye.gov.tr](http://www.turkiye.gov.tr) web portalının uygulamaya girmesiyle ikinci yöntem kullanılmaya başlanmıştır.

Tümleşik e-devlet sistemi, modern teknolojinin sağladığı esneklik sayesinde kamu bürokrasisinin etkin çalışmasını sağlayacak teknik ve örgütsel yapılanmaları içeren somut bir uygulama alanıdır. Bu sayede örgütsel sınırlar ortadan kalkarak birbiriyle sıkı sıkıya bütünleşmiş kamu hizmet sistemi oluşacaktır (BAŞTAN-GÖKBUNAR, 2004, s. 79).

Tümleşik e-devlet sisteminin işleyişi şekil 3’te anlatılmaktadır. Şekil 3 incelendiğinde, hizmet talep edenler elektronik kanallar (internet, wap gibi) aracılığıyla portala ulaşmakta ve sistem içerisinden kamu kurumlarının sunduğu hizmetlere erişebilmektedir. Bir diğer nokta, kamu kurumları da kendi içerisinde etkileşimi sağlamaktadır.



**Şekil: 3**

### **Tümleşik E-Devlet**

Kaynak: FİSTİKÇİOĞLU, 2007, s. 34.

ABD Ulusal Elektronik Ticaret Koordinasyonu Konseyi (NEC3) ana kapı (tek bir web portalı) türlerini beş'e ayırmıştır (Türkiye Bilişim Şurası E-Devlet Çalışma Grubu Raporu, 2002, ss. 6-7):

Birinci düzey ana kapı: Bilgi vermek amaçlı, vatandaşın devleti görmek istediği düzeyde tasarlanmış ana kapılardır.

İkinci düzey ana kapı: Vatandaşa vergi ödeme, araç kaydı gibi işlemlerin yapılmasına olanak veren ana kapılardır.

Üçüncü düzey ana kapı: Kullanıcıların bir servisten diğerine geçerken tekrar tekrar yetki işlemlerinin (kullanıcı kodu ve şifre) yapılmadığı ana kapılardır.

Dördüncü düzey ana kapı: Bir işlemin yapılması için gerekli bilgilerin elektronik ortamda hizmet sunan kamu kurumları arasında üretildiği ana kapılardır.

Beşinci düzey ana kapı; Vatandaşların kendine özel işlemlerin karşılıklı etkileşim içinde yapıldığı ana kapılardır. Bu düzeyde sunulan hizmetler sadece standart herkese sunulan hizmetler değildir. Genel hizmetlerin yanında bireyin ya da kurumların özel ihtiyaçlarına göre sunulmaktadır. Bu düzeyde hizmet sunan e-devlet portalına örnek olarak Singapur'daki e-Vatandaş (*e-Citizen*) gösterilmektedir.

Türkiye, e-devlet yapılanması içerisinde planladığı ama bir türlü gerçekleştiremediği, kamunun sunduğu hizmetlere tek bir web sayfasından erişimi, [www.turkiye.gov.tr](http://www.turkiye.gov.tr) adresiyle 18 Aralık 2008 tarihinde vatandaşların, kamu çalışanlarının ve tüzel kişiliklerin hizmetine sunmuştur. Artık kamu örgütlerinin sunduğu hizmetlere tek bir kapıdan ulaşılmaktadır. Yani ayrı ayrı web adresi bilmektense, tek bir adresten, sunulan tüm hizmetlere ulaşılmaktadır. Sunulan hizmetleri tek bir portalda toplamak ile, güvenlik nedeniyle elektronik ortama taşınmayan bazı hizmetler elektronik ortam aracılığıyla sunulabilmektedir (KIZILYEL, 2007, s. 74).

Sistemin güvenliği için portala girişte elektronik imza, mobil imza veya şifre kullanılmaktadır. Bu kullanılan araçlar sayesinde bilginin gizliliği, bütünlüğü ve tarafların doğruluğu sağlanmaya çalışılmaktadır. Aşağıda kısaca, ifade edilen güvenlik önlemleri açıklanacaktır.

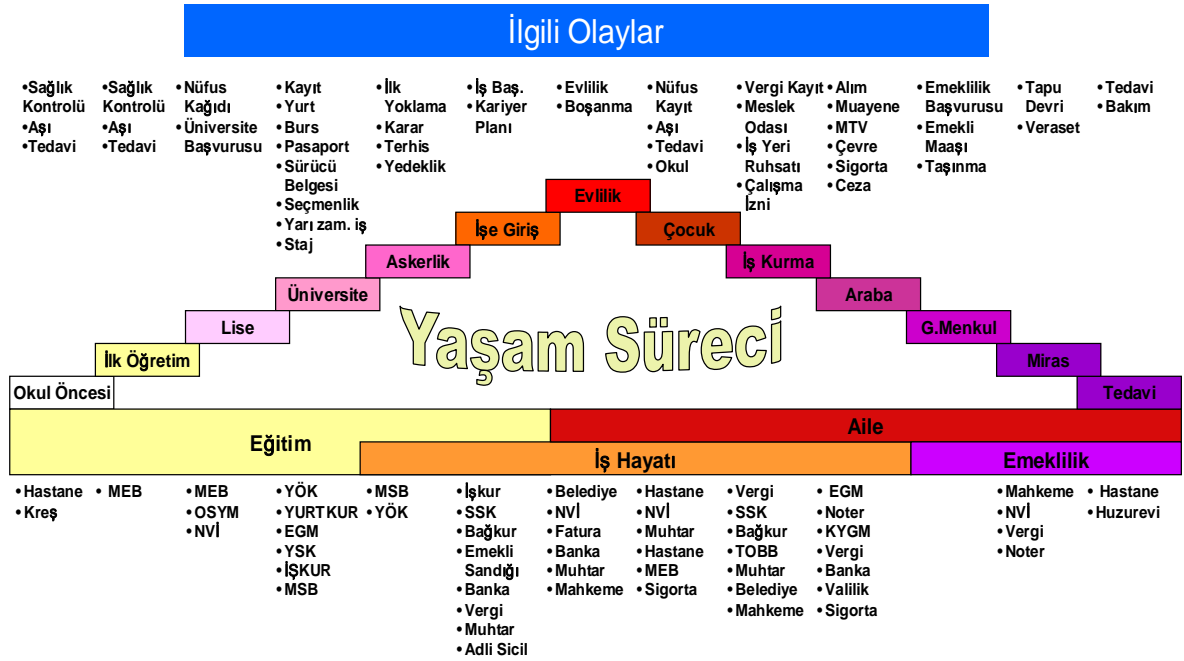
E-İmza: 5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu 2004 yılında yürürlüğe girmiştir. Elektronik imza, bir bilginin bütünlüğü bozulmadan, bilgi alışverişinde bulunan taraflar arasında kimliklerinin doğrulanarak iletildiğini elektronik veya benzeri araçlarla garanti eden harf, karakter veya sembollerden oluşmaktadır (Elektronik İmza, 2009). Kanun kapsamında, elektronik imzanın hukukî yapısı, elektronik sertifika hizmet sağlayıcılarının faaliyetleri ve her alanda elektronik imzanın kullanımına ilişkin işlemler yer almaktadır. Kanunun e-imzanın hukuki boyutunun incelendiği 5. maddesinde, “güvenli elektronik imza, elle atılan imza ile aynı hukukî sonucu doğurur” ibaresi yer almaktadır. E-imza kullanıcılarına üç temel fayda sağlamaktadır. Birincisi, verinin izinsiz değiştirilmesini veya silinmesini önlemek. İkincisi, iletilen mesajın ve sahibinin geçerliliğini sağlamak. Üçüncüsü, bireylerin elektronik ortamlar da gerçekleştirdiği işlemlerin inkar edilmesini önlemek (E-İmza Nedir?, 2009). E-imza, Tübitak-UEKAE, e-Güven ve TürkTrust şirketlerinden alınabilmektedir (Her Yönüyle E-İmza, 2009).

Mobil İmza: Mobil imza, elektronik imzanın, cep telefonlarının sim kartları kullanılarak atılmasını sağlayan servistir (Mobil İmza Nedir?, 2009).

Şifre: Sistem güvenliğinin sağlanması için kullanılan bir başka unsur ise şifredir. Şifre, bireysel başvuru yaparak PTT şubelerinden temin edilmektedir. Portala ilk girişte şifreyi değiştirerek kamu örgütlerinin elektronik ortamda sunduğu hizmetlerden yararlanılabilmektedir.

Portalın vatandaş boyutunu değerlendirecek olursak, birey yaşamı süresince yararlandığı kamu hizmetlerinin büyük bölümünü doğrudan elektronik kanallar aracılığıyla, küçük bir bölümünü de kısmen elektronik kanallar aracılığıyla kullanabilir. Örneğin daha öncede açıklandığı üzere, sağlık hizmetleri tam olarak elektronik ortamda sunulamamaktadır. Yani kısaca birey, aşağıdaki şekilde ifade edildiği gibi, doğumdan ölüme kadar geçen sürede elektronik kanallar aracılığıyla kamu hizmetlerinden yararlanabilmektedir.

## Yaşam Boyu Devlet Hizmetleri



Şekil: 4

### Yaşam Boyu Devlet Hizmetleri

Kaynak: BALCI, 2008.

Oluşturulan portalın başarısını sağlamak ve sürdürmek için, bilgi derleme, depolama, veri tabanı yönetimi, çeşitli kurumlar arasında veri iletişimi, bir dizi işlemlerin gerçekleştirilmesini gerekmektedir (BAŞTAN-GÖKBUNAR, 2004, s. 79). Oluşturulan portal bir evin kapısı gibidir. Önemli olan o kapıdan girildiğinde içerinin, ihtiyaçları karşılayacak şekilde dolu ve güvenli olması gerekir.

Tümleşik e-devlet yapısının yaratacağı dezavantajlı durum ise, bütün yumurtaları aynı sepete koymaya benzemektedir. Yani oluşabilecek bir olumsuz durumda tüm sistem işlevsiz hale gelecektir. Mutlaka riski olacaktır. Fakat fayda maliyet analizi yapıldığında, gerek kamu kurumları gerekse vatandaşlar açısından faydası daha fazla olacaktır. Birbirinden kopuk bir şekilde kamu kurumlarının hizmet sunması tam anlamıyla e-

devletten bekleneni sağlamayacaktır. Bu yüzden gerek içerik olarak gerekse güvenlik önlemleri güçlendirilerek tümleşik e-devlet sisteminin devamlılığı sağlanmalıdır (BAŞTAN-ÖKMEN, 2004, s. 385).

Brown üniversitesinin her yıl gerçekleştirdiği çalışmaya göre Türkiye e-devlet ülke sıralamasında yaklaşık 200 ülke arasında 2006 yılında 27 olan sıralamasını 2007’de 8. sıraya çıkarmıştır (WEST, 2007).

Şu an Türkiye’de uygulamada olan IX Beş Yıllık Kalkınma Planı incelendiğinde bilişim teknolojileri ve e-devlet yapılanmasına destek olunduğu görülmektedir. Planda, getirisi yüksek ve kullanımı yoğun e-devlet projelerine ağırlık verileceği, kamu örgütlerinin kullanacağı bilgi teknolojilerine ortak standartlar getirilerek mükerrerliğin önleneceği, bilgi güvenliğini sağlayacak yasal düzenlemelerin yapılacağı, e-imza kullanımının yaygınlaştırılacağı, AB’nin elektronik kamu hizmetleri sunumunun geliştirilmesine ilişkin programların yakından takip edilerek belirlenen hedefler için gerekli tedbirlerin alınacağı ifade edilmiştir. Ayrıca planın strateji bölümünde teknoloji transferi sağlamak amacıyla doğrudan yatırım yapılması için gerekli uygun ortamın oluşturulacağı belirtilmiştir (Dokuzuncu Beş Yıllık Kalkınma Planı, ss. 105-116).

Bu bölümde yapılan açıklamaları özet olarak değerlendirecek olursak, öncelikle kavram olarak e-devlet açıklanmaya çalışılmış ve bu sistemin uygulanmasıyla kamu kurumlarının hizmet sunumlarındaki değişim incelenmiştir. Daha sonra e-devletin geleneksel devlet yapısından ayıran özellikleri şekil ve tablo aracılığıyla ifade edilmiştir. Devamında e-devletin unsurları ve akışı ele alınarak, e-devlet uygulamalarında yaşanan engel ve sınırlılıklar ayrı ayrı belirtilmiştir. Son olarak da, Türkiye’de uygulamada olan e-devlet projelerinden söz edilerek, Aralık 2008’de kullanıma açılan Türkiye’nin tümleşik e-devlet yapılanması olan [www.turkiye.gov.tr](http://www.turkiye.gov.tr) web sayfası uygulaması açıklanmaya çalışılmıştır.

Bir sonraki bölümde ise, e-devlet yapısı içerisinde daha fazla işlevsellik kazanan bilgi edinme hakkı, hem kavram hem de uygulama bakımından ele alınacaktır. Bu doğrultuda, bilgi edinme hakkının kapsam ve istisnaları, kullanımı, uygulaması, kullanım sürecinde yaşanan engeller ve sorunlar açıklanmaya çalışılacaktır.



## İKİNCİ BÖLÜM

### 2. KATILIM ARACI OLARAK BİLGİ EDİNME HAKKI

Bir önceki bölümde e-devlet gerek teorik gerekse pratik olarak ifade edilmeye çalışılmıştır. Bu bölümde ise e-devlet içerisinde daha fazla işlevsellik kazanan bilgi edinme hakkı teorik ve pratik olarak ele alınacaktır.

#### 20. Bilginin Artan Önemi

İnsanlık tarihi süreci içerisinde, bilgi, yaşamı sürdürmek için önemli bir ihtiyaç olmuştur. İlk zamanlar bilgi, insanlar için çevreyi tanımak ve kendisini korumak amacıyla kullanılmıştır. Bilgiyi işleyip değer kattıkça kesici aletler yapılmış, daha sonra barutun icat edilmesi ve demirin araç olarak kullanılmasıyla, insanoğlu tabiatı kendi kontrolüne alıp hükmetme noktasına ulaşmıştır. Fakat, insanın elde etmiş olduğu bilgi, hiçbir zaman çağımızdaki kadar önemli olmamıştır (YÜCEL, 1997, s. 3). Küreselleşme ve hız olgusuyla birlikte, kamu örgütlerinde de bilginin iletişim teknolojileri aracılığıyla paylaşılması kaçınılmaz olmuştur. Bu paylaşım, vatandaşlar tarafından gelen bilgilenme talebi doğrultusunda olabileceği gibi, vatandaşların kendilerinin de sisteme bilgi yüklemesine olanak vermektedir (MUTİOĞLU, 2008). Ülkelerin gelişmişlik düzeyi enformasyon teknolojilerini oluşturan mikro elektronik, telekomünikasyon ve bilgisayar teknolojilerinin imkanları ile elde edilen, işlenen, iletilen, saklanan bilgi miktarı ile ölçülmeye başlanmıştır (YÜCEL, 2005, s. 22; TOFFLER, 2008, ss. 177-180).

Karar vermede bilginin doğruluğu, zamanlılığı, yeterliliği, kullanılabilirliği, ekonomikliği işletmelerde önemli olduğu kadar devlet yönetiminde de önemlidir (YÜCEL, 2005, s. 30).

En büyük bilgi kaynağı olarak devlet, kamu yararına sahip olduğu bilgileri hızlı ve ekonomik bir şekilde vatandaşlara sunması gereklilik haline gelmiştir. Artık Max Weber

(1986)'in;" ... *Bütün bürokrasiler, bilgilerini ve niyetlerini gizli tutarak, meslekten yetişmiş olanların üstünlüğünü artırmaya çalışırlar. Bürokratik yönetim, her zaman için 'gizli oturumlar' yönetimi olmak eğilimindedir; bilgisini ve eylemlerini eleştirel gözlerden olabildiğince saklamaya özen gösterir.*" anlayışı günümüz dünyasında geçerliliğini yitirmektedir.

Diğer taraftan genel olarak bir kamu kurumundaki sorun diğerlerinde de yaşanabilmektedir. Oluşan sorunların üstesinden gelmek için kamu çalışanları bilgi teknolojileri sayesinde, kaynak ve zaman israfına neden olmadan, bilgi ve tecrübelerini daha kolay paylaşma imkanına erişmektedir (ÖZTÜRK, 2002, s. 33). Bu durumda yapılan işlemlerin doğruluk oranı da artış gösterecektir.

Bilişim ve iletişim teknolojilerinin gelişimi bir yandan küresel ağlarla ekonomik faaliyetlerin dolaşım yeteneğini artırmış, öte yanda bireylerin bilgi edinme ve iletişim yeteneklerini de zenginleştirerek yönetsel süreçlere katılım açısından yepyeni imkanlar sunan bir süreci hızlandırmıştır (UÇKAN, 2003b). Bilginin paylaşımı, katılımcı demokrasinin de temellerinden birini oluşturmaktadır (UÇKAN, 2003a, s. 23).

## **21. Bilgi Edinme Hakkı**

### **210. Bilgi Edinme Hakkının Tanımı ve Önemi**

Bilgi edinme hakkı, "hakkında eylem, işlem yapılacak/yapılmış veya karar alınacak/alınmış kişilerin yönetimden ihtiyaç duydukları bilgileri öğrenebilme temeline dayanmaktadır" (EKEN, 2005, s. 64). Özkan (2004)'a göre ise, idarenin tek yanlı iradesiyle hukuk düzeninde yaptığı değişiklikler hakkında ilgililerin, işlemin niteliği ve sonuçları hakkında bilgi alabilmesini sağlayan hak olarak tanımlamaktadır. Diğer bir tanımlamaya göre, "gerçek ve tüzel kişilerin devletin elinde bulunan resmi verileri kanunun izin verdiği sınırlar çerçevesinde talep etme ve alma hakkıdır" (ER, 2007, s. 5) . Bir başka açıdan, bilgi edinme hakkı, iktidarın ve otoritenin gücünü sınırlar ve bireye yurttaş bilinciyle yönetime katılma imkanı sunar (ÖZCAN, 2007, s. 78) .

Geleneksel anlamda toplumlarda başkalarının bilmediği bilgiye sahip olmak, kişi ve kurumlara ayrıcalık kazandırmaktadır. Özellikle kamu kurumlarının bu ayrıcalığın getirdiği avantajları kullanmak için daha fazla gizlilik eğiliminde olduğu görülmektedir. Zaman içerisinde toplumlarda eğitim ve kültür seviyesinin artması, uluslararası alandaki gelişmeler, sivil toplumun ve iletişim teknolojilerinin gelişmesiyle birlikte idare üzerinde baskılar oluşmaya başlamıştır (EKEN, 2005, ss. 24-33). Bu yüzden kamuda, ayrıcalık yaratan bilginin, halk ile paylaşılması yönetimin meşruluğunu koruması için gerekli hale gelmiştir. Diğer taraftan vatandaşın bilgiyi paylaşımıyla birlikte, kumunun sahip olduğu bilginin keyfi kullanımı önlenecek ve demokratik gelişime katkı sağlayacaktır (CEYLAN, 1994, s. 151). Yukarıda da bahsettiğimiz gibi bu gerekliliğin hukuki dayanağı olarak da Bilgi Edinme Hakkı Kanunu yasalaştırılmıştır.

Son yirmi yıl içerisinde bilgi edinme hakkının, devletler tarafından gündeme alınarak hızlıca yasalaşmasını ve toplumlar tarafından kabul görmesini sağlayan bir takım nedenler vardır. Bu nedenlerin başında, idarenin aldığı karar ve uygulamalarda vatandaş denetimini sağlamak gelmektedir. Diğer bir neden ise, devletin tek taraflı işlem yapma yetkisi karşısında, birey-devlet arasında oluşan eşitsizliğe bir denge getirilmesi düşüncesidir (SOYKAN, 2007, s. 65).

Bilgi edinme hakkının tam anlamıyla vatandaşlar tarafından kullanılmasıyla birlikte, vatandaş ile idare arasında fikir alış verişinde bulunmasına imkân sağlayacak, bu iletişim sonucu vatandaşların bilgilendiği konularda idarenin kararlarına katılmış olacaklardır (ÖZKAN, 2004, s. 42). Bu sayede vatandaşın sahip olduğu bilgi, beceri ve deneyim kamu örgütleriyle paylaşılacak ve aynı zaman da kararların daha doğru alınarak uygulanmasına yol açacaktır.

Belirtmek gerekir ki, bilgi edinme hakkının topluma ve vatandaşlara sağladığı düzeyde kamu yönetimine de katkı sağlayacağı açıktır. Şöyle ki, bilgiler, kamu kurumlarından vatandaşlara doğru hızla yaygınlaştıkça kamu çalışanları hata yapmamak ve eleştirilere maruz kalmamak için kendilerini geliştirme eğiliminde olacaklardır (EKEN, 2005, s. 68). Dolayısıyla çalışanlar hem kendilerini geliştirecekler hem de kurumlarının daha verimli çalışmasına katkı sağlayacaklardır.

## 211. Bilgi Edinme Hakkının Ülkemizde Yasalaşma Süreci ve Amacı

Öncelikle bilgi edinme hakkının yasalaşma sürecinde öncü olan Anayasal olarak güvence altına alınan dilekçe hakkını kısaca ifade etmek gerekir. Dilekçe hakkı 1984 yılında Anayasada yapılan düzenlemeyle “siyasi haklar ve ödevler” bölümünde 74. madde olarak yer almıştır. Anayasanın 74. maddesine dayanarak 3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun çıkarılmıştır. Bu kanunun amacı: Türkiye Cumhuriyeti yurttaşlarının ve Türkiye’de ikamet eden yabancıların kendileriyle veya kamu ile ilgili dilek ve şikayetlerini TBMM’ye ve yetkili makamlara yazılı olarak bildirmelerini düzenlemektedir (EROL, 2005, ss. 269-271). Anlaşılacağı üzere dilekçe hakkı sınırlı anlamda ve sadece dilek ve şikayet bağlamında katılımı sağlamaktadır. Bilgi Edinme Hakkı Kanunu ile birlikte başvurular elektronik ortamda da yapılabilmekte, istisnalar hariç her türlü bilgiye ulaşılabilir. Bu doğrultuda ifade edilen sınırlılıklar vatandaş lehine azaltılmış olmaktadır.

Ülkemizde Bilgi Edinme Hakkı Kanunu ile ilgili çalışmalar 1990’lı yılların sonlarında başlamış olup, 2003 tarihinde Adalet Bakanlığı tarafından hazırlanan Tasarı TBMM Genel Kurulunda kabul edilerek kanunlaşmış, 24 Ekim 2003 tarihli 25269 sayılı Resmi Gazete’de yayınlanmıştır. Kanun altı ay sonra 24 Nisan 2004 tarihinde yürürlüğe girmiş ve 27 Nisan 2004 tarih ve 25445 sayılı Resmi Gazete’de Kanunun uygulama yönetmeliği yayınlanmıştır.

Kanunun gerekçesine baktığımızda; bilgi edinme hakkının amacı, demokrasi ve hukukun üstünlüğünün gereği olarak, yönetimin açıklığı sayesinde halk denetiminin gerçekleşerek, vatandaşın devlete olan güvenini daha üst seviyelere çıkarmaktır. Bir başka ifadeyle olumsuz olarak görülen gizlilik kavramının giderilmesiyle yönetilenlerin yönetenlerin işlem ve faaliyetlerini denetleyebilmelerini mümkün kılmaktadır (YÜKSEL, 2005b, s. 224). Nitekim Bilgi Edinme Hakkı Kanununun amacının, “demokratik ve şeffaf yönetimin gereği olan eşitlik, tarafsızlık ve açıklık ilkelerine uygun olarak kişilerin bilgi edinme hakkını kullanmalarına ilişkin esas ve usulleri düzenlemek” olduğu ifade edilmiştir.

## 22. Bilgi Edinme Hakkının Kapsam ve İstisnaları

4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanununun 2. maddesinde Kanunun kapsamı şöyle ifade edilmiştir; “*Bu Kanun; kamu kurum ve kuruluşları ile kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşlarının faaliyetlerinde uygulanır*”.

Buna göre Kanununun kapsamını, üç ana başlık altında kanun kapsamını inceleyebiliriz (EKEN, 2005, s. 104):

- a) Verilecek bilgi, belge ve veriler ile istisnaları,
- b) Bilgi vermeye yükümlü ve bilgi edinme hakkını kullanacak kurum ve kuruluşlar,
- c) Bu hakkı kullanacak kişiler.

### 220. Bilgi Edinme Hakkı Kanununun Kapsamındaki Belgeler

BEHK'nın 7. maddesinde bilgi edinme başvurusunun, “*Başvurulan kurum ve kuruluşların ellerinde bulunan veya görevleri gereği bulunması gereken bilgi veya belgeler*” olduğu ifade edilmiştir...” Kanun maddesinden anlaşılacağı gibi, istenilen bilginin doğrudan ilgili kuruluştan talep edilmesi gerekmektedir. Fakat yanlışlıkla istenilen kuruma değil de ilgisi olmayan bir kurumdan bilgi talep edilmişse, ilgili kuruma göndererek, başvuran kişiye bilgi verilmesi gerekmektedir (ÖZKAN, 2004, s. 68). Örneğin; üniversite ile ilgili bir bilgi edinme başvurusunun valilik makamına gönderilmesi durumunda, valilik makamı üniversiteye, ilgili başvuruyu göndererek, başvuru yapan kişiye yazılı bilgi vermesi gerekmektedir.

Genel olarak bilgi almanın serbest olduğu kayıt ve dökümanlar şunlardır (ÖZKAN, 2004, s. 72);

- 1) İdarenin elindeki yazılı, sesli, görüntülü ve kişisel olmayan diğer resmi bilgiler,
- 2) Cumhurbaşkanlığı'ndan en küçük taşra birimine kadar kuruluşların kararları, kanun, tüzük, yönlendirme gibi düzenleyici işlemler ile sirküler, direktifler, kanun ve kararların uygulanmasına yönelik açıklayıcı notlar, toplantı tutanakları, mali bilançolar, araştırma ve incelemeler
- 3) Faaliyet ve teftiş raporları,

- 4) Yapılan ya da yaptırılan istatistiksel, ekonomik, sosyal ve kültürel bilgileri içeren inceleme ve araştırmalar, diğer kuruluşlarla yapılan toplantı ve görüşmeler,
- 5) İdare tarafından tutulan, kişinin kendisiyle ilgili fişler ve dosyalar. Burada özel hayatın gizliliği esas alınarak, belirttiğimiz bilgileri sadece ilgili kişi alabilmektedir.
- 6) Kamu örgütlerin yaptırdığı ve yaptığı sınav ve yarışmaların evrak kopyaları ile sonuçlarıdır.

## **221. Bilgi Edinme Hakkı Kanununun İstisnaları**

### **2210. Yargı Denetimi Dışında Kalan İşlemler**

Anayasanın 125. maddesine göre yargı denetimi dışında tutulan durumlar, Cumhurbaşkanının tek başına yapabileceği işlemler, Hakimler ve Savcılar Kurulu Kararları ve Yüksek Askeri Şura Kararlarıdır. Belirttiğimiz kişi ve kuruluşların karar ve uygulamaları bilgi edinme hakkı kapsamı dışındadır. Fakat burada Kanunda şu istisna getirilmiştir (BEHK, md. 15): “ Yargı denetimi dışında kalan idari işlemlerden kişinin çalışma hayatını ve mesleki onurunu etkileyecek nitelikte olanlar, bu kanun kapsamına dahildir...” Buradan da anlaşılacağı gibi kişisel bilgilerin gizliliği esas alınarak, sadece kişinin kendisiyle ilgili olan bilgileri talep edebilmektedir. Kanunun 15. maddesinin devamında, kişiye tanınan bu istisnanın yargı denetimi sonucu doğurmayacağı ifade edilmektedir (EKEN, 2005, ss. 112-113).

### **2211. Devlet Sırrına İlişkin Bilgi veya Belgeler**

Kanunun 16. maddesine göre; “*Açıklanması halinde Devletin emniyetine, dış ilişkilerine, milli savunmasına ve milli güvenliğine açıkça zarar verebilecek nitelikte olan ve gizli konumunda bulunan bilgi veya belgeleri*” devlet sırrı olarak nitelendirilmektedir. Anlaşılacağı üzere kanun koyucu burada her türlü bilginin değil sadece devletin milli güvenliğine zarar verme potansiyeli olan bilgileri kapsam dışında tutmuştur (DEMİR, 2008). Fakat uygulamada devlet sırrına giren konuların net olarak ifade edilmemiş olması, gelen başvuruların cevaplandırılmasında olumsuz bir durum yaratabilmektedir. Bunun için 2008 yılında Adalet Bakanlığı Devlet Sırrı Kanun Tasarısı hazırlamış ve Tasarı, TBMM

AB Uyum Komisyonu'nda kabul edilmiş ancak henüz kanunlaşmamıştır. Yine Bilgi Edinme Hakkı Kanununun 18. maddesinde “*Sivil ve askerî istihbarat birimlerinin görev ve faaliyetlerine ilişkin bilgi veya belgeler, bu Kanun kapsamı dışındadır*” ibaresi yer almaktadır. Erol (2005)'un değerlendirmesine göre istihbarat konusunun salt ayrı madde olarak ele alınması gereksizdir. Zaten geniş tutulan devlet sırrı tanımı içerisinde yer almaktadır. Yukarıda belirttiğimiz gibi yargı denetimi dışında kalan durumlar için getirilen istisna burada da geçerlidir. Yani istenilecek bilgi ve belgeler kişinin çalışma hayatını ve meslek onurunu etkileyecekse BEHK kapsamında değerlendirilmektedir.

### **2212. Ülkenin Ekonomik Çıkarlarına İlişkin Bilgi veya Belgeler**

Kanunun 17. maddesinde; “*Açıklanması ya da zamanından önce açıklanması hâlinde, ülkenin ekonomik çıkarlarına zarar verecek veya haksız rekabet ve kazanca sebep olacak bilgi veya belgeler*” Kanunun kapsamı dışında tutulmaktadır. Örneğin; hükümet planında yer alan paranın devalüe edilmesi bilgisi, daha önce açıklanırsa ya da talep edenlere verilirse bu durum, parası olanların satışını artıracak ve spekülatifçiler lehine haksız rekabet sağlayacak, planın geçerliliğini ortadan kaldıracaktır (EKEN, 2005, s.115) .

### **2213. İdarî Soruşturmaya İlişkin Bilgi veya Belgeler**

Kanunun 19. maddesine göre; “*Kurum ve kuruluşların yetkili birimlerince yürütülen idarî soruşturmalarla ilgili olup, açıklanması veya zamanından önce açıklanması hâlinde;*

- a) *Kişilerin özel hayatına açıkça haksız müdahale sonucunu doğuracak,*
- b) *Kişilerin veya soruşturmayı yürüten görevlilerin hayatını ya da güvenliğini tehlikeye sokacak,*
- c) *Soruşturmanın güvenliğini tehlikeye düşürecek,*
- d) *Gizli kalması gereken bilgi kaynağının açığa çıkmasına neden olacak veya soruşturma ile ilgili benzeri bilgi ve bilgi kaynaklarının temin edilmesini güçleştirecek”* bilgi veya belgeler, Kanunun kapsamı dışında tutulmuştur.

#### 2214. Adli Soruşturma ve Kovuşturmaya İlişkin Bilgi veya Belgeler

Kanunun 20. maddesine göre; “Açıklanması veya zamanından önce açıklanması hâlinde;

a) Suç işlenmesine yol açacak,

b) Suların nlenmesi ve soruşturulması ya da suçluların kanunî yollarla yakalanıp kovuşturulmasını tehlikeye dştirecek,

c) Yargılama görevinin gereğince yerine getirilmesini engelleyecek,

d) Hakkında dava açılmış bir kişinin adil yargılanma hakkını ihlâl edecek” hususunu taşıyan nitelikteki bilgi veya belgeler Kanunun kapsamına girmemektedir.

Kanun maddesinden anlaşılacağı üzere soruşturmanın devam etmesi sürecinde, soruşturmayla ilgili bilgilerin deşifre edilmesi, Anayasamızın 38. maddesinin 4. fıkrasında ifade edilen “masumiyet karinesi” ilkesine aykırı düşecektir. Yani yargılanan kişiler, suçlu durumda olup olmadığı kesinleşmeden, suçlu ya da suçsuz ilan edilmiş olacaktır. Bu da kişinin adil yargılanma hakkının ihlal edilmesi anlamına gelecektir.

Diğer taraftan açıklanması veya öğrenilmesi halinde suların önlenmesi ve soruşturulmasını engelleyecek, suçluların kaçmasına neden olacak, yargılama görevini engelleyecek ve yargının çalışmasını bozacak nitelikteki bilgi ve belgeler, belirtilen riskler ortadan kalkıncaya kadar gizlilik kapsamındadır (EKEN, 2005, s. 119) .

#### 2215. Özel Hayatın Gizliliği

İnsan Hakları Evrensel Beyannamesinin 12. maddesine göre; “Hiç kimse özel hayatı, ailesi, meskeni veya yazışması hususlarında keyfi karışmalara, şeref ve şöhretine karşı tecavüzlere maruz bırakılamaz. Herkesin bu karışma ve tecavüzlere karşı kanun ile korunmaya hakkı vardır”. Avrupa İnsan Hakları Sözleşmesinin 8. maddesine göre; “Herkes zel ve aile yaşamına, konutuna ve haberleşmesine sayęı gösterilmesi hakkına sahiptir”. Anayasamızın 19. maddesinin 1. fıkrasına göre; “zel hayatın ve aile hayatının gizliliğine dokunulamaz”



Görüldüğü gibi özel hayatın gizliliği kişi hakları içerisinde önemli bir yere sahiptir. Bu yüzden özel hayatın gizliliği Bilgi Edinme Hakkı Kanununun 21. maddesine göre; *“Kişinin izin verdiği hâller saklı kalmak üzere, özel hayatın gizliliği kapsamında, açıklanması hâlinde kişinin sağlık bilgileri ile özel ve aile hayatına, şeref ve haysiyetine, meslekî ve ekonomik değerlerine haksız müdahale oluşturacak bilgi veya belgeler”* Kanunun kapsamı dışında bırakılmıştır. Fakat bazı istisnai durumlarda kişisel bilgiler açıklanabilmektedir. Bu durum, Kanun maddesinin devamında şöyle ifade edilmektedir: *“Kamu yararının gerektirdiği hâllerde, kişisel bilgi veya belgeler, kurum ve kuruluşlar tarafından, ilgili kişiye en az yedi gün önceden haber verilerek yazılı rızası alınmak koşuluyla açıklanabilir”*.

Burada kamu görevlilerine büyük sorumluluk düşmektedir. Çünkü hangi bilgilerin kişisel olduğu ya da olmadığı bazı durumlarda net bir şekilde ayırt edilemeyebilir. Eken (2005, s.120)'in verdiği örneğe ve açıklamalarına göre, yolsuzluk yaptığı tespit edilen kamu görevlisinin malvarlığı ile ilgili bilgilerinin deşifre edilmesi, kişinin ekonomik değerlerine haksız müdahale oluşturur mu? Bu soruya yazarın verdiği cevaba göre, kişisel bilgiler hiçbir şekilde açıklanmaması gereken temel haklar arasında yer almaktadır.

### **2216. Haberleşmenin Gizliliği**

Anayasamızın 22. maddesinin birinci fıkrasına göre; *“Herkes haberleşme hürriyetine sahiptir. Haberleşmenin gizliliği esastır”*. Anayasamızda haberleşmenin gizliliği vurgulanmıştır. Bu doğrultuda bilgi edinme kanununun yirmi ikinci maddesine göre; *“Haberleşmenin gizliliği esasını ihlâl edecek bilgi veya belgeler”* anayasada belirtilen maddeye dayanarak kanun kapsamı dışında bırakılmıştır. Bilgi edinme kanununda, haberleşmenin gizliliğinin anayasaya rağmen yeniden vurgulanmasının amacı, devletin bazı durumlarda haberleşme gizliliğine müdahale ederek elde ettiği bilgi ve belgelerin, kanun kapsamında olmadığını belirtmektir (EKEN, 2005, s. 121).

### **2217. Ticarî Sır**

Ticaret ve sanayi özgürlüğü, bireylerin serbest piyasa içerisinde hiçbir müdahale altında olmadan istediği ürün ya da hizmeti üreterek tüketicilere sunmasıdır. Burada önemli olan faaliyet alanındaki elde ettiği bilgi ve deneyimlerinin, dışarıdan gelebilecek müdahalelere

karşı korunmasıdır (ÖZKAN, 2004, s. 85). Bu doğrultuda bilgi edinme hakkı anayasamızın 167. maddesine dayanarak Kanunun 23. maddesinde; “*Kanunlarda ticarî sır olarak nitelenen bilgi veya belgeler ile, kurum ve kuruluşlar tarafından gerçek veya tüzel kişilerden gizli kalması kaydıyla sağlanan ticarî ve malî bilgiler*” bu Kanunun kapsamı dışında olduğu ifade edilmiştir. Burada ticari sır kavramı açıkça belirtilmeyerek kanunlara atıf yapılmıştır.

Ticari Sırlar Kanun Tasarısında “ticari sır” şöyle tanımlanmıştır (md.3): “*Ticarî sır, bir ticarî işletme veya şirketin faaliyet alanı ile ilgili yalnızca belirli sayıdaki mensupları ve diğer görevlileri tarafından bilinen, elde edilebilen, rakiplerince bilinmemesi ve üçüncü kişilere ve kamuya açıklanmaması gereken işletme ve şirketin ekonomik hayattaki başarı ve verimliliği için büyük önemi bulunan; iç kuruluş yapısı ve organizasyonu, malî, iktisadî, kredi ve nakit durumu, araştırma ve geliştirme çalışmaları, faaliyet stratejisi, hammadde kaynakları, imalatının teknik özellikleri, fiyatlandırma politikaları, pazarlama taktikleri ve masrafları, pazar payları, toptancı ve perakendeci müşteri potansiyeli ve ağırları, izne tâbi veya tâbi olmayan sözleşme bağlantularına ilişkin bilgi, belge, elektronik ortamdaki kayıt ve verilerden oluşur*”. Tasarı yasalaştığı takdirde kavram kargaşası ortadan kalkmış olacak ve Bilgi Edinme Hakkı Kanununun işlerliği artacaktır.

### **2218. Fikir ve Sanat Eserleri**

Bilgi Edinme Hakkı Kanununda fikir ve sanat eserleriyle ilgili bir düzenleme yapılmayarak, uygulamada olan Fikir ve Sanat Eserleri Kanunun hükümlerinin geçerli olduğuna atıf yapılmıştır.

### **2219. Kurum İçi Düzenlemeler**

Bilgi Edinme Hakkı Kanununun 25. maddesine göre; “*Kurum ve kuruluşların, kamuoyunu ilgilendirmeyen ve sadece kendi personeli ile kurum içi uygulamalarına ilişkin düzenlemeler hakkındaki bilgi veya belgeler, bilgi edinme hakkının kapsamı dışındadır. Ancak, söz konusu düzenlemeden etkilenen kurum çalışanlarının bilgi edinme hakları saklıdır*”. Getirilen istisnanın amacı, idarenin; kendi içerisinde müdahaleye uğramadan daha sağlıklı çalışmasını sağlamaktır. Yönetimin bazı durumları teşhir etmesi hem sosyal hem de ekonomik açıdan toplumda haksızlığa yol açabilir. Özkan (2004)’ın verdiği örneğe

göre, bir bölgede gecekonduların yıkılarak üniversite kampusun yapılacağına önceden herkes tarafından bilinmesi, arsa spekülâtiflerini harekete geçirerek haksız kazanç sağlayacaktır.

Kanun maddesinde belirtildiği gibi kurum içerisindeki düzenlemelerin çalışanlar tarafından öğrenilme hakları saklı olmaktadır. Şöyle ki, yapılan nöbet çizelgelerinin veya yönetim şemalarının çalışanlar tarafından bilinmesi gerekmektedir (EKEN, 2005, s. 123).

Daha önce bilgi edinme kapsamında belirttiğimiz gibi eğer idare tarafından aksi kararlaştırılmamışsa, kurum ve kuruluşların elde ettiği belgeler, kayıtlar, notlar, teklif ve tavsiye niteliğindeki bilgi ve belgeler kanun kapsamı içerisinde (ÖZKAN, 2004, s. 89).

#### **2220. Kurum İçi Görüş, Bilgi Notu ve Tavsiyeler**

BEHK'nın 26. maddesine göre; “*Kurum ve kuruluşların faaliyetlerini yürütmek üzere, elde ettikleri görüş, bilgi notu, teklif ve tavsiye niteliğindeki bilgi veya belgeler, kurum ve kuruluş tarafından aksi kararlaştırılmadıkça bilgi edinme hakkı kapsamındadır*”. Ayrıca, “*Bilimsel, kültürel, istatistik, teknik, tıbbî, malî, hukukî ve benzeri uzmanlık alanlarında yasal olarak görüş verme yükümlülüğü bulunan kişi, birim ya da kurumların görüşleri, kurum ve kuruluşların alacakları kararlara esas teşkil etmesi kaydıyla bilgi edinme istemlerine açıktır*”. Buna göre, yapılan faaliyetlerin kurum ve kuruluşların kararlarına etkisi bulunmuşsa bilgi edinme hakkı kapsamındadır. Eğer yapılan faaliyetlerin kurum ve kuruluşların kararlarına etkisi olmamışsa, bu faaliyetlerle ilgili bilgileri kapsam dışında bırakmak için kurum ve kuruluşların karar alması gerekmektedir. Aksi takdirde o konularla da ilgili bilgi alınabilmektedir (EKEN, 2005, s. 124) .

#### **2221. Tavsiye ve Mütalaa Talepleri**

Kanunun 27. maddesinde tavsiye ve mütalaa taleplerinin kapsam dışında olduğu belirtilmiştir. Kanunun 2. maddesinde 3071 sayılı Dilekçe Kanununun Kullanılmasına Dair Kanun hükümlerinin saklı olduğu belirtilmiştir. Bu yüzden, tekrardan, BEHK kapsamında da tavsiye ve görüşlerin alınması kargaşaya sebep olacaktır.

## **222. Bilgi Edinme Hakkı Kanunu Kapsamındaki Kurum ve Kuruluşlar**

Yukarıda belirttiğimiz gibi kanunun kapsamı; kamu kurum ve kuruluşları ile kamu kurumu niteliğinde meslek kuruluşlarıdır. Bu doğrultuda, Cumhurbaşkanlığından en küçük taşra kuruluşlarına kadar tüm kurum ve kuruluşlar; bağlı kuruluş statüsünde yer alan genel müdürlük, başkanlık, müsteşarlık gibi idareler ile sosyal güvenlik kuruluşları; ilgili kuruluşlar statüsünde yer alan kamu iktisadi teşebbüsleri; ilişkili kuruluş statüsünde nitelendirilen bağımsız düzenleyici kurumlar/kurullar ve diğer kuruluşlar bu kapsamda yer almaktadır (EKEN, 2005, s. 105). Örneğin bağımsız kuruluş olarak Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu ve Tasarruf Mevduatı Sigorta Fonu'nun yönetimine geçmiş kuruluşlar; aynı zamanda devletin, fiili olarak bankacılık ve finans alanında faaliyet gösteren bankaları da bu Kanun kapsamındadır (EROL, 2005, s. 17).

Kanun uygulamada internet sayfası oluşturarak bazı bilgileri yayınlama yükümlülüğü getirdiği için köy yönetimleri BEHK kapsamı dışında bırakılmaktadır Eken (2005)'e göre, belirtilen imkanların köy yönetimleri tarafından kullanılmayacağı için kapsam dışında bırakılması isabetli olmuştur. Fakat Kanunda, başvuru usulü olarak “elektronik ortamda veya diğer iletişim araçlarıyla da yapılabilir” ibaresi yer almaktadır. Kanımızca uzun vadede köy yönetimleri de bu imkânlardan yararlanacaklardır.

## **223. Bilgi Edinme Hakkını Kullanacak Kişiler**

Bilgi edinme hakkından kimlerin yararlanabileceği Kanunun 4. maddesinde şöyle ifade edilmiştir: “Herkes bilgi edinme hakkına sahiptir.” Burada ifadesini bulan herkes, gerçek ve tüzel kişilerdir. Fakat yabancıların bu hakkı kullanması için bir takım kriterler aranmaktadır. İlk olarak, karşılıklılık (mütekabiliyet) şartı getirilmiştir. Yani, yabancı birinin ülkemizde bu haktan yararlanması için kendi vatandaşı olduğu ülkesinde Türkiye Cumhuriyeti vatandaşlarına bu haktan yararlanma imkanı tanımış olmalıdır. İkinci olarak, bu haktan yararlanacak gerçek veya tüzel kişilerin Türkiye’de ikametgah etmesi ya da söz konusu tüzel kişiliğin Türkiye’de kurulmuş olması gerekmektedir. Üçüncü olarak, yabancıların bu hak doğrultusunda elde edecekleri bilgi veya belgeler, kendileriyle veya faaliyet alanlarıyla ilgili olması zorunludur. Yani Türkiye vatandaşlarından aranmayan

“ilgili” olma kriteri getirilerek, yabancıların bilgi edinme hakları sınırlandırılmıştır (ER, 2007, s. 20).

Yönetmeliğe göre bu haktan yararlanacak kişi ve kurumlar başvurularını Türkçe yapmak zorundadırlar. Aksi takdirde başvurular dikkate alınmamaktadır.

### **23. Bilgi Edinme Hakkının Kullanımı**

Bilgi edinme hakkının kullanılması açısından ilk önemli konu başvuruların nasıl yapılacağıdır. Kanuna göre, gerçek kişiler tarafından yapılan başvurularda, başvuru sahibinin adı ve soyadı, imzası, oturma yerinin belirtilmesi gerekmektedir. Tüzel kişiler tarafından yapılan başvurularda, tüzel kişinin ünvanı, adresi, yetkili kişinin imzası ve yetki belgesinin olması gerekir (BEHK, md. 6). Başvuruların kabul edilmesi için, istenen bilgi veya belgeler biliniyorsa konusu ve tarihi belirtilmeli ve kurum veya kuruluşun hangi biriminden istendiği dilekçede yer almalıdır (EKEN, 2005, s. 141). Kanunun 6. maddesinde; *“kişinin kimliğinin ve imzasının yasal olarak belirlenebilir olması kaydıyla elektronik ortamda veya diğer iletişim araçlarıyla da yapılabilir”* ifadesi yer almaktadır. Başvurular bilgi ve belgenin istendiği kuruma yapılmalıdır. Yukarıda belirtilen Kanun maddesinden anlaşılacağı üzere, başvurular elden olduğu gibi elektronik ortamlar (kurumun web sayfasında bilgi edinme amacıyla oluşturulan e-posta aracılığıyla, fax, vb.) aracılığıyla da yapılabilmektedir. Elektronik ortamlarda yapılan başvurularda, gerçek kişilerde başvuru sahibinin T.C kimlik numarası, tüzel kişilerde yetkili kişinin T.C kimlik numarası ve yetki belgesinin belirtilmesi zorunluluğu bulunmaktadır. Başka ülkelerin aksine, Türkiye’de başvuruların kabul edilmesi için mutlaka yazılı yapılması gerekmektedir (ER, 2007, ss. 22-23). Başvurulan kurum tarafından, belirtilen nitelikleri taşıyan başvurular kayda alınmaktadır. Kanuna göre, başvuruların cevaplama süresi “15 iş günü”dür. Fakat, istenilen bilgi veya belge başka bir kurumdan tedarik edilecekse, bunun gerekçesiyle birlikte 15 iş günü içinde başvuru sahibine bildirilmesi gerekir. Bu durumda başvuruyu cevaplandırma süresi 30 iş gününe uzamaktadır. Sürenin uzamasına yönelik bir diğer durum ise, bilgi veya belgeye erişimin harcama gerektirmesidir. Bu durumda, gerekli miktar idare tarafından başvuru sahibine bildirilir, başvuru sahibi 15 gün içinde ödemeyi

gerçekleştirerek, ödeme belgesini ilgili kuruma sunar. Aksi takdirde başvuru sahibi bilgi isteminden vazgeçmiş olacaktır (ER, 2007, ss. 26-27; HASDEMİR, 2007, s. 78).

BEHK kapsamında talep edilen bilgi olumsuz olarak cevaplandırılmış ise kararın gerekçesiyle birlikte başvuru sahibine tebliğ edildikten en geç 15 beş gün içinde başvuru sahibi, Bilgi Edinme Değerlendirme Kurumuna yazılı olarak elden ya da posta yoluyla itiraz edilebilir. BEDK, kanununun 14. maddesine göre, bilgi edinme başvurusuyla ilgili itirazları incelemek ve bilgi talepleri değerlendirmek için kullanılacak kriterleri belirlemede idareye yardımcı olacaktır (ER, 2007, s. 37). Yine Kanununun aynı maddesine göre Kurul, birer üyesi Yargıtay ve Danıştay Genel Kurullarının kendi kurumları içinden önerecekleri ikişer aday, birer üyesi ceza hukuku, idare hukuku ve anayasa hukuku alanlarında profesör veya doçent unvanına sahip kişiler, bir üyesi Türkiye Barolar Birliğinin baro başkanı seçilme yeterliliğine sahip kişiler içinden göstereceği iki aday, iki üyesi en az genel müdür düzeyinde görev yapmakta olanlar ve bir üyesi de Adalet Bakanının önerisi üzerine bu Bakanlıkta idari görevlerde çalışan hâkimler arasından Bakanlar Kurulunca seçilecek dokuz üyeden oluşmaktadır.

Olumsuz cevaplara karşı itiraz yollarından biri de yargı yoludur. Başvurunun reddinin yazılı olarak bildiriminden itibaren 60 gün içinde vatandaşlar idari yargıya başvurarak “iptal davası” açabilmektedirler. Eğer kurula başvuru yapılmış ve süreç işliyorsa, yargıya başvuru yapılamaz. Kurul kararını verdikten sonra, başvuru sahibi istediği takdirde, belirtilen sürede yargıya başvurabilir (ER, 2007, s. 28-30).

#### **24. Bilgi Edinme Hakkının Önündeki Engel: Bürokrasi ve Gizlilik Geleneği**

Geleneksel anlamda bürokrasi şu temel üzerine inşa edilmektedir; “*resmi sır kavramı, bürokrasinin spesifik icadıdır ve hiç bir şey bu kadar fanatik biçimde savunulmaz*” (CEYLAN, 1994, s. 157). Gizlilik, idarenin sahip olduğu her türlü belge, bilgi ve diğer veri metaryellerinin açıklanmamasıdır. Gizliliğin nedenleri olarak şunları söyleyebiliriz; siyasi rejimin niteliği, devlet güvenliği ve diplomasi, özel hayatın korunması, otorite kazanma eğilimi, kamu yararını sağlama gerekçesi, bürokratik yönetim geleneği, refah devleti uygulamaları, kötü yönetim uygulamaları, memurların kendilerini kamuoyu ve halkın

denetiminden koruma eğilimleridir (EKEN, 2005, ss. 6-8; ERYILMAZ, 2003, s.187). Şengül (2005)'e göre, gereğinden fazla kamunun gizlilik eğiliminde olması asıl gizli kalması gerekenlerin değerini yitirmesine yol açabilir. Yani “aşırı gizlilik gizliliği öldürebilir”. Bu yüzden, olması gereken gizliliği sağlamak ve değerini korumak için, ayırımın iyi yapılması gerekmektedir.

Bürokratik örgüt yapısını yürüten bürokratlar ise, gizlilikten elde ettikleri güç ile koltuklarını, vatandaş aleyhine daha da sağlamlaştırır ve siyasi iktidarlar karşısında gücünü artırırlar. Bürokratları kontrol edenlerin de gizlilikten çıkar sağladıkları için bu yapıyı korudukları ifade edilir (CEYLAN, 1994, s. 157; EKEN, 1994, s. 36). Fakat günümüzde bu yapılanma siyasiler tarafından aşılmaya çalışılmaktadır. İstenilen, çok üst düzeyde devlet gizlilikleri dışında, kamunun sahip olduğu bilginin, toplum nezdinde paylaşılmasıdır (EKEN, 2005, s. 45).

İstenilen yapının kurumsallaşması için, kamu çalışanları, kendilerinin toplum üzerinde ayrıcalıklı görmekten vazgeçip, vatandaştan gelen bilgiye erişim taleplerini özenle karşılaması gerekmektedir (EKEN, 2005, s. 45). Bu sürecin iyi işlemesi için diğer bir nokta, çalışanlara gerekli eğitimin verilmesi gerekir. Bu sağlanmadığı takdirde, bürokrasi ile birlikte gizlilik en ağır şekliyle devam edecek, katılımın azalması ile demokratik yapının gelişmesi engellenecektir.

## **25. Türkiye’de Bilgi Edinme Hakkı Uygulaması**

Kamu örgütlerine gelen başvurular şubat ayı sonuna kadar bilgi edinme değerlendirme kuruluna gönderilmesi gerekmektedir. Buradan da yapılan değerlendirme sonucu oluşan rapor TBMM’ne gönderilmekte ve iki ay içerisinde TBMM’nin web sayfasından kamuoyuna duyurulmaktadır. Yayınlanan raporlara göre 2004-2007 yılları arasında bilgi edinme başvuruları ve kurumların geri bildirimleri aşağıdaki şekildedir

**Tablo: 3**  
**2004-2007 Yılları Arasında Bilgi Edinme Hakkı İle İlgili Raporlar**

	2004	2005	2006	2007
Yapılan başvuru sayısı	395557	626789	864616	939920
Olumlu cevap verilen başvuru sayısı	347959	542364	746999	751089
Kısmen olumlu, kısmen olumsuz verilen cevap sayısı	13648	21712	38092	108580
Reddedilen cevap sayısı	20474	54234	69199	70378
Sır niteliğindeki bilgiler ayıklanarak olumlu verilen cevap sayısı	3571	5979	9617	8151
Yargıya itiraz	yok	311	539	554

Kaynak: ER, 2007, s. 30; Bilgi Edinme Hakkı Vatandaş Kullanım İstatistikleri, 2008.

Yukarıdaki tabloyu incelediğimizde vatandaşların artan oranda bilgi edinme hakkını kullandığını söyleyebiliriz. Başvuruların yıllar itibariyle artış göstermesinde, kurumların web sitelerine koydukları başvuru dilekçeleri de kolaylık sağlamıştır (ANAMERİÇ, 2008, s. 227). Başvurular 2004 yılından 2005 yılına %58, 2005 yılından 2006 yılına %38, 2006 yılından 2007 yılına %9 oranında artış gösterdiği görülmektedir. Bu hakkın kullanımı 2004 mayıs ayında yürürlüğe girdiği için ilk yıl fazla artış olduğu göze çarpmaktadır (ER, 2007, s. 30). Fakat başvurulardaki artış ile birlikte olumsuz cevapların da arttığını görebilmekteyiz (ANAMERİÇ, 2008, s. 227). Kısmen olumlu cevaplanarak kısmen de reddedilerek bilgi ve belgelere erişim sağlanan başvurularda, 2004 yılından 2005 yılına %59, 2005 yılından 2006 yılına %75, 2006 yılından 2007 yılına %284 artış gözlenmektedir. Kanunun uygulamaya girdiği ilk yıllarda niceliksel olarak başvuruda artış olmasına rağmen, niteliksel açıdan gerek şekil gerekse içeriksel olarak eksiklikler görülmüştür (YÜCEL, 2005, s. 154). Tablodan olumsuz ve reddedilen başvuruların toplamına baktığımızda belirtilen ifadeyi desteklediği anlaşılmaktadır. Nitelik eksikliğinden kaynaklanan başvuruların artış göstermesi, ilgili birimlerin çalışmalarını gereksiz yere engelleyecek, bu da hakkın kullanım etkinliğini azaltacaktır.

Türkiye Ekonomik ve Sosyal Etüdler Vakfı (TESEV)'nin 2005 yılında 13 ilde, 2006 yılında 8 ilde yaptığı saha araştırmasının bulgularına göre; 2005 yılında başvuruların %54



ü elektronik ortamda, %42'si bizzat elden, %3'ü posta, %0.79'u faks aracılığıyla gelmiştir. 2006 yılında ise, başvuruların; %43'ü elektronik ortamda, %33'ü bizzat elden, %21'i posta, %3'ü faks aracılığıyla gelmiştir. 2005 ve 2006 yılları oranları analiz edildiğinde elektronik ortamda gelen başvurularda %12'lik, bizzat elden başvurularda %9'luk bir düşüş görülmektedir. Bunun yanında posta ile başvurularda %18'lik, faks aracılığıyla yapılan başvurularda %2.11'lik bir artış olduğu görülmektedir. Araştırma sonucunda en iyi sonuç veren yöntemler, %76.6 ile bizzat başvuru, %72 ile posta ile yapılan başvurudur. Diğer önemli bir nokta ise, 2006 verilerine göre, başvuru aracı olarak en fazla tercih edilen elektronik ortamın, %51 ile yöntemler arasında en az iyi sonuç veren araç olarak öne çıkmasıdır. Elden yapılan başvurularda evrak kayıt numarasının verilmesi evrak takibini kolaylaştırmaktadır. Elektronik ortam başvuruların böyle bir kayıt işlemi yoktur. Bu da elektronik ortamın en az sonuç veren yöntem olmasının nedenlerinden biri olarak görülmektedir (ER, 2007, ss. 31-36).

Bilgi edinme hakkının işlevselliğini artırmaya yönelik atılan önemli adımlardan biri de Başbakanlık İletişim Merkezi Uygulamasıdır. BİMER uygulaması, Şubat-2006 tarihinden itibaren Bakanlıklar ve Valilikler bünyesinde hizmete girmiş, Mayıs 2006 tarihinden itibaren sisteme belediyeler de dâhil olmuştur. Bu uygulamayla vatandaşın hem merkezi idareye hem de belediyelere olan şikayet, talep, görüş, öneri ve bilgi edinme başvurularını, gelişen teknolojilerden yararlanarak kolaylaştırılmaya çalışılmıştır. BİMER uygulamalarına ilişkin yayınlanan genelgeye göre, kapsam dahilinde olan kuruluşlarda vatandaşların kolaylıkla erişebileceği noktada halka ilişkiler müracaat büroları kurulacak ve gerekli niteliğe sahip personel istihdam edilecektir. Bir diğer nokta, Türkiye genelinde kullanılmak üzere "150" numaralı kısa telefon hattı tahsis edilmiş. Türkiye'nin herhangi bir yerinden vatandaş bu numarayı aradığında en yakın birime bağlanabilmektedir. Vatandaşlar dilek, şikayet, öneri ve bilgi edinme talebini telefon görüşmesiyle bildirerek de işleme koydurabilmektedir (YEŞİLBAŞ, 2008, ss. 167-168). Burada ifade etmek gerekir ki, BEHK kapsamında başvuruların yazılı yapılması zorunluluğundan kaynaklanan eksiklik BİMER uygulamasıyla giderilmiş olmaktadır. Bu uygulamayla gerek vatandaşın teknoloji kullanımından gerekse kurumlara fiziki olarak erişememe engelini ortadan kaldırarak katılım desteklenmektedir.

BİMER çerçevesinde Başbakanlık Bilgi Edinme Birimi'ne bilgi edinme için 2006 yılında 11.198, 2007 yılında 12.408 başvuru yapılmıştır. Bu başvurular Başbakanlık Merkez Teşkilatı ile diğer kurum ve kuruluşlara “günlük” işlemlerle yönlendirilmiştir (YEŞİLBAŞ, 2008, s. 170).

## **26. Bilgi Edinme Hakkının Kullanım Sürecindeki Sorunlar**

### **260. Yasal Düzenlemeden Kaynaklanan Sorunlar**

Yücel (2005)'e göre, BEHK'nun “bilgi verme yükümlülüğü” başlığını taşıyan 5. maddesinin ikinci fıkrasında yer alan “bu kanun yürürlüğe girdiği tarihten itibaren diğer kanunların bu Kanuna aykırı hükümleri uygulanmaz” hükmü, hangi kanunların hangi hükümlerinin uygulanamayacağı hususu açık olarak düzenlenmediğinden, belirsizlik yaratmaktadır. Ayrıca, Bilgi Edinme Değerlendirme Kurulunun üyelerinin bakanlar kurulunca seçilmesi, kurulun bağımsızlığını zedelediği ifade edilmektedir. Aynı şekilde Yeşilbaş (2008) da, böyle bir düzenlemenin hukuk ve yasama tekniği açısından uygulayıcıları zor durumda bırakacağı için yanlış bir düzenleme olduğunu belirtmektedir. Diğer taraftan, BEHK'nın 7/2. maddesinde; “*Kurum ve kuruluşlar, ayrı veya özel bir çalışma, araştırma, inceleme ya da analiz neticesinde oluşturulabilecek türden bir bilgi veya belge için yapılacak başvurulara olumsuz cevap verebilirler.*” ifadesi yer almaktadır. Bu ifade kamu örgütleri tarafından bilginin verilmemesi için kullanılabilir. CNBC-e Business'ın 25 Eylül 2008 tarihinde Başbakanlık ve icracı bakanlıklara yaptığı araştırma çerçevesinde elektronik ortamda standart olarak “Toplam personel sayınız kaç?” ve “Toplam motorlu taşıt sayınız kaç?” sorularını yöneltmiştir. Sorulara cevap olarak Başbakanlık personel ile ilgili olan soruya, Adalet Bakanlığı da her iki soruya özel bir çalışma gerektirdiğini mazaret göstererek yanıt vermemişlerdir (TAŞPINAR, 2009, ss. 80-81).

## 261. Kamu Örgütlerinden Kaynaklanan Sorunlar

Kamu örgütlerinden kaynaklanan sorunların en önemlisi, bu konuda görevlendirilen çalışanların ve diğer personelin gerekli eğitimi almadıkları için uygulamada sorunlar yaşanabilmektedir (YÜCEL, 2005, s. 152). TESEV'in yaptığı çalışmalarda, kanunun menfaat koşulu öngörmemesine rağmen, yetkililerin gelen başvuruların kişiyle ilgili olup olmadığını gerekçelerini talep ettiği görülmüştür (ER, 2007, s. 35). Kamu örgütleri tarafından hakkın kullanımı konusunda vatandaşlara gerekli eğitim çalışmalarının yapılmaması, elden yapılan başvurularda kayıt numarası vermede isteksizlik, online yapılan başvurularda başvuru numarası verilmemesi ve verilen cevaplarda kurumlar arası standartlaşmanın sağlanamaması diğer sorun alanlarından (ER, 2007, ss.35-36; YÜCEL, 2005, s. 153).

Kamu örgütleri tarafından yaratılan bir başka sorun alanı ise Kanunun 8. maddesinin suistimali sonucu oluşmaktadır. Kanun maddesi, kırtasiyeciliği ve gereksiz masrafi azalmak için daha önce yayınlanmış belge ve bilgileri kapsam dışında bırakmıştır. İşte bu noktada, özellikle belediyelerde, başvuru sahiplerine bilgi ve belgeleri vermemek için evrak kayıtlarında daha önce yayınlanmış olarak göstererek bilgiyi vermediği ifade edilmektedir (YEŞİLBAŞ, 2008, s. 171).

Bilgi edinme hakkının kullanımında yaşanacak bir diğer sorun alanı ise, geleneksel arşiv sisteminin bilgi edinme taleplerini tam anlamıyla karşılayamayacağıdır. Geleneksel arşiv sistemi, belgelerin içeriğini, idari, mali, yasal, bilimsel vb. ayrımları göz önüne almadan tarihsel olarak belgeleri düzenlemektedir. Ancak bu yapının gelen başvuruların içerik olarak ve belirlenen sürede cevaplandırılmasında yetersiz kalacağı açıktır. Bu yüzden kamu örgütleri yapılan aktivitelerin belgelerini içerik olarak tasnif edilebilecek modern arşiv sistemlerini oluşturmalı ve gerekli personelin istihdam etmelidir. Gerekli personel istihdam edilmeyerek kurum çalışanlarının gelen başvurularla ilgilenmesi, yapılan işlerin aksamasına sebep olacaktır. Bu yapıldığı takdirde hem kamu kurumları hem de vatandaşlar açısından bilgi edinme hakkının işlevselliği artacaktır (ÖZDEMİRCİ, 2004, ss. 67-68).

## 262. Başvuru Sahiplerinden Kaynaklanan Sorunlar

Birinci sorun alanı, yukarıda belirttiğimiz gibi kamu örgütleri tarafından, bilgi edinme hakkının kapsam alanlarının ve sınırlılıklarının vatandaşlara gerektiği şekilde anlatılmaması uygulamada gereksiz yere işgücü ve zaman kaybına sebep olmaktadır. Diğer taraftan, kullanım hakkında yeterli bilgiye sahip kişilerin de kendi çıkarları için kullanmak istedikleri görülmektedir. Tez çalışması yapan kişilerin, kurumlarda araştırma ve inceleme gerektiren konular da başvuruda bulunmaları (YÜCEL, 2005, s. 155). Bu çerçevede değerlendirilebilir.

İkinci sorun alanı, bireyler ve baskı grupları tarafından bilgi edinme hakkının sık sık kullanılması yönetimin çalışmalarını işlemez hale getirebilmesidir (EKEN, 1995-1996, s. 74). Ancak, yapılan araştırmalar ve yayınlanan raporlar ışığı altında, ülkemizde bilgi edinme hakkının kullanımının henüz tam anlamıyla kullanımının yaygınlaşmaması nedeniyle, yönetimin çalışmalarını engelleyici sorun teşkil etmemektedir. Kanımızca, bilgi edinme hakkının kullanılması idarenin karar alım sürecini uzatacaktır. Fakat vatandaşın beklentisi konusunda daha doğru kararlar alınacak, bu sayede uygulamalar vatandaş tarafından kabul görülüp benimsenecektir. Aynı zamanda yönetime olan güven artacaktır.

Üçüncü sorun alanı, bilgi edinme hakkının vatandaşlar tarafından kötüye kullanılmasıdır. Kötü niyetli kişiler, bilgi edinme hakkı aracılığıyla elde ettikleri bilgi veya belgeleri ekonomik veya siyasi rakiplerine karşı onları saf dışı bırakmak ya da kendine çıkar sağlamak amacıyla kullanabilirler (EKEN, 1995-1996, s. 74).

Bu bölümde yapılan açıklamaları genel olarak değerlendirecek olursak, öncelikle bilginin artan öneminden bahsedilerek, kavram olarak bilgi edinme hakkı açıklanmaya çalışılmıştır. Daha sonra bilgi edinme hakkının kapsam ve istisnaları, kullanımı, uygulandığı, kullanım sürecinde yaşanan engeller ve sorunlar belirtilmiştir.

Bir sonraki bölümde ise, e-devlet ve bilgi edinme hakkı kullanımının yönetim üzerindeki etkisi, verimlilik, etkinlik, şeffaflık, hesap verebilirlik, katılım, güven, hızlı ve kolay erişim kavramları üzerinden değerlendirilmeye çalışılacaktır.

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### 3. BİLGİ EDİNME HAKKI VE E-DEVLETİN YÖNETİM ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ

Çalışmanın bu bölümünde, verimlilik, etkinlik, şeffaflık, hesap verebilirlik, katılım, güven, hızlı ve kolay erişim kavramları üzerinden bilgi edinme hakkı ve e-devlet sisteminin yönetim üzerindeki etkileri incelenecektir.

#### 30. Verimlilik

Max Weber'in Batıda refahın ve demokrasinin gelişimde önemli yeri olan bürokrasi modeli, artan iletişim olanakları ile birlikte küreselleşen dünyada, beklentileri karşılayamayarak, verimsizliğe ve hantallığa yol açmaktadır. Bu nedenle, gelişen teknolojilerden yararlanarak bürokrasiyi azaltıcı esnek örgütlenme yapısı bir zorunluluk haline gelmiştir (KÖSE, 2003, s. 26).

Ekonomik anlamda gelişmiş ülkelerde e-devlet projelerinin en büyük amaçlarından biri, özel ve kamu sektöründe verimliliği yükseltmektir. Bu yüzden, e-devlet uygulamaları, gelişmekte olan ülkelerin ilgisini çekmektedir. Fakat beklenen faydayı sağlaması için bilgi ve iletişim teknolojilerinin alt yapısının düzenlenmiş olması gerekir (BHATNAGAR, 2007, ss. 31-32). Bu sağlanmadığı takdirde, e-devlet hizmetleri bilişim teknolojisiyle uğraşan az sayıda kişiye fayda sağlayacaktır (UÇKAN, 2003, s. 41).

Verimlilik, en basit ifadesiyle üretimden elde edilen çıktıların, girdilere oranı olarak ifade edilebilir (MUCUK, 2005, s. 189). Bu oranın sonucunun olabildiğince küçük çıkması örgütler tarafından tercih edilmektedir. Diğer bir ifadeyle, örgütün amaçlarını gerçekleştirmesi için en az girdiyle en üst seviyede ürün elde edilmesi (ÇEVİK, 2007, s. 272) oldukça önemlidir. Şunu önemle vurgulamak gerekir ki, verimliliği ölçmek için girdi ve çıktıların parasal anlamda tespiti gerekmektedir. Bu yüzden kamu örgütleri açısından

çıktıların parasal değerinin tespit edilebilmesi zor olduğu için tam anlamıyla verimlilik ölçülememektedir (KLAVUZ-YILMAZ, 2005, ss. 275-276).

Ülkemizde internet kullanımıyla verimlilik arasında pozitif bir eğilimin olduğunu ilk fark eden özel firmalar olmuştur. Özel kesimin elde ettiği verimlilik avantajı, devletinde dikkatinin bu konuya yönelmesine neden olmuştur (YÜCETÜRK, 2009). Bilgisayarlar sayesinde bilgi işleme, derleme ve çözümlenme son derece basitleşmiş, internet aracılığıyla küresel iletişim büyük bir ivme kazanmıştır. Bu bilgi teknolojilerinin kamu örgütlerinde kullanılmasıyla, kamu hizmet maliyetlerinde düşüş, hizmetlerde hızlanma, bilgilerin kolay depolanması, işlenmesi ve iletilmesiyle, kâğıt ve diğer masraflardan tasarruf sağlandığı için daha verimli çalışması olanaklı hale gelmiştir. Aynı zamanda bilginin elektronik ortamda saklanmasıyla, meydana gelen hatalar kısa zamanda ve ekstra maliyete katlanmadan düzeltilebilmektedir (YAŞAMIŞ, 2005, ss. 360-361; ÖZTÜRK, 2004, s. 17; BENSGHİR, 2000, s. 51; KÖSECİK-KARGIN, 2004b, s. 100). Klasik hizmet sunumunda, işlemler evrak yoğunluğu ve deftere bağlı muhasebe anlayışının hâkim olması, çalışanlardan kaynaklanan aksaklıklar, hizmet maliyetlerini artırmakta ve vatandaşların ihtiyaçlarını karşılamamaktadır (YAŞAMIŞ, 2005, ss. 360-361). İletişim teknolojileri aracılığıyla yüz yüze görüşmenin, uğranılan zaman kaybının ve kâğıt üzerinde işlem yapmanın maliyeti ortadan kalkmaktadır (BALCI, 2003a, s. 268). Örneğin, ABD’de Gelirler Kurumu (IRS) geleneksel yöntemle vergi toplamak için 1040 belge için 3.17 dolar harcama yaparken, alınan vergilerin elektronik ortamda toplanmasıyla aynı sayıda belge için yapılan harcama 1,76 dolara inmiş ve yaklaşık 1,5 dolar maliyet avantajı sağlanmıştır (U.S Government Printing Office, 1998’den aktaran, BENSGHİR, 2000, s. 51). Bir başka araştırma (Akt. AYDIN, 2005, ss. 300-301) ise, e-devlet uygulamalarının kullanıcı tatmini ve elde edilen zaman tasarrufu açısından sağladığı yararları ölçmek amacıyla, AB ülkelerinde bulunan 253 kurum, 28.332 şirket ve 19.896 vatandaşı kapsayan bir araştırma yapılmıştır. Araştırmada internet üzerinde sunulan 20 temel kamu hizmetinden 6’sı seçilmiştir. Araştırmanın bulguları şöyledir;

- Kamu hizmetlerinin internet üzerinden sunulmasıyla vatandaşların ortalama 1 saat zaman kazandığı saptanmıştır.

- Kullanıcılar, kişisel gelir vergisi bildirimlerini internet ortamında yapmakla işlem başına ortalama 71 dakika tasarruf sağlanmış, bu da 2003 yılında 15 AB ülkesinde toplam 7,3 milyon saat tasarruf anlamına gelmektedir.
- İş dünyasından katma değer vergilerinin internet ortamında bildirilmesiyle, işlem başına 38 dakika ve 10 Euro tasarruf sağlanmıştır.
- Yeni şirket kayıtlarının internet ortamında yapılmasıyla 2003 yılında 2,2 milyon Euro tasarruf sağlanmıştır.
- Kullanıcı tatmini bakımından, kullanıcıların %62'si aldıkları e-hizmetten çok memnun olduklarını; %77'lik kısmı ise e-hizmetleri diğer kişilere de tavsiye edeceklerini belirtmişlerdir.

Türkiye’de yapılan bir araştırmada, e-devlet uygulamalarından biri olan Kimlik Paylaşım Sistemi (KPS)’nin verimlilik açısından kurumlara olan katkısı ölçülmüştür. KPS’nin Şubat 2005’de yürürlüğe girmesiyle birim başına maliyet 2004 yılında 0,1200 TL iken 2005 yılında 0,0677 TL’ye düşmüştür. Çalışanlar bazında verimlilik incelendiğinde 2004 yılında 5.701 personel ile 50.478.816 işlem yapılmış verimlilik bir önceki yıla göre %16,51 artmıştır. 2005 yılında 5.654 personel ile 73.770.827 işlem yapılmış, verimlilik bir önceki yıla göre %47,369 artış göstermiştir (YILDIRIM, 2007, s. 460).

Bilgi edinme hakkının verimliliğe olan katkısı ele alındığında, vatandaşın, bu hakkı kullanımı ile, kamu personelinin yetkisinde bulunan kaynakları belirlenen amaçlara ve kurallara uygun kullanılıp kullanılmadığını öğrenebilmektedir. Bunun da kamu görevlilerinin yetkisinde olan kaynakların doğru amaçlar için kullanımını teşvik edeceği ifade edilebilir (ÇEVİK, 2007, s. 275).

Diğer taraftan şunu da ifade etmek gerekir; teknik yapı ve sistemlerde değişime ilişkin verimliliğin ölçümü nispeten daha kolay olmakla, nitel (kalite) değişim söz konusu olduğunda verimlilik ölçümü zorlaşmaktadır (ÖKTEM-AYDIN, 2005, s. 262). Kamu kurumlarında teknolojik değişim iyi yönetilmediğinde beklenen verimlilik artışının sağlanamadığı görülmektedir. Örneğin; 1990 yılında ABD Sayıştay’ında kurumsal performansın geliştirilmesinde “somut” göstergeler tespit edilmediğinden söz konusu Sayıştay, “kamu yönetiminin bilişim teknolojilerini satın almasını geçici olarak durdurma” kararı almıştır. Verimlilik açısından belirttiğimiz olumsuzlukların yaşanmaması için kamu

kurumları arasında bütünleşmenin ve eşgüdümün sağlanması gerekmektedir (EVANİK, 1995'ten aktaran, ÖKTEM-AYDIN, 2005, s. 263; 265). Bu problemi gidermek adına yukarıdaki bölümde açıklandığı gibi ülkemizde internet ortamında sunulan kamu hizmetleri tek bir web sayfası altında toplanmıştır.

Verimlilik açısından bilişim teknolojilerinin sağladığı diğer bir fayda ise, daha kolay kıyaslamaların (*benchmarking*) yapılmasıdır. İşletme yönetimi literatüründe kullanılan ve son yıllarda kamu sektöründe de kullanılan kıyaslama, bir kurumun, kendi hizmet alanında en başarılı olan başka bir kurum ile uygulamada olan faaliyetleri nasıl yaptığını incelemesi ve elde edilen sonuçlar doğrultusunda daha yüksek bir başarıya ulaşmak için gerekli düzenlemeleri yapmasıdır (EREN, 2002, ss. 62-63). Bilişim teknolojileri sayesinde kurumların yürüttüğü faaliyetlerin daha kolay kıyaslanması, deneme yanılma yoluyla iyiyi bulmayı azaltacak ve bu sayede zaman, emek ve para tasarrufu sağlanmış olacaktır. Oluşan imkan, kurumların (özellikle yerel yönetimlerin) daha fazla kıyaslama yaparak faaliyetlerini yürütmesini teşvik edecektir.

### **31. Etkinlik**

Etkinlik, verimlilikte olduğu gibi fiziki bir girdi-çıkı ilişkisini göstermemekte, girdinin çıktıya dönüşüm sürecini incelememektir. Yukarıda da ifade edildiği gibi verimlilikte amaç, belli düzeydeki çıktının en az girdi ile elde edilmesiydi. Etkinlikte ise amaç, hedeflere ulaşma başarısı olarak tanımlanmaktadır. Diğer bir anlatımla etkinlik, örgütlerin gerçekleştirdiği faaliyetler sonucu belirlenen amaçlara ulaşma derecesidir (ÖZER, 2005, ss. 115-122).

Etkinlik kendi içinde, bireysel etkinlik, grup etkinliği ve örgütsel etkinlik olmak üzere üç farklı boyutta değerlendirilmektedir. Bireysel etkinlik, örgüt içerisinde çalışanların bireysel olarak yerine getirdikleri performansın, daha önceden belirlenen çeşitli standartlarla periyodik olarak değerlendirilmesi sonucu tespit edilmektedir. Grup etkinliği, grubun bütün üyelerinin toplam üretim içerisindeki katkıları olarak ifade edilmektedir. Bireylerin birlikte çalışması sonucu sinerji oluşacağı için grup etkinliği, bireysel performanslarından daha fazla olacaktır. Örgütsel etkinlik ise, hem bireysel etkinliği hem



de grup etkinliğini içermektedir. Yani bireysel ve grup etkinliğinin bir fonksiyonunu oluşturmaktadır (Akt. KILAVUZ, 2000, s. 150; ÖZER, 2005, s. 117).

Daha çok serbest piyasa içerisinde geçerli olan bu kavram zaman içerisinde kamu örgütlerini de ilgilendirir hale gelmiştir. Çünkü devlet hâlâ en büyük işveren, en büyük satın alıcı ve en büyük hizmet verici durumdadır. Kamu hizmetlerinin elektronik ortamda sunulma gayelerinden birisi vatandaşın beklentisini en iyi şekilde karşılayarak onu tatmin etmektir. Burada dikkat edilmesi gereken nokta hizmetin, sunulmasına önem verildiği kadar, hazırlık aşamasında ve hizmet sunumundan sonra gerekli özen gösterilmelidir (KARGIN, 2003, ss. 16-17). Bu doğrultuda eksiklikler giderilerek daha kaliteli hizmet sunmak için gerekli çalışmalar yapılmalıdır.

Geleneksel anlamda kamu yöneticileri kendilerine çok genel hedefler seçerek kamu yararını her şeyin üzerinde tutarlar. Etkin olmak için daha ölçülebilir spesifik hedeflerin belirlenmesi gerekmektedir (ÖZTÜRK, 2004, s. 15). Elektronik araçlar sayesinde hizmetlerin sunulması ve elektronik araçlar sayesinde vatandaşların bilgiye ulaşması daha net hedeflerin belirlenmesine destek olacaktır. Vatandaşlar, yapılan faaliyetler hakkında bilgi sahibi olacak ve geri bildirimde bulunacaktır. Bu da idarenin daha spesifik ve doğru hedefler seçmesine yol açacaktır.

Diğer taraftan kamu kurumları e-devlet uygulamaları sayesinde, kendi aralarında ve özel kuruluşlar ile etkileşimi artırarak etkinliği de sağlamış olacaktırlar (ÖZCİVELEK, 2009). Gerek merkezi yönetim yerel yönetim arasında gerekse bir kurumun kendi içerisinde elektronik araçlar sayesinde işlemlerin yapılması, belirlenen amaçları daha kısa sürede gerçekleştirecektir.

### **32. Güven**

Güven, kamu politikalarının oluşturulmasında ve uygulanmasında devletin meşruiyetini sağlamak açısından olmazsa olmaz bir faktördür (ATEŞ, 2004, s. 357). Son yıllarda yapılan kamuoyu araştırmalarında, vatandaşın gerek kamu görevlilerine gerekse sunulan hizmetlere olan güveninin azaldığı görülmektedir. Araştırmalardan biri TUSİAD (2002) tarafından 2002 yılında “Kamu Reformu Araştırması”dır. Araştırmanın sonuçlarına göre,

katılımcıların %55'i genel olarak kamu kurumlarına güvenmediklerini, buna karşın ancak katılımcıların %10'luk bir dilimi genel olarak kamu kurumlarına güvendiklerini ifade etmiştir. Araştırmada dikkat çekici bir nokta ise, belediyeler %45,3 ile en az güvenilen kurumlar sıralamasında sondan bir önce gelmektedir. Güvensizlik nedenleri olarak şunlar ifade edilmektedir; halkın beklentilerine kamu kurumlarının performansının yeterli olmayışı, siyasi sıkandallar, yolsuzluklar, demokratik hakların tanınmayışı, sosyal sermaye ve kültürdeki değişiklikler gibi (ATEŞ, 2004, s. 372). ABD'nde 1993 yılında "Ulusal Performansı Gözden Geçirme Programı" kapsamında yapılan araştırmaya göre, araştırma kapsamında vatandaşların %20'si alınan kararların doğru olduğuna inanmaktadır. 30 yıl önce yapılan aynı araştırmaya göre bu oran %76 olarak ortaya çıkmıştı (İŞLER-NEGİZ, 2005, s. 39).

Yukarıda ifade edilen sorunların belki de en önemlisi, halkın beklentilerini karşılayacak yeterli performansın kamu kurumları tarafından yerine getirilememesidir. Vatandaşların küçük bir işlemi bile aynı kurum içerisinde farklı birimlere yaptırması gerekebilir. Bu da işlem sürecinin uzamasına ve zaman kaybına sebep olmaktadır. Beklentinin arzu edildiği şekilde karşılanmaması da memnuniyetsizliğe yol açacaktır. Hizmetlerin elektronik ortamda sunulmasıyla vatandaş, zaman-mekan sınırlaması tanımadan istediği zamanda hizmetten yararlanacaktır. Bunun sonucunda, ihtiyaç duyulduğu anda beklentinin karşılanması memnuniyeti ve kamu kurumlarına olan güveni artıracaktır.

Devlet-vatandaş ilişkisinde tarafların birbirine güvenmesi, ilişkileri kolaylaştıran ve daha da işlevsel hale getiren olmazsa olmaz kuraldır. E-devlet ve bilgi edinme hakkının kullanımıyla birlikte, bürokrasiden kaynaklanan vatandaş-devlet arasındaki kopukluk giderilerek hizmet kalitesi artırılmış olacaktır (ŞAHİN, 2008, ss. 112-113). Bu yapıyı güçlendirmek için bürokratik yapıdan kaynaklanan güvensizliği, hizmetlerin elektronik ortamlarda sunulmasında yaşanmaması adına devlet, gerekli güvenlik sistemlerini en iyi şekilde geliştirmek zorundadır (YILDIZ, 2009; ŞAHİN, 2008, s. 113). Aksi takdirde beklenen faydayı yaratmayacaktır. Güven konusu belki de sistemin işlerliğini kazanması için en önemli noktadır. Özel sektör içerisinde hizmetlerin elektronik ortamda sunulmaya başladığında aynı tedirginlik ve güvensizlik tüketiciler nezdinde yaşanmıştır. Fakat geliştirilen güvenlik önlemleri sayesinde önemli mesafe kat edilmiştir.

Vatandaşların e-devlet hizmetlerinden yararlanma derecesi ve algılanan hizmet kalitesini ölçmek için 648 kişi üzerinde yapılan araştırmada, Vergi vs. gibi ödemeleri internet üzerinden yapmaya güvenir misiniz?” sorusuna katılımcıların %51.70’i internet üzerinden işlem yapmaya güvenmediklerini belirtmişlerdir. Bunun nedenleri arasında, bu tür uygulamaların yeni başlıyor olması, bir takım önyargıların bulunması, bazı vergi gizliliğini ihlal edecek haberlerin basın kuruluşlarınca yayınlanması sayılabilir (SARUÇ, 2007, s. 204). Bu güvensizliği gidermek için özel sektör içindeki gelişimi de dikkate alarak, gerekli güvenlik önlemlerinin süratla alınması ve oluşan ön yargıyı gidermek adına kamu örgütleri tarafından e-devlet hizmetlerinin kullanımını teşvik edici uygulamalar yapılması gerekir.

Diğer taraftan e-devlet uygulaması ile birlikte bilgi edinme hakkının kullanılmasını kamu kurumlarına olan güveni artıracakları varsayılmaktadır. Şöyle ki, bilgi edinme hakkının sınırlılıkları dahilinde vatandaşlar kamu kurumlarından istediği bilgiyi alabilecekler ve alınan karar ve uygulamaları sorgulayacaklardır.

### **33. Açıklık/Şeffaflık**

Litaretürde açıklık kavramı; şeffaflık, saydamlık, günüşiği gibi kavramlarla birlikte, kimi yazarlar tarafından farklılıkları ifade edilse de, eşanlamlı olarak kullanılmışlardır (EKEN, 2005; ÖZAY, 2004; FINDIKLI, 1996; SEZER-KARGIN, 2002; TORTOP, 2005).

Yönetimde açıklık konusu, yönetimlerin denetim başarısı açısından büyük önem arz etmektedir. Çünkü, yönetimler yaptıkları uygulamaları kamuoyuna bildirdikleri ölçüde vatandaşların güvenini ve desteğini sağlarlar. Bir başka ifadeyle, bir yönetimin dürüst ve tarafsız olduğunu şeffaflık sayesinde tespit edebiliriz (FINDIKLI, 1996, s. 103; ARIKBOĞA, 2007, s. 114). Şeffaflık, yönetimin uygulamaların düzenli yapılmasını, gizli kalmış hukuk dışı eylemlerin açığa çıkarılmasını öngören bir yapılandırma (EKEN, 2005, s. 23). Özay göre, şeffaflık kavramı, *“bir fizik olayı olarak sadece bir cismin önünden arkası görülmesidir. Ama görünen içeriğin anlaşılabilmesi söz konusu olabilir. Bu yüzden ‘günüşiği’ her zaman güzeldir”* (ÖZAY, 2004, s. 2). Eken bu görüşe tamamıyla katılmayarak şunları ifade etmektedir; *“Şeffaflığın amacı, sadece arka planı ortaya koymak*

*değildir. Başlangıçta arka plan karanlık veya çirkin olsa da, zaman içinde şeffaflık sayesinde bu değişecektir”.*

E-devlet sistemi doğru prosedürlerle uygulanırsa, vatandaşların yapılan idari işlemleri izlemesi kolaylaşacak, bu sayede, yönetimden kaynaklanan bozulmalar azalacaktır. Kamu kurumlarının sahip olduğu bilgiye, isteyen herkes tarafından hızlı ve kolay bir şekilde ulaşılmasının, devlet içinde şeffaflaşma yaratacağı açıktır (BHATNAGAR, 2007, ss. 39-40; ALODALI-ARSLAN, 2004, s.392). Örneğin, vatandaş, hangi ihaleyi kimin kazandığını, yapılan harcamaların nerelere yapıldığını, kaldırım taşlarının neden sökülüp takıldığını öğrenebilecektir (ÜNEY, 2009).

Yine aynı şekilde vatandaşların elektronik ortamlar aracılığıyla şikayetlerini ve dileklerini hızlı ve kolay bir şekilde iletmesi şeffaflığa/saydamlığa katkı sağlayacaktır (TORTOP, 2005, s. 2).

Açıklığın amacı, yönetimin işleyişini iyileştirmek, yönetenler ile yönetilenler arasındaki ilişkileri yumuşatmak, yönetime daha demokratik nitelik kazandırmaktır. Yönetimin işleyişinin iyileştirilmesi için, prosedürleri ve formaliteleri basitleştirmek, hesap verebilir olmak, vatandaşı müşteri olarak görmek ve müşteri odaklı bir yaklaşımı benimseyerek yeterli ve orantılı davranmak gerekir. Müşteri veya vatandaş odaklılık, vatandaşların istekleri doğrultusunda hizmet sunmaktır. Vatandaşlar, aldığı hizmetin karşılığı olarak vergi ödemekte veya doğrudan para ödemektedirler. Buradaki müşteri kavramının özel sektörden farkı, kamu hizmetinin fiyatını ödemedeki zaman ve niteliğidir. Yönetenler ve yönetilenler arasında ilişkileri iyileştirmek için, iletişim yöntemlerinin iyileştirilmesi, yönetimin kullandığı dilin halkın anlayabileceği şekilde basitleştirilmesi ve bu sayede karşılıklı yakınlaşmanın sağlanması gerekmektedir. Yönetimin demokratikleşmesini sağlamak için ise, yönetimin denetlenebilirliğini ve yönetimin kararlarına katılımın sağlanması gerekmektedir (EKEN, 1994, ss. 43-49; WOOD, 2007, ss. 3-4). Saydığımız unsurlar, e-devlet sisteminin uygulanması ve BEHK'nın kullanılmasıyla birlikte uygulanabilir ise, gizlilik geleneğine sahip olan yönetim anlayışımız geçerliliğini yitirmeye başlayacaktır.

Apan (2004)'a göre, devletin kamusal yüzü olarak internet, kamu örgütlerinin açıklığına katkı sağlayacaktır. Açıklık sayesinde, vatandaşların, kurumların ve baskı guruplarının, kamu örgütlerinin karar ve uygulamalarını ölçme-değerlendirme imkanı olacaktır (KLAVUZ-YILMAZ, 2005, s. 308). Dolayısıyla bu sayede, klasik kamu yönetiminden kaynaklanan, yönetim ile vatandaşlar arasındaki engeller yavaş yavaş ortadan kalkmış olacaktır (KÖSECİK-KARGIN, 2004b, s. 99).

Şeffaflaşmanın sağlanması için kullanılacak diğer önemli araçlardan biri ise, halktan herhangi bir talep gelmese dahi, kamunun aldığı karar ve uygulamalar hakkında vatandaş bilgilendirmesi gerekliliğidir. Yürütülen işlemler ve alınan kararlar hakkında, toplantı ve müzakere tutanaklarının açıklanması, bütçe ve mali yapıyla ilgili bilgilerin açıklanması bu türden faaliyetlerdir (EKEN, 2005, s. 36). Fakat bilgi edinme hakkı, kamu kurumlarına talep gelmediği takdirde bilginin duyurulması konusunda yeteri kadar sorumluluk getirmemiştir (YÜKSEL, 2005b, s. 221). Kamu hizmetlerinin, hizmetten yararlananlar tarafından açık bir şekilde anlaşılması ve denetlenmesi için hukuki düzenleme yapılarak belli aralıklarla bilgilerin aktarılması sağlanabilir (SARAN, 1996, s. 24). Giresun belediyesinin hizmet kalitesinin ölçümünün yapıldığı bir araştırmaya göre, seçmenlerin “bilgilendirilmesi ve önemsenmesi” faktörü diğer belediyenin sunduğu hizmet faktörleri arasında daha önemli olarak ön plana çıkmaktadır (USTA-MEMİŞ, s. 21). Çıkan sonuçtan anlaşılacağı üzere, vatandaşlar tarafından böyle bir beklentinin de olduğu görülmektedir. Yerel yönetimler sadece seçim öncesi yaptıklarını anlatmamalı, diğer zaman dilimi içerisinde sunduğu hizmetler ve uygulamaları hakkındada halkı bilgilendirmelidir.

Şeyhanlıoğlu (2007)'na göre; devletler- ister gelişmekte olan, ister gelişmiş olsun- bir ideolojik tercih olarak değil, teknolojik zorunluluk sonucu daha açık ve idarenin kararlarına vatandaş katılımını zorunlu kılacaktır. Devletin kamuya sağladığı bilgi sayesinde vatandaşların değer ve yenilik yaratma yeteneklerini geliştirmesinde daha da etkili bir şekilde aktif rol alacaklardır. Burada bilginin paylaşımı söz konusu olduğundan, tarafların paylaşımına hazır, istekli ve nitelikli olması gerekmektedir. Bireyin herhangi bir kamu kurumundan bilgi almasına yönelik bir eylemde bulunmasında şunlar önemlidir (İNCE, 2001, s. 10):

- Paylaşılacak bilgiyi sağlayan kamu kurumunun buna istekli, gerekli örgütlenmeyi oluşturması ve içerik olarak yeterli bilgi sunması,

- Bilgi alıcısı bireyin de teknolojik imkanları kullanabilmesi için gerekli bilgiye sahip olması,
- Her iki tarafında bir birine uyumlu araçları kullanıyor olması,
- Paylaşılan bilgi içeriğinin anlamlı, anlaşılır ve kullanılabilir olmasıdır.

Saydam bir sistem sayesinde, yönetenlerin aldığı karar ve uygulamaların bilgisinin, vatandaşlar tarafından paylaşılıyor olması idarenin daha doğru kararlar vermesini gerektirecektir (POLAT, 2003, s. 67). Yönetimler, karar ve uygulamaları ile ilgili bilgileri paylaştığı takdirde halkın takdir ve desteğini alacaktır (İNANÇ-ÜNAL, 2007, s. 8). Bilginin paylaşılıyor olması nitelik anlamında vatandaş güçlendirecek ve bu sayede daha fazla demokratik gelişime katkı sağlayacaktır.

Son olarak şunu da ifade etmek gerekir; Yüksel ( 2005a)'e göre yalnız bilgiye ulaşım kolaylığının sağlanması bizleri tam anlamıyla saydamlığa ulaştırmayacaktır. Bunun yanında tam anlamıyla saydamlığı sağlamak için yerleşmenin ve iyi yönetişimin benimsenmesi gerekmektedir.

### **34. Hesapverebilirlik**

1990'lı yılların başlarında klasik kamu yönetimi anlayışının değişimini tetikleyen yeni kamu yönetimi (New Public Management [NPM] ) yaklaşımıyla birlikte hesapverebilirlik kavramı daha da önem arz etmeye başlamıştır. Kısaca yeni kamu yönetimi anlayışı, özel sektör uygulamalarının kamu sektörü içerisinde uygulanmasıdır. Bu anlayış doğrultusunda vatandaşın devlete hesap verme sorumluluğunun yanında aynı şekilde, devletin de vatandaşa hesap verme gerekliliği ortaya çıkmıştır. Caiden'e göre hesapverebilirlik, sorumluluklar konusunda cevap vermek, rapor etmek, açıklama yapmak, yükümlülükleri üstlenmek ve kamusal değerlendirmeye açık ve hazır olmaktır (BALCI, 2003b, s. 115; ATEŞ, 2008, s. 191). Eken (2005)'e göre hesapverebilirlik, kamu çalışanlarının ve yetkileri kullananların yaptıkları işlemlerden sorumlu tutulmasıdır. Diğer bir tanımlamaya göre, kendilerine yetki ve kaynak tahsisi edilen kamu görevlilerinin, karar ve uygulamalarını sergilemesi ve raporlaması sorumluluğu olarak ifade edilmektedir (KESİM, 2008).

Hesapverebilirlik özellikle dışsal otoriteye karşı, yapılan faaliyetler hakkında açıklamalarda bulunmayı ifade etmektedir. Anlaşılacağı üzere bir tarafta hesap soran, diğer tarafta hesap veren bulunmaktadır. Kamu örgütleri açısından hesapverebilirlik, halk tarafından verilen yetkinin kontrol edilmesi isteğinden doğmaktadır. Vatandaşlar, gücü ve kaynağı devlet kurumlarına devretmekte, seçtikleri temsilciler aracılığıyla hesap sormaktadırlar. Bu doğrutuda etkin bir hesapverebilirlik için hesap soran taraflarla hesap veren taraf arasındaki ilişkilerin, süreç ve amaçların önceden belirlenmesi gerekmektedir. Belirlenen kriterlere aykırı davranışların hesap verenler tarafından sorumluluğun üstlenilmesini, bu doğrutuda yasal düzenlemelerin önceden belirlenmesini zorunlu kılmaktadır (AKYÜZ, 2006, s. 4; Akt. AKYÜZ, 2006, s. 9). İşte bu noktada e-devlet sistemi sayesinde, amaçların belirlenmesi ve amaçlara ulaşmak için yapılacak harcamaların önceden ilan edilmesi, yapılacak faaliyetler hakkında halkın bilgi sahibi olmasını sağlayacaktır. Daha sonra vatandaşlar dönem sonunda yayınlanacak faaliyet raporları sayesinde karşılaştırma yapabilecek ve etkin bir hesapverebilirlik süreci gerçekleştirilmiş olacaktır.

Altınok (2003)'un 2002 yılında Ardahan merkez ve ilçelerinde 150 internet kullanıcısı üzerinde yaptığı araştırmada, “e-devlet, kamu görevlilerinin hesapverebilirliğini nasıl değiştirir” sorusuna katılımcıların %41'i “halka devlet politikaları ve kararları hakkında daha fazla bilgi sağlar” cevabını vermiştir. Böylece daha şeffaf bir yönetimin gerçekleşeceğine inanılmaktadır.

Yeni bilgi teknolojilerinin gelişmesi, hesapverebilirliğin oluşması için önemli bir birleşen olarak kabul edilmektedir. Bir karar alınacağı zaman, karar hakkındaki bilgi ve kararın sonuçları, karar vericilerin hesapverebilirliği için bilgi akışının sağlanması gerekmektedir. Bilgi akışının olmayışı ve bilgi akışını sağlayacak bilgi teknolojilerinin olmadığı yerde hesap verebilirlikten söz edilememektedir. Hesapverebilirlik, performansa ilişkin daha zamanlı, tutarlı ve resmi bilgi sağlayacağı için alınan kararların izlenmesine ve kontrol edilmesine yardımcı olmaktadır (HEEKS, 1998).

Bilgi edinme hakkı sayesinde vatandaşlar kamudan istediği bilgiye sahip olacaklar ve alınan karar ve uygulamaları muhakeme ederek demokratik yoldan hesabını sorabileceklerdir (İMREN-GÜVEN, 2007, s. 263). Bilgi edinme hakkının olmadığı bir

yerde, kamu örgütlerinde çalışanlar, kendi itibarlarını artırmak için bilgiyi seçerek kullanacaklardır (ÖZKAN, 2004, s. 41). Bu doğrultuda e-devlet sayesinde vatandaş, gerek herhangi bir talepte bulunmadan gerekse bilgi edinme hakkını kullanarak kamu örgütlerinin sahip olduğu bilgiye kolaylıkla ulaşabilmektedir.

Yönetimin hesapverebilir bir yapıya sahip olması için temel unsurlardan biri saydamlıktır. Yukarıda da açıklandığı gibi kısaca ifade edecek olursak saydamlık, idarenin aldığı her türlü karar ve uygulamaların halk tarafından biliniyor olmasıdır. Saydamlık ve hesapverebilirlik karşılıklı etkileşim içinde olan, birbirini tamamlayan kavramlardır. Yani saydam bir yapı olmadan tam anlamıyla hesapverebilirlikten söz edemeyiz; aynı şekilde, hesapverebilirlik anlayışına sahip olmadan da saydamlıktan söz edemeyiz. Bu sebeple etkin bir hesapverebilirlik yapısı için, kamusal eylem ve kararlara ilişkin bilgilenme ve bilgilendirme süreçlerinin sistematik biçimde işlemesi gerekmektedir (YÜKSEL, 2005b, ss. 212-213).

Yönetimin hesapverebilirliği için, yönetimin faaliyetlerinin izlenebilmesi, dosyaların görülebilmesi, her türlü bilgi veya belgelerin vatandaş tarafından sağlanabilmesi gerekmektedir. Vatandaşlar, ifade edilen bilgi, belge ve uygulamalara tam anlamıyla ulaşamıyorsa, yönetimin hesap verebilirliğine şüphe ile bakacaklardır (AKYILDIZ, s. 7).

### **340.Hesapverebilirlik Türleri**

Hesapverebilirlik değişik yazarlar tarafından farklı türlere ayrılmıştır (HEEKS, 1998; BALCI, 2003b, ss. 119-121; POLAT, 2003, s. 71; ATEŞ, 2008, ss. 200-208). Aşağıdaki dört çeşit hesap verebilirlik açıklanacaktır.

a) Siyasi hesapverebilirlik: Hesapverebilirliğin bilinen en eski türlerinden biridir. Seçilmiş kamu görevlilerinin seçmenlere, anayasa ve hukukun üstünlüğüne, seçildikleri kuruma karşı hesap verebilir olmak zorunda olmaları anlamına gelir (SAMSUN, 2009, s. 21). Buradan anlaşılacağı üzere politikacıların, önce seçimler yoluyla halka cevap vermeleri beklenmektedir. Bu yolla vekillerin etik davranıp davranmadıkları, vaatleri gerçekleştirip gerçekleştirmedikleri, yani dürüstlükleri vatandaşlar tarafından değerlendirilmektedir (BALCI, 2003b, ss. 119-120).



b) Hukuki hesapverebilirlik: Kamu örgütleri performansa ulaşım ve hukuksal kurallara bağlılık konularında dış bir makama hesap vermektedir. Bu tür hesapverebilirlik, hukukun üstünlüğünün sağlanması için bir aracı olarak görülmektedir (ATEŞ, 2008, s. 207). Hukuk devleti ve güçler ayrılığı ilkelerinin benimsenip, siyasal sistemde yerinde bir yetki, görev ve sorumluluk dağılımının sağlanarak, ilişkilerin açık, anlaşılır, katılıma yer veren bir biçimde düzenlenmiş olması, hesapverebilirliğin başarısında son derece önemlidir ( AKYÜZ, 2006, s. 14).

c) Mali hesapverebilirlik: Yargı organları da dahil olmak üzere devletin tüm birimlerinin karar ve eylemlerine karşı yargı yolunun açık olmasını ifade etmektedir (SAMSUN, 2009, s. 25). Bir başka ifadeyle, kamu örgütlerinin sahip olduğu kaynakların belirlenen amaçlara uygun kullanılıp kullanılmadığının denetiminin yapılmasıdır. Bu denetim, parlamento adına yüksek denetim kurumlarınca yerine getirilen bağımsız ve tarafsız denetimler ile parlamento komisyonları tarafından gerçekleştirilmektedir (POLAT, 2003, s. 73).

d) Vatandaşlara doğrudan hesapverebilirlik: NPM anlayışı içerisinde müşteri/vatandaş odaklı olma, kamu kurumları ve yöneticilerinin doğrudan halka hesap vermesinin yolunu açmıştır. Hesapverebilirlik, kamu hizmetlerinden yararlananların beklenti ve taleplerini hesaba katmayı da içermektedir (AKYÜZ, 2006). Bunun için yapılacak planlara vatandaş katılımının sağlanması gerekmektedir. Yıl sonunda açıklanan raporlar yapılan planın gerçekleşip gerçekleşmediğini gösterecektir. Bu durum, kamu kurum yöneticileri sadece üstlerine karşı değil, doğrudan vatandaşlara karşı da hesapverebilir hale getirmektedir (ATEŞ, 2008, ss. 309-210). Bizim de üzerinde durduğumuz nokta, kamu kurumları tarafından alınan karar ve uygulamaların vatandaş tarafından denetimin yapılması üzerinedir. Burada değinilmesi gereken önemli nokta ise, kamu görevlileri yaptıkları eylemlerle ilgili doğrudan halka karşı sorumlu olunca, siyasilerin rolünün azalması söz konusu olacaktır (BALCI, 2003b, s. 124).

Sonuç olarak vatandaşların kamu kurumlarına güvenin artırılması ve saydam bir yapının oluşturulması için bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanarak etkin bir hesapverebilirlik sisteminin oluşturulması kaçınılmazdır. Aynı şekilde bilgi edinme

hakkının kullanılmasıyla kamu kurum veya çalışanlarından hesap sorulabilecektir. Kamu çalışanlarının doğrudan halka hesap vermesi siyasilerin konumunu zayıflatmayacaktır. Aksine, kanımızca, hesap verebilir bir yapının oluşması bozulmaların azalmasına, kurumlara güvenin ve vatandaş memnuniyetinin artmasına yol açarak siyasileri daha da güçlendirecektir.

### **35. İdarenin Kararlarına Katılım**

Kamu örgütleri, birbirinden farklı kişi ve gruplara aynı farklılıkta hizmet sunmaktadırlar. Bu kişi ve gruplar kamusal karar verme sürecinde etkili olma potansiyeline sahiptirler. Bu katılım potansiyelini aktif hale getirebilecek en etkili araçlardan biri e-devlet uygulamalarıdır. Elektronik imkanların oluşturduğu kolaylık sayesinde vatandaşlar, idarenin karar alma sürecine katılabilir ya da kararın uygulanması esnasında şikayetlerini, beklentilerini bildirebilirler. Fakat ilgili kişi ve grupların verilecek kararlara katılımı idarenin karar alma sürecini yavaşlatacaktır (ÖZTÜRK, 2003, s. 2; UZMAN, 2007, s. 105). Ancak olabildiğince ilgililerin taleplerini, şikayet ve önerilerini almak, hem oluşabilecek tepkileri azaltacaktır hem de kararların benimsenip uygulanabilirliğini artıracaktır. Bu yaklaşım da uzun vadede kamu hizmetlerinde verimliliği artıracaktır.

Demokrasilerde, seçim haricinde halkın yönetime katılımı, kararların alınmasında aktif rol alması, yönetimin etkin bir şekilde işlemlerini ve meşruiyetini güçlendiren en önemli yönetim faktörüdür (ALKAN-ŞİMŞEK, 1998, s. 183; EKEN, 1995-1996, s. 64). Katılmaya verilen değer sayesinde hem çalışanların hem de vatandaşların daha fazla katılımı sağlanır. Aktif katılımın sağlanması için, vatandaşların yönetim yapısı ve işleyişi hakkında bilgi sahibi olması gerekir. Bireyler ve örgütler, isteği bilgileri bilgi edinme hakkını kullanarak elde edebileceklerdir. Bu sayede, alınmış bir kararın yasal olup olmadığının, kararın gerekçelerini, karşılaştıkları bir hukuki durum karşısında yönetimin nasıl hareket ettiğini öğrenebileceklerdir (EKEN, 1995-1996, s. 64).

Diğer taraftan katılımın istenen düzeyde sağlanması için, kamu çalışanları tarafından, katılımın önemi ve yararlarından bahsederek halkın bilinçlendirilmesi gerekebilir. Yönetime katılım aracı olarak, toplu görüşmeler veya anket yöntemi kullanılabilir (TORTOP, 2007, ss. 34-35). İletişim teknolojilerinin gelişimiyle, özellikle anket yöntemi

kullanılarak sağlanacak katılım daha az maliyetli ve daha hızlı olmaktadır. Diğer taraftan elektronik kanallar sayesinde, siyasette aktif rol almayan (uzmanlar, gençler vb.) kişi ve gruplar düşüncelerini, eleştirilerini aktarma imkânına sahip olacaklardır. Vatandaştan gelen bilgiler doğrultusunda karar alıcıların daha doğru kararlar almasına yardımcı olunacaktır (KÖSECİK-KARGIN, 2004b, s.102). Bu sayede demokrasi daha etkin bir şekilde işleyecektir.

Özellikle internet, bireye bilgi edinme imkânı açısından büyük kolaylık sağlamaktadır. Kamu örgütleri tarafından digital ortamda depolanan bilgi, taraflara, gerek doğrudan web ortamında sunulmasıyla gerekse bilgi edinme hakkının kullanımı aracılığıyla sunulmaktadır. Bu sayede vatandaş idarenin kararlarından hızlı bir şekilde haberdar olabilir ve aynı hızla geribildirim sağlayabilir. Aynı zamanda bu imkan vasıtasıyla bireyi, edilgen olmaktan çıkararak etkin bir değerlendirme öznesi yapar (ALKAN-ŞİMŞEK, 1998, ss. 179-180).

Son olarak ifade edecek olursak, bilişim kültürünün yaygınlaşmasıyla e-devlet sistemi aracılığıyla yönetime katılım artacaktır (AKTAN, 2003, s. 244). Gerek kamu örgütleri gerekse özel kuruluşların desteğiyle, bilişim teknolojilerinin kullanılması ve sağladığı avantajlar gerekli yöntemler kullanılarak taraflar bilgilendirilmelidir. Bu sağlandığı takdirde bilişim kültürü daha hızlı oluşacak ve katılımı aynı doğrultuda artacaktır. Aksi takdirde bilişim kültürünün oluşması çok zaman alacaktır.

### **36. Hızlı ve Kolay Erişim**

Serbest piyasa içerisinde yer alan örgütler, teknolojik imkânları kullanarak, müşterilerin daha hızlı işlem yapmasını sağlamışlardır. Özellikle bankacılık işlemlerinde hizmetlerin birçok kanaldan sunulması müşterinin memnuniyetini artırmaktadır. Örneğin; Elektronik Fon Transferi (EFT) yapmak istediğimizde, evimizdeki bilgisayardan internete bağlanarak, bilgisayar yoksa sabit telefonu, mobil cep telefonunu veya mevcut olan, Otomatik Para Makinelerini (*Auto Transform Money* [ATM]) kullanarak işlemimizi sırada bekleme endişesi olmadan daha az maliyetle ve daha hızlı yapabilmekteyiz (KURAN, 2005, s. 46).

Hizmet kalitesini belirleyen önemli etmenlerden biri, hizmet sunumundaki hızlılıktır. E-devlet uygulamaları sayesinde, vatandaşlar, günün her saatinde beklentisi olan çok sayıda hizmeti bir platformdan kısa bir sürede alabilecektir (KÖSECİK-KARGIN, 2004b, s. 100). Aynı şekilde kamunun hizmet sunumunda diğer elektronik ortamlardan (cep telefonları, kiosklar, arama merkezleri, dığital TV'ler) yararlanması, zaman kaybını önleyerek hizmete erişimi hızlandıracaktır (KURAN, 2005, s. 48; APAN, 2004, s. 2). Örneğin; şehrin belli bölgelerine ATM (kiosk) benzeri araçlar yerleştirilebilir. Bu araçlar, insanları, ulaşımın verdiği sıkıntıdan ve zaman kaybından kurtaracaktır. Hizmetlere erişimi kolaylaştırıcı başka bir örnek Beyoğlu Belediyesi tarafından uygulamaya konulmuştur. Belediye İstiklal Caddesi ve çevresinde Wi-Fi kablosuz ağ altyapısı oluşturularak vatandaşların ücretsiz belediye hizmetlerine ulaşımını sağlamıştır (TUSİAD-TBV, 2007, s. 18). Bu imkânlardan yararlandıkça oluşacak güven duygusu ve psikolojik rahatlık, insanların devletiyle ve yöneticileriyle barışık olmasına katkı sağlayacaktır (KÖSECİK-KARGIN, 2004b, s. 100). Ayrıca, vatandaşın ülke dışında bulunduğu zamanda bile devlet ile olan işlemlerini elektronik kanallar sayesinde yapabilecektir ( BENSĞHIR, 2000, s. 51).

Hizmetlerin elektronik kanallar aracılığıyla sunulması ile merkezden uzak yerlerde ikamet eden kişi ve kurumlara daha hızlı ve güvenli hizmet verilmiş olacaktır (FİSTİKÇIOĞLU, 2007, s. 13). Aynı şekilde bedensel engellilerin fiziksel anlamda kamu kurumlarına ulaşımında yaşadığı problemler, hizmetlerin elektronik ortamlarda sunulmasıyla ortadan kalkmış olacaktır. Bir yandan da çoğu kamu kurumlarının, fiziksel yapısında dikkate almayarak oluşturduğu engeller elektronik sistemler aracılığıyla yıkılmış olacaktır.

Bu bölümde yapılan açıklamaları genel olarak değerlendirecek olursak, e-devlet ve bilgi edinme hakkı kavramlarının yönetime olan etkisi verimlilik, etkinlik, şeffaflık, hesap verebilirlik, katılım, güven, hızlı ve kolay erişim kavramları üzerinden irdelenerek açıklanmaya çalışılmıştır.

Bir sonraki bölümde ise, e-devlet ve bilgi edinme hakkı kavramlarının bilinirlik ve işlevsellik düzeyinin ölçülmesine yönelik Giresun Belediyesi bünyesinde örnek bir uygulama gerçekleştirilmiş olup, elde edilen veriler istatistik programı aracılığıyla analiz edilerek yorumlanmaya çalışılacaktır.

## DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

### 4. E-DEVLET VE BİLGİ EDİNME HAKKIKAVRAMLARININ BİLİNİRLİK VE İŞLEVSELLİK DÜZEYİNİN ÖLÇÜLMESİ: GİRESUN BELEDİYESİ ÖRNEĞİ

Bu bölümde, e-devlet ve bilgi edinme hakkının bilinirlik ve işlevsellik seviyesini ölçmeye yönelik hazırlanan anket soruları, Giresun Belediyesi personeli kapsamında uygulanarak, elde edilen sonuçlar yorumlanmaya çalışılmıştır.

#### 40. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Dünyada ve Türkiye’de, gerek merkezi yönetim gerekse yerel yönetim düzeyinde, artan oranda kullanımı yaygınlaşan e-devlet veya e-belediye uygulamaları içerisinde 2004 yılında yürürlüğe giren bilgi edinme hakkının işlevselliğinin şeffaflık, hesap verebilirlik, etkinlik, verimlilik, katılım, güven, hızlı erişim kavramları üzerinden ölçülmesi bu araştırmanın temel amacını oluşturmaktadır. Bu amaçla, Giresun belediye personellerinin e-devlet ve bilgi edinme hakkı kavramları hakkındaki bilgilerini, uygulamalarını, alınan karar ve uygulamalara etkisini, gerek personel gerekse kurum düzeyinde meydana gelen değişiklikleri ve yaşanan sorunlar tespit edilmeye çalışılmaktadır. Diğer taraftan bu çalışmayı daha önce yapılmış diğer çalışmalardan (KARGIN, 2003; ALTINOK, 2003; KÖSECİK-KARGIN, 2004; FİSTİKÇİOĞLU, 2007; KILIÇ, 2006; OLGUN, 2006; YILDIRIM, 2007; YARAMIŞ, 2005) ayıran özelliği, önceki yapılan çalışmalarda sadece e-devlet yapılanması teorik ve pratik olarak ele alınmıştır. Bu çalışmada ise, e-devlet yapılanması ile birlikte bilgi edinme hakkının kullanımı birleştirilerek, yönetim üzerindeki etkileri gerek teorik gerekse pratik olarak ölçülmeye çalışılmaktadır. Bu da çalışmanın önemini ortaya çıkarmaktadır.

#### 41. Araştırmanın Kapsamı ve Yöntemi

Araştırmanın ana kütlesi, Giresun Belediyesinin toplam personel sayısı olan 341'dir. Araştırmada anket yöntemi kullanılmıştır. Anket sorularının hazırlanmasında daha önceden yapılmış çalışmalardan (KARGIN, 2003; ALTINOK, 2003; KÖSECİK-KARGIN, 2004; FISTIKÇIOĞLU, 2007) yararlanılmıştır. Anket üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde katılımcıların kişisel bilgileri ile ilgili sorular yer almaktadır. İkinci bölümde e-devlet hizmetlerine yönelik belediye personelinin bakış açısını ölçmeye yönelik sorular yer almaktadır. Üçüncü bölümde ise bilgi edinme hakkının uygulanışına yönelik belediye personelinin bakış açısını ölçmeye yönelik sorular yer almaktadır. Anket uygulamasına geçmeden önce bir grup kurum personeli ile ön test yapılmış daha sonra anket sorularında gerekli yerler düzeltilmiştir. Anket uygulaması 30 Mart-17 Nisan tarihleri arasında yapılmıştır. Uygulamada yüz yüze anket yöntemi kullanılmıştır. Tesadüfi örnekleme yöntemi kullanılarak belediye personeline toplam 125 adet anket dağıtılmıştır. Verilen anketlerin ancak 82 adedi anket dağıtılan personelin defalarca ziyaret edilmesi sonucu geri dönüşü sağlanabilmiştir. Geri dönen anketlerin 7 adedi çeşitli sebeplerden dolayı örnekleme katılmayarak 75 adet anket formu değerlendirilmeye alınmıştır. Anket çalışması tamamlandıktan sonra, elde edilen veriler, SPSS 15.0 for Windows programı yardımıyla tanımlayıcı (frekans ve yüzde) ve uygun görülen tam bağımsız değişkenler (yaş, cinsiyet, eğitim, kurumda çalışma süresi ve statü) ile bağımlı değişkenler arasında ilişki testi için çapraz tablo analizi yapılmıştır. Çapraz tablo yöntemiyle ilişki testi yapılırken beklenen değerlerin %20'sinden fazlasının 5'ten küçük olan tablolar değerlendirilmeye alınmamıştır (ALTUNIŞIK ve diğerleri, 2007, s. 198). Verilerin gösterilmesi ve yorumlanmasında şekil ve tablolardan faydalanılmıştır. Çapraz tablo yöntemi kullanılarak ilişki testi yapılmak istenip de yapılamayan değişkenler aşağıda sıralanmıştır:

- Belediye personelin yaşı ile bilgi edinme hakkı kanununun yürürlüğe girmesi sonucu iş yapma tarzlarında ki değişiklik arasında ilişki,
- Belediye personelin yaşı ile yapılan çalışmalardan vatandaşın bilgi sahibi olması sonucu statülerinin zayıflaması arasındaki ilişki,
- Belediye personelin yaşı ile alınan karar ve uygulamalar hakkında, vatandaşın bilgi edinme hakkını kullanarak bilgi sahibi olması kuruma olan güveni artırması arasındaki ilişki,

- Belediye personelin yaşı ile halkın bilgi edinme hakkını kullanarak kurumun karar ve uygulamalarından bilgi sahibi olması “denetlenme” hissini uyandırması arasındaki ilişki,
- Belediye personelin yaşı ile Bilgi Edinme Hakkından haberdar olma arasındaki ilişki,
- Belediye personelin yaşı ile Kurumun internet sitesinde pek çok şeyin yer almasının “denetlenme” hissi uyandırması arasındaki ilişki,
- Belediye personelin yaşı ile e-devlet uygulamalarından haberdar olma arasındaki ilişki,
- Belediye personelin yaşı ile vatandaşların hizmet beklentisini daha iyi tespit için kurumun alacağı kararlara halk katılımının istenmesi arasındaki ilişki,
- Belediye personelin cinsiyeti ile yapılan çalışmalardan vatandaşın bilgi sahibi olması sonucu statülerinin zayıflaması arasındaki ilişki,
- Belediye personelin cinsiyeti ile alınan karar ve uygulamalar hakkında, vatandaşın bilgi edinme hakkını kullanarak bilgi sahibi olması kuruma olan güveni artırması arasındaki ilişki,
- Belediye personelin cinsiyeti ile vatandaşların hizmet beklentisini daha iyi tespit için kurumun alacağı kararlara halk katılımının istenmesi arasındaki ilişki,
- Belediye personelin eğitimi ile yapılan çalışmalardan vatandaşın bilgi sahibi olması sonucu statülerinin zayıflaması arasındaki ilişki,
- Belediye personelin eğitimi ile alınan karar ve uygulamalar hakkında, vatandaşın bilgi edinme hakkını kullanarak bilgi sahibi olması kuruma olan güveni artırması arasındaki ilişki,
- Belediye personelin eğitimi ile E-devlet uygulamalarından haberdar olma arasındaki ilişki,
- Belediye personelin eğitimi ile vatandaşların hizmet beklentisini daha iyi tespit için kurumun alacağı kararlara halk katılımının istenmesi arasındaki ilişki,
- Belediye personelin kurumda çalışma yılı ile yapılan çalışmalardan vatandaşın bilgi sahibi olması sonucu statülerinin zayıflaması arasındaki ilişki,
- Belediye personelin kurumda çalışma yılı ile bilgi edinme hakkı ile birlikte, yönetimin işleyişindeki karışıklıkların, yolsuzlukların, kayırmacılığın azalması ve uzun vadede ortadan kalkacağı görüşüne katılma arasındaki ilişki,

- Belediye personelin kurumda çalışma yılı ile alınan karar ve uygulamalar hakkında, vatandaşın bilgi edinme hakkını kullanarak bilgi sahibi olması kuruma olan güveni artırması arasındaki ilişki,
- Belediye personelin kurumda çalışma yılı ile vatandaşların hizmet beklentisini daha iyi tespit için kurumun alacağı kararlara halk katılımının istenmesi arasındaki ilişki,
- Belediye personelin kurumda çalışma yılı ile e-devlet uygulamalarından haberdar olma arasındaki ilişki,
- Belediye personelin görevi ile vatandaşların hizmet beklentisini daha iyi tespit için kurumun alacağı kararlara halk katılımının istenmesi arasındaki ilişki,
- Belediye personelin görevi ile alınan karar ve uygulamalar hakkında, vatandaşın bilgi edinme hakkını kullanarak bilgi sahibi olması kuruma olan güveni artırması arasındaki ilişki,
- Belediye personelin görevi ile e-devlet uygulamalarından haberdar olma arasındaki ilişki,

#### 42. Araştırmanın Hipotezleri, Varsayımları ve Sınırlılıkları

Hipotez, araştırmacının yapmış olduğu çalışmadaki değişkenler arasında ne tür bir ilişkinin olduğuna dair beklentilerini ve yargılarını ifade etmektedir (ALTUNIŞIK ve diğerleri, 2005, s. 20). Yapılan açıklama doğrultusunda aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir;

$H_1$  : Kurum personelinin cinsiyeti ile e-devletten haberdar olma arasında anlamlı bir ilişki vardır.

$H_2$  : Kurum personelinin cinsiyeti ile internet sitesi aracılığıyla pek çok bilginin aktarılması sonucu oluşan denetleniyoruz hissini yaşaması arasında anlamlı bir ilişki vardır.

$H_3$  : Kurum personelinin eğitimi ile internet sitesi aracılığıyla pek çok bilginin aktarılması sonucu oluşan denetleniyoruz hissini yaşaması arasında anlamlı bir ilişki vardır.

$H_4$  : Kurum personelinin çalışma yılı ile internet sitesi aracılığıyla pek çok bilginin aktarılması sonucu oluşan denetleniyoruz hissini yaşaması arasında anlamlı bir ilişki vardır.



$H_5$  : Kurum personelinin görevi ile internet sitesi aracılığıyla pek çok bilginin aktarılması sonucu oluşan denetleniyoruz hissini yaşaması arasında anlamlı bir ilişki vardır.

$H_6$  : Kurum personelinin cinsiyeti ile bilgi edinme hakkından haberdar olma arasında anlamlı bir ilişki vardır.

$H_7$  : Kurum personelinin eğitimi ile bilgi edinme hakkından haberdar olma arasında anlamlı bir ilişki vardır.

$H_8$  : Kurum personelinin çalışma yılı ile bilgi edinme hakkından haberdar olma arasında anlamlı bir ilişki vardır.

$H_9$  : Kurum personelinin görevi ile bilgi edinme hakkından haberdar olma arasında anlamlı bir ilişki vardır.

$H_{10}$  : Kurum personelinin cinsiyeti ile halkın bilgi edinme hakkını kullanarak kurumun karar ve uygulamalarından bilgi sahibi olması sonucu oluşan “denetlenme” hissi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

$H_{11}$  : Kurum personelinin çalışma yılı ile halkın bilgi edinme hakkını kullanarak kurumun karar ve uygulamalarından bilgi sahibi olması sonucu oluşan “denetlenme” hissi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

$H_{12}$  : Kurum personelinin eğitimi ile halkın bilgi edinme hakkını kullanarak kurumun karar ve uygulamalarından bilgi sahibi olması sonucu oluşan “denetlenme” hissi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

$H_{13}$  : Kurum personelinin görevi ile bilgi edinme hakkının kullanılmasıyla birlikte, yönetimin işleyişindeki karışıklıkların, yolsuzlukların, kayırmacılığın azalacağı ve uzun vadede ortadan kalkacağı düşüncesine katılması arasında anlamlı bir ilişki vardır.

$H_{14}$  : Kurum personelinin cinsiyeti ile bilgi edinme hakkının kullanılmasıyla birlikte, yönetimin işleyişindeki karışıklıkların, yolsuzlukların, kayırmacılığın azalacağı ve uzun vadede ortadan kalkacağı düşüncesine katılması arasında anlamlı bir ilişki vardır.

$H_{15}$  : Kurum personelinin eğitimi ile bilgi edinme hakkının kullanılmasıyla birlikte, yönetimin işleyişindeki karışıklıkların, yolsuzlukların, kayırmacılığın azalacağı ve uzun vadede ortadan kalkacağı düşüncesine katılması arasında anlamlı bir ilişki vardır.

$H_{16}$  : Kurum personelinin görevi ile bilgi edinme hakkının kullanılmasıyla birlikte, yönetimin işleyişindeki karışıklıkların, yolsuzlukların, kayırmacılığın azalacağı ve uzun vadede ortadan kalkacağı düşüncesine katılması arasında anlamlı bir ilişki vardır.

$H_{17}$  : Kurum personelinin eğitimi ile bilgi edinme hakkının yürürlüğe girmesiyle iş yapma tarzında değişiklik olması arasında anlamlı bir ilişki vardır.

$H_{18}$  : Kurum personelinin cinsiyeti ile bilgi edinme hakkının yürürlüğe girmesiyle iş yapma tarzında değişiklik olması arasında anlamlı bir ilişki vardır.

$H_{19}$  : Kurum personelinin çalışma yılı ile bilgi edinme hakkının yürürlüğe girmesiyle iş yapma tarzında değişiklik olması arasında anlamlı bir ilişki vardır.

$H_{20}$  : Kurum personelinin görevi ile bilgi edinme hakkının yürürlüğe girmesiyle iş yapma tarzında değişiklik olması arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Araştırmanın temel varsayımı, Giresun Belediyesi örgütü ve personeli, e-devlet ve bilgi edinme hakkı konusunda hazır değildir. Bu temel varsayıma dayalı olarak, Giresun Belediyesi örgütü ve personeli örneğinde, e-devlet ve bilgi edinme hakkı ile henüz tam anlamıyla etkinlik, verimlilik, şeffaflık, hesap verebilirlik, güven, katılım, hızlı ve kolay erişim sağlanamadığı ifade edilebilir.

Araştırmanın yürütülmesi esnasında yaşanan en önemli sınırlılık, kurum kapsamında daha önce böyle bir anket uygulaması yapılmamış olmasıdır. Bu nedenle, ancak defalarca ziyaretten sonra anket formlarının doldurulması sağlanabilmiştir. Hatta kimi birim müdürleri bizi, anket formlarının doldurulması için yardımcılarına yönlendirmek istemişlerdir.

Bir diğer sınırlılık ise, anket sorularının niteliğinde ortaya çıkmaktadır. Araştırma konusu ile ilgili daha önce yapılan çalışmalarda Likert tarzı soru yapıları geliştirilmemiştir. Bu nedenle çalışmamızda da çoktan seçmeli ve açık uçlu soru yapıları kullanılmıştır.

Çalışmanın bir diğer sınırlılığı ise araştırmanın yerel seçimlerin hemen sonrasında nazik bir dönemde yapılması ve belediyenin resmi internet sayfası yenilediği için kullanıma açık olmamasıdır. Bu çalışmanın seçim ertesinde yapılmış olmasının anketi dolduran personeli etkilediği düşünülmektedir.

### 43. Belediye Personeli Anket Sonuçlarının Değerlendirilmesi

#### 430. Demografik Bilgiler

**Tablo: 4**  
**Belediye Personelinin Yaş Dağılımı**

Yaş	Frekans	Oran (%)
18-25	3	4,0
26-35	25	33,3
36-45	24	32,0
46 ve daha üzeri	23	30,7
Toplam	75	100

Ankete katılan belediye personelinin yaş dağılımları incelendiğinde, 26-35 yaş grubunun %33,3 ile en üst sırada yer aldığı görülmektedir. Daha sonra 36-45 yaş grubu %32 ile ikinci sırada, 46 ve daha üzeri %30,7 ile üçüncü sırada ve 18-25 yaş grubu ise %4 ile son sırada yer almaktadır.

**Tablo: 5**  
**Belediye Personellerinin Cinsiyet Dağılımı<sup>1</sup>**

Cinsiyet	Frekans	Oran (%)
Bayan	30	40,0
Erkek	45	60,0
Toplam	75	100

<sup>1</sup> Ankete katılan personellerin %40'ı (30 kişi) bayan, %60'ı (45 kişi) erkektir.

**Tablo: 6**  
**Belediye Personelinin Eğitim Düzeyi**

<b>Eğitim Durumu</b>	<b>Frekans</b>	<b>Oran (%)</b>
Lise	31	41,3
Üniversite	44	58,7
Toplam	75	100

Ankete katılan belediye personeli %58,7'si (44 kişi) üniversite, %41,3'ü (31 kişi) lise mezunudur. Personelin %58,7'lik kısmının üniversite mezunu olması kurumun kullanacağı bilişim ve iletişim teknolojilerine, daha hızlı uyum sağlanacağına bir işareti olarak görülebilir (Ankete katılanlardan ilköğretim mezunu olmadığı için burada dikkate alınmamıştır ve bundan sonrada yapılacak analizlerde dikkate alınmayacaktır).

**Tablo: 7**  
**Belediye Personelinin Kurumda Çalışma Süresi**

<b>Çalışma Yılı</b>	<b>Frekans</b>	<b>Oran (%)</b>
0-10	24	32,0
11-20	34	45,3
21 ve daha üzeri	17	22,7
Toplam	75	100

Tablo incelendiğinde ankete katılan personelin %45,3'ü (34 kişi) 11-20; %32'si (24 kişi) 0-10; %22,7'si (17 kişi) ise 21 ve daha üzeri yıldır belediyede çalışmaktadır.

**Tablo: 8**  
**Belediye Personelinin Kurumdaki Görevleri<sup>2</sup>**

Personellerin Görevi	Frekans	Oran (%)
İşçi	30	40,0
Memur	27	36,0
Şef	10	13,3
Müdür	8	10,7
Toplam	75	100

#### 431.Ankette Yer Alan Soruların Değerlendirilmesi

##### 4310. E-Devlet Uygulamalarından Haberdar Olma

**Tablo: 9**

#### Elektronik Devlet(e-devlet) Uygulamalarından Haberdar Olma Düzeyi

Elektronik devlet(e-devlet) uygulamalarından haberiniz var mı?	Frekans	Oran(%)
Evet	64	85,3
Hayır	11	14,7
Toplam	75	100

Teorik kısımda ele alındığı gibi gerek müşteri olarak gerekse kurum personeli olarak bireylerin elektronik ortamlardan yararlanmaları kaçınılmazdır. Bilişim ve iletişim teknolojilerinin hızla yaygınlaştığı dünyada bu teknolojiler, özel sektörde daha fazla müşteri tatmini gerekçesiyle kullanıldığı gibi, kamu kurumlarında da daha fazla vatandaş tatmini sağlamak için yararlanılmaktadır. Yukarıdaki tablodan anlaşılacağı üzere, ankete katılan personelin %85,3 gibi büyük bir kısmı e-devlet uygulamalarından haberdar olduğunu ifade etmiştir. Fakat katılımcıların %14,7'lik bir kısmı ise e-devlet uygulamalarından haberdar olmadıklarını ifade etmişlerdir. Yaptığımız inceleme sonucu

<sup>2</sup> Ankete katılan personelin %40'ı işçi, %36'sı memur, %13,3'ü şef, %10,7'si ise müdürdür.

soruya hayır diyen katılımcıların, kavram olarak e-devlet'i çözümleyemedikleri ilgili diğer sorulara verdikleri cevaplardan anlaşılmaktadır.

#### 4311. Cinsiyet ile E-devlet Uygulamalarından Haberdar Olma Arasındaki İlişki

**Tablo: 10**

#### Cinsiyet ile E-Devlet Uygulamalarından Haberdar Olma Arasındaki İlişki Düzeyi

		E-devlet uygulamalarından haberdar olma		Toplam
		Evet	Hayır	
Cinsiyet	Bayan	26	4	30
	Erkek	38	7	45
Toplam		64	11	75

Tablo 10 göre, hesaplanan ki-kare değeri 0.07 ve serbestlik derecesi 1'dir. Buna göre cinsiyet ve e-devletten haberdarlık arasında 0.05 önem düzeyinde anlamlı bir ilişki yoktur. Yani çalışanların e-devletten haberdar olmaları cinsiyete göre değişmemektedir. Dolayısıyla  $H_1$  hipotezi kabul edilmemektedir.

### 4312. E-Devlet Uygulamalarından Haberdar Olanların Yaptıkları Tanımlar

**Tablo: 11**

#### E-Devlet Kavramı İçin Yapılan Tanımlar

E-devlet nedir?	Frekans	Oran(%)
Kamu kurumlarının sunduğu hizmetlerin elektronik ortamlarda internet aracılığıyla sunulması	17	32,8
Vatandaş ve devlet arasında teknoloji aracılığıyla iletişim	5	7,8
Vatandaş ile devletin iç içe olması	1	1,5
Vatandaşın devlet ile bir tuş mesafesinde yakınlığı pencere	1	1,5
Kamu kurumlarına internet ile ulaşım	2	3,1
Devletin vatandaşa verdiği hizmetlerin hızlı, kaliteli ve kesintisiz olarak elektronik ortamda sunulmasıdır.	1	1,5
İnternet aracılığıyla kamu kurumlarından bilgi alma	4	6,2
Devlet işlerinin internet üzerinden takibi	2	3,1
İnternet ortamında kamusal verilere herkes tarafından ulaşılması	1	1,5
Toplam	38	59
Tanım Yapılmamıştır	26	41
Toplam	64	100

Ankete katılanların %32,8'si e-devleti, kamu kurumlarının sunduğu hizmetlerin elektronik ortamlarda internet aracılığıyla sunulması şeklinde verdiği cevabına, eksikte olsa, teorik kısımda verilen e-devlet tanımına benzer bir tanım yapmıştır. Yapılan bir tanımda, sunulan hizmetlerin kesintisiz ve kaliteli olacağına vurgu yapılmıştır. Diğer tanımların büyük çoğunluğunda e-devletin sadece bilgi verici bir iletişim aracı olarak nitelendirilmesi dikkat çekicidir. Çıkan sonuçlardan anlaşılacağı üzere, soruyu cevaplandıran kurum personeli, içerik olarak, tam anlamıyla bir e-devlet bilgisine sahip değil gibi gözükmemektedir.

### 4313. E-Devlet Uygulamaları İle İlgili Alınan Eğitim

**Tablo: 12**  
**E-Devlet Uygulamalarıyla İlgili Alınan Hizmet İçi Eğitim Düzeyi**

E-devlet uygulamalarıyla ilgili hiç hizmet içi eğitim aldınız mı?	Frekans	Oran (%)
Evet	3	4,0
Hayır	72	96,0
Toplam	75	100

Daha öncede değinildiği üzere, e-devlet uygulamalarının gerçek anlamda uygulanabilmesi ve sisteme karşı oluşabilecek direncin azaltılması için gerekli eğitim çalışmalarına ağırlık verilmesi gerekmektedir. Bu doğrultuda katılımcıların %96 gibi büyük çoğunluğu e-devlet uygulamalarıyla ilgili hizmet içi eğitim almadıklarını ifade etmişlerdir. Katılımcıların %4'lük bir kısmı ise eğitim aldıklarını ifade etmişlerdir. Burada çıkan sonuçlar Tablo 5'teki sonuçlarla karşılaştırıldığında da, personelin e-devlet uygulamalarından haberdar olmaları, daha çok, bireysel çabaları sonucu olmuştur denilebilir. Konya'daki 198 belediye üzerinden yapılan araştırmada; belediyelerin sadece 5 tanesi personeline, bilgisayar ve internet kullanımı konusunda hizmet içi eğitim vermiştir. Bu araştırmadan da anlaşılacağı gibi bilgisayar ve internet kullanımı hususunda kamu kurumları gerekli özeni göstermemektedir (ŞAHİN, 2007, s. 179).

### 4314. E-Devlet Sayesinde Vatandaşlarla ve Diğer Kamu Kurumlarıyla Hızlı İletişim

**Tablo: 13**  
**E-Devletin, Vatandaşlar ve Diğer Kamu Kurumlarıyla Olan İletişim Üzerindeki Etkisi**

E-devlet sayesinde vatandaşlarla ve diğer kamu kurumlarıyla olan iletişiminiz hızlandı mı?	Frekans	Oran (%)
Evet	45	60,0
Hayır	30	40,0
Toplam	75	100



E-devletin sağladığı katkılardan biri de iletişimde hızlıktır. Gerek diğer kamu kurumlarıyla gerekse vatandaşlarla aradaki kırtasiyeciliği kaldırarak zaman tasarrufu sağlamasıdır. Katılımcıların %60'ı e-devlet sayesinde taraflarla olan iletişimin hızlandığını ifade etmiştir. Fakat %40'lık kısmı iletişimde hızlılık sağlanmadığını belirtmiştir. Kurum web sayfasında yaptığımız incelemede, %40'lık dilimin hayır nedeni olarak, tam anlamıyla bir e-belediyeçilik yapısının uygulanmamasından kaynaklandığı ifade edilebilir.

### 4315. Belediyenin Web Üzerinden Sunduğu Hizmet

**Tablo: 14**  
**Belediyenin Web Üzerinden Sunduğu Hizmet Düzeyi**

<b>Kurumunuz web sitesi aşağıdaki hizmetlerden hangisini sunmaktadır?</b>	<b>Frekans</b>	<b>Oran(%)</b>
Doküman ve bilgi sunma	40	53,3
Vatandaşlar tarafından yorum yazma imkanı	7	9,3
Arama ve sorgulama imkanı	15	20,0
Etkileşimli sayfalar	2	2,7
Fikrim yok	11	14,7
Toplam	75	100

Kurum web sitesinin sunduğu hizmetlere ilişkin soruya katılımcıların %53,3'ü sitenin sadece doküman ve bilgi verdiğini ifade etmişlerdir. Katılımcıların verdiği diğer cevaplar incelendiğinde %20'si arama ve sorgulama imkanı olduğunu, %14,7'si web üzerinden sunulan hizmetlerle ilgili bilgisi olmadığını, %9,3'ü vatandaşlar tarafından yorum yazma imkanı olduğunu ve %2,7'si ise etkileşimli sayfaların olduğunu ifade etmişleridir. Web sayfası üzerinde yaptığımız inceleme doğrultusunda, katılımcıların %53,3'lük kısmının verdiği cevabın daha doğru olduğu görülmektedir. Site, e-devlet hizmet sunum aşamalarından ikinci seviyededir. Yani, e-mail ile ulaşım, çevrimiçi veritabanı bağlantısı ve web sayfasında yer alan formların indirilmesi gibi (iki yönlü) sınırlı etkileşim sağlamaktadır.

### 4316. E-Devlet Uygulamaları Önündeki En Büyük Engel

**Tablo: 15**  
**E-Devlet Uygulamaları Önündeki En Büyük Engel**

Aşağıdakilerden hangisi e-devlet uygulamalarının önündeki en büyük engeldir?	Frekans	Oran(%)
Güvenlik ve bilgisayar korsanları sorunu	24	32,0
Çalışan personelin uyum sağlayamama sorunu	15	20,0
Yerleşik bürokratik alışkanlıkların terk edilemeyişi	12	16,0
Liderlik desteğinin eksik oluşu	5	6,7
Yeni işe alımlarda nitelikli eleman sorunu	4	5,3
Fikrim yok	15	20,0
Toplam	75	100

Daha önce teorik kısımda ifade edildiği gibi elektronik ortamlar aracılığıyla hizmet sunulmasındaki kullanıcılar tarafından tereddüt duyulan önemli konulardan biri güvenlidir. Yukarıdaki tablodan görüldüğü gibi, “e-devlet uygulamalarının önündeki en büyük engel nedir?” sorusuna katılımcıların %32’si güvenlik ve bilgisayar korsanları olduğunu ifade etmiştir. Sırasıyla diğer cevaplar ise, %20’si çalışan personelin uyum sağlayamaması olduğunu, %20’si fikrinin olmadığını, %16’sı yerleşik bürokratik alışkanlıkların terk edilemeyişi olduğunu, %6,7’si liderlik desteğinin eksik oluşunu ve %5,3’lük kısmı ise yeni işe alımlarda nitelikli eleman sorunu olduğunu belirtmişlerdir. Kargın (2003)’ın Denizli Belediyesinde yaptığı diğer bir araştırmada ise aynı soruya katılımcıların %42,6’lık kısmı bürokratik direncin daha önemli olduğunu ifade etmişlerdir.

### 4317. E-Devlet Vasıtasıyla Kuruma Olan Güvenin Artması

**Tablo: 16**

#### **Halkın Bilgilendirilmesi Sonucu Kuruma Olan Güvenin Artış Gösterme Düzeyi**

<b>Kurumunuzun web sayfası aracılığıyla yapılan faaliyetlerden halkın bilgilendirilmesi kurumunuza olan güveni artırdığı görüşüne katılıyor musunuz?</b>	<b>Frekans</b>	<b>Oran (%)</b>
Katılıyorum	54	72,0
Katılmıyorum	6	8,0
Kararsızım	15	20,0
Toplam	75	100

Geleneksel kamu yönetimi anlayışı içerisinde alınan karar ve uygulamalar kapalı kapılar ardında yapılmaktadır. Bu tavır sonucu zaman içerisinde kamu örgütlerine olan güven azalmıştır. E-devlet oluşan güvensizliği gidermek adına önemli bir araç olarak görülmektedir. “Web sayfası aracılığıyla yapılan faaliyetlerden halkın bilgilendirilmesi kurumunuza olan güveni artırdığı görüşüne katılır mısınız?” sorusuna katılımcıların %72’si katıldığını, %20’si kararsız olduğunu ve %8’i ise katılmadığını belirtmiştir. Yine Kargın (2003)’in yaptığı araştırmada “Size göre kamu hizmetlerinin sunumunda ortaya çıkan güven, performans ve diğer açıkların oluşturduğu halkın yönetime karşı gösterdiği olumsuz tavır e-devlet uygulamaları ortadan kaldırır mı, azaltır mı yoksa hiçbir etkisi olmaz mı?” sorusuna katılımcıların %49,2’si e-devlet uygulamalarının oluşan güvensizliği önemli derecede azaltacağı düşünülmektedir. Belediye personeli üzerinde yapılan bir diğer araştırmaya (FİSTİKÇİOĞLU, 2007, s. 116) göre, e-belediye hizmetleri sayesinde belediyeye olan güven artar sorusuna katılımcıların %73’ü (35 kişi) katıldıklarını ifade etmişlerdir. Sunulan bilgilerin güvenilirliği hususunda Altınok (2003)’un yaptığı araştırmada ise, ankete katılan internet kullanıcılarının %82’si kamu sitelerinde yer alan bilgilerin çok veya kısmen güvenli olduğunu ifade etmişlerdir.

### 4318. E-Devlet ve Yönetime Katılım

**Tablo: 17**  
**Yönetimin Aldığı Kararlara Halk Katılımının İstenme Düzeyi**

<b>Vatandaşların hizmet beklentisini daha iyi tespiti için kurumunuzun alacağı kararlara halkın katılımını ister misiniz?</b>	<b>Frekans</b>	<b>Oran (%)</b>
Evet	66	88,0
Hayır	3	4,0
Kararsızım	6	8,0
Toplam	75	100

Alınan kararlara vatandaşların dahil edilmemesi ve bilgi sahibi olmaması kararların uygulanmasında ve benimsenmesinde güçlük yaratmaktadır. Aynı zamanda uygulamalara karşı direnç oluşturmaktadır. “Alınan kararlara vatandaş katılımını istermisiniz?” sorusuna, katılımcıların %88 gibi önemli bir oranı evet cevabını vermişlerdir. Bu sonuç, klasik kamu yönetim anlayışının terk edilmeye başlandığını göstermektedir. Bu uygulamanın gerçekleştirilmesi için e-devlet gerekli imkanı sağlamaktadır. Katılımcıların verdiği diğer cevaplar incelendiğinde, %8’i kararsız olduğunu ve %4’ü ise hayır cevabını vermiştir. Yıldırım (2007)’in yaptığı araştırmada, e-devlet vatandaşın yönetime katılmasına ortam sağlar ifadesine katılımcıların %47,7’si aynı fikirde olduklarını ifade etmişlerdir. Diğer taraftan yine aynı araştırmaya göre, katılımcıların %36,4’lük kısmı kararsız olduklarını ifade etmişlerdir.

### 4319. E-Devlet ile Sağlanan Verimlilik

**Tablo: 18**  
**E-Devletin Örgüt ve Personel Bünyesinde Sağladığı Verimlilik Düzeyi**

<b>Gerek sizin kurumunuzun internet üzerinden hizmet alımların da gerekse internet üzerinden vatandaşa hizmet sunumunuzda kırtasiye işlemleri azaldığı için az maliyetle daha çok iş yapılmakta mıdır?</b>	<b>Frekans</b>	<b>Oran(%)</b>
Evet	57	76,0
Hayır	17	22,7
Kararsızım	1	1,3
Toplam	75	100

E-devlet uygulamalarının yönetimin işleyişine sağladığı katkılardan biri de verimliliktir. “Kırtasiye işlemleri azaldığı için az maliyetle daha çok iş yapılmakta mıdır?” sorusuna katılımcıların %76’sı “evet” cevabını vermişlerdir. Diğer cevaplar sırasıyla, %22,7’si “hayır” ve %1,3 ise “kararsız” olduğunu ifade etmiştir. Fıstıkçioğlu (2007)’nin Gaziantep Belediyesi personeli kapsamında yaptığı araştırmaya göre, e-belediye uygulamaları bürokrasiyi, kırtasiye masraflarını ve fazla personel maliyetlerini azaltarak kaynakların daha etkin ve verimli kullanılmasını sağlar sorusuna katılımcıların %92’si (44 kişi) katıldığını belirtmiştir. Değindiğimiz araştırmanın sonucu, verimlilik konusundaki bulgularımızı destekler niteliktedir. Bir diğer araştırmada ise, katılımcıların %70,5’lik kısmı e-devlet sayesinde verimliliğin, sürekliliğin ve hızlılığın artış göstereceğini ifade etmişlerdir.

#### **43110. E-Devletin Sağladığı Etkinlik**

**Tablo: 19**  
**E-Devletin Sağladığı Etkinlik Düzeyi**

<b>E-devlet, amaçlarınıza ulaşma derecenizi nasıl etkiliyor?</b>	<b>Frekans</b>	<b>Oran (%)</b>
Olumlu şekilde etkiliyor	65	86,7
Olumsuz şekilde etkiliyor	10	13,3
Toplam	75	100

Teorik kısımda örgütlerin belirlediği amaçlara ulaşma derecesi etkinlik olarak ifade edilmiştir. E-devlet, amaçlara ulaşma derecenizi nasıl etkiliyor sorusuna katılımcıların %86,7’lik kısmı olumlu şekilde etkiliyor cevabını vermişlerdir. %13,3’lük kısmı ise olumsuz şekilde etkilediğini ifade etmişlerdir. Yıldırım (2007)’in kamu personeli üzerinde yaptığı araştırmada, “e-devlet yönetimde etkinlik sağlar” ifadesine katılımcıların %91,1’i aynı fikirde olduklarını beyan etmişlerdir..

### 43111. E-Devletin Personelin İş Yapma Sürecine Katkısı

**Tablo: 20**

#### E-Devlet Uygulamalarının, Personelin İş Yapma Sürecini Etkileme Düzeyi

E-devlet sayesinde, eskisine göre, kişisel olarak daha fazla iş çıkardığınızı düşünüyor musunuz?	Frekans	Oran(%)
Evet	26	34,7
Hayır; benim için bir şey değişmedi	49	65,3
Toplam	75	100

“E-devlet sayesinde eskisine göre kişisel olarak daha fazla iş çıkardığınızı düşünüyor musunuz?” sorusuna katılımcıların %65,3’ü hayır; benim için bir şey değişmedi cevabını vermiştir. %34,7’si ise, evet cevabını vermiştir. Burada çıkan sonuçların yukarıda açıklanan verimlilik ve etkililik sorularına verilen cevaplarla aynı düzeyde olmadığı görülmektedir. Bunun sebebi olarak, e-devlet veya e-belediyeçilik hizmetlerin tam anlamıyla kullanılarak, çalışan düzeyinde etkili olmadığı ifade edilebilir.

### 43112. E-Devlet Sayesinde Vatandaş Denetiminin Sağlanması

**Tablo: 21**

#### E-Devlet Aracılığıyla Sağlanan Halk Denetiminin, Personel Üzerinde Uyandırdığı Denetlenme Hissi Düzeyi

Kurumunuzun internet sitesinde pek çok şeyin yer alması, sizde, “Denetleniyoruz” hissi uyandırıyor mu?	Frekans	Oran(%)
Evet	28	37,3
Hayır	47	62,7
Toplam	75	100

Kurumunuzun internet sitesinde pek çok şeyin yer alması, sizde, denetleniyoruz hissi uyandırıyor mu sorusuna katılımcıların %62,7’si hayır cevabını vermişlerdir. %37,3’ü ise evet cevabını vermişlerdir. Katılımcıların büyük çoğunluğunun denetlenme hissi yaşamamasının, e-devlet uygulamalarının yaygınlaşmasına önemli derecede destek sağlayacağı açıktır. Bu sayede gizlilik ve kapalılığın yerini açıklık alacaktır. Kargin (2003)’in araştırmasında, “e-devlet, gizlilik ve kapalılık uygulamalarını hangi ölçüde açığa çıkarır?” sorusuna katılımcıların %50,8’lik bir kısmı, birinci sırada, önemli ölçüde açıklık

sağlanır ifadesinde bulunmuştur. Bir diğer araştırmada (YILDIRIM, 2007, s. 622), “e-devlet kamusal denetim mekanizmalarının daha etkin çalışmasını sağlar” ifadesine katılımcıların %91,1’i aynı fikirde olduklarını söylemişlerdir.

#### 43113. Kurum Personelinin Cinsiyeti ile E-Devlet Sayesinde Vatandaş Denetiminin Sağlanması Arasındaki İlişki

Tablo: 22

##### Cinsiyet ile E-Devlet Aracılığıyla Sağlanan Vatandaş Denetiminin Personel Üzerinde Uyandırdığı Denetlenme Hissi Arasındaki İlişki

		Kurumunuzun internet sitesinde pek çok şeyin yer alması, sizde, “Denetleniyoruz” hissi uyandırıyor mu?		Toplam
		Evet	Hayır	
Cinsiyet	Kadın	7	23	30
	Erkek	21	24	45
Toplam		28	47	75

Tablo 21’den hesaplanan ki-kare 4.1 ve serbestlik derecesi 1’dir. Buna göre 0.05 önem düzeyinde cinsiyet ile internet sitesi aracılığıyla pek çok bilginin aktarılması sonucu oluşan denetleniyoruz hissini yaşanması arasında anlamlı bir ilişki vardır ( $p < 0.05$ ). Yani belediyede çalışan kadın personelin erkek personele göre daha az denetlenme hissi yaşamaktadır. Çıkan sonuca göre,  $H_2$  hipotezi kabul edilmektedir.

#### 43114. Kurum Personelinin Eğitimi ile E-Devlet Sayesinde Vatandaş Denetiminin Sağlanması Arasındaki İlişki

Tablo: 23

##### Eğitim ile E-Devlet Aracılığıyla Sağlanan Halk Denetiminin Personel Üzerinde Uyandırdığı Denetlenme Hissi Arasındaki İlişki

		Kurumunuzun internet sitesinde pek çok şeyin yer alması, sizde, “Denetleniyoruz” hissi uyandırıyor mu?		Toplam
		Evet	Hayır	
Eğitim	Lise	15	16	31
	Üniversite	13	31	44
Toplam		28	47	75

Tablo 22’den hesaplanan ki-kare değeri 2.7 ve serbestlik derecesi 1’dir. Buna göre 0.05 önem düzeyinde eğitim ile internet sitesi aracılığıyla pek çok bilginin aktarılması sonucu oluşan denetleniyoruz hissiniin yaşanması arasında anlamlı bir ilişki yoktur ( $p>0.05$ ). Çıkan sonuca göre  $H_3$  hipotezi kabul edilmemektedir.

#### 43115. Kurum Personelinin Çalışma Yılı ile E-Devlet Sayesinde Vatandaş Denetiminin Sağlanması Arasındaki İlişki

**Tablo: 24**

#### Çalışma Yılı ile E-Devlet Aracılığıyla Sağlanan Halk Denetiminin Personel Üzerinde Uyandırdığı Denetlenme Hissi Arasındaki İlişki

		Kurumunuzun internet sitesinde pek çok şeyin yer alması, sizde, “Denetleniyoruz” hissi uyandırıyor mu?		Toplam
		Evet	Hayır	
Çalışma yılı	0-10	7	17	24
	11-20	13	21	34
	21 ve üzeri	8	9	17
Toplam		28	47	75

Tablo 23’den hesaplanan ki-kare 1,3 ve serbestlik derecesi 2’dir. Buna göre 0.05 önem düzeyinde personelin çalışma yılı ile internet sitesi aracılığıyla pek çok bilginin aktarılması sonucu oluşan denetleniyoruz hissiniin yaşanması arasında anlamlı bir ilişki yoktur ( $p>0.05$ ). Çıkan sonuca göre  $H_4$  hipotezi kabul edilmemektedir.



**43116. Kurum Personelinin Görevi ile E-Devlet Sayesinde Vatandaş Denetiminin Sağlanması Arasındaki İlişki**

**Tablo: 25**

**Görev ile E-Devlet Aracılığıyla Sağlanan Halk Denetiminin Personel Üzerinde Uyandırdığı Denetlenme Hissi Arasındaki İlişki**

		Kurumunuzun internet sitesinde pek çok şeyin yer alması, sizde, “Denetleniyoruz” hissi uyandırıyor mu?		Toplam
		Evet	Hayır	
Görev	İşçi	9	21	30
	Memur	11	16	27
	Şef	2	8	10
	Müdür	6	2	8
Toplam		28	47	75

Tablo 24 de beklenen değerlerin %20'sinden fazlası 5'den küçüktür. Yukarıda yöntem bölümünde ifade edildiği gibi bu durumda ilişki testi yapılamamaktadır. Fakat Tablo 25 de kurum personelinin sahip olduğu görevler yönetilen ve yönetici olarak birleştirilerek ilişki testi yapılmaya çalışılacaktır.

**43117. Kurum Personelinin Görevi ile E-Devlet Aracılığıyla Sağlanan Halk Denetiminin Personel Üzerinde Uyandırdığı Denetlenme Hissi Arasındaki İlişki (Birleştirilmiş)**

**Tablo: 26**

**Görev ile E-Devlet Aracılığıyla Sağlanan Halk Denetiminin Personel Üzerinde Uyandırdığı Denetlenme Hissi Arasındaki İlişki**

		Kurumunuzun internet sitesinde pek çok şeyin yer alması, sizde, “Denetleniyoruz” hissi uyandırıyor mu?		Toplam
		Evet	Hayır	
Görev	İşçi/memur	20	37	57
	Şef/Müdür	8	10	18
Toplam		28	47	75

Tablo 25’den hesaplanan ki-kare değeri 0,5 ve serbestlik derecesi 1’dir. Buna göre 0,05 önem düzeyinde değişkenler arasında anlamlı bir ilişki yoktur ( $p>0.05$ ). Çıkan sonuca göre  $H_5$  hipotezi kabul edilmemektedir.

#### 43118. E-Devlet Aracılığıyla Takip Edilme

**Tablo: 27**

#### **E-Devlet Hizmetlerinden Yararlanma Sonucu Yaşanan Takip Edilme Hissinin Rahatsızlık Verme Düzeyi**

<b>İnternet üzerinden yaptığınız işlemlerde takip ediliyorum hissi sizi rahatsız ediyor mu?</b>	<b>Frekans</b>	<b>Oran (%)</b>
Evet	16	21,3
Hayır	59	78,6
Toplam	75	100

E-devlet uygulamalarına getirilen olumsuz eleştirilerden biri de, elektronik ortamda yapılan işlemlerin takip edilmesi durumuydu. “İnternet üzerinden yaptığınız işlemlerde takip ediliyorum hissi sizi rahatsız ediyor mu?” sorusuna katılımcıların %78,6’lık kısmı “hayır”, %21,3’ü ise “evet” cevabını vermiştir. Sonuçlardan anlaşılacağı üzere olumsuz eleştiri olarak ifade edilen takip ediliyorum hissini yaşanması araştırmaya katılan kurum personellerinin büyük bölümünde kabul görmemektedir. Anketlerin uygulanması esnasında katılımcılardan bazıları; “yaptığım işlemlerden emin isem takip ediliyor olmam ya da olmamam beni rahatsız etmez” ifadesinde bulunmuşlardır. Yıldırım (2007)’in araştırmasına göre, e-devlet ile mahremiyetler ve bireysel özgürlükler ortadan kalkar ifadesine katılımcıların %68,2’lik kısmı, karşı fikirde olduklarını ifade etmişlerdir.

#### 43119. Bilgi Edinme Hakkından Haberdar Olma

**Tablo: 28**

#### **Bilgi Edinme Hakkından Haberdar Olma Düzeyi**

<b>Bilgi Edinme Hakkından haberiniz var mı?</b>	<b>Frekans</b>	<b>Oran (%)</b>
Var	54	72,0
Yok (“Yok” cevabı verenler için anket burada bitiyor)	21	28,0
Toplam	75	100

Bilgi edinme hakkından haberiniz var mı sorusuna katılımcıların %72'si (54 kişi) var cevabını vermişlerdir. %28'i (21 kişi) ise yok cevabını vermişlerdir.

#### 43120. Personelin Cinsiyeti ile Bilgi Edinme Hakkından Haberdar Olma Arasındaki İlişki

**Tablo: 29**

##### Cinsiyet ile Bilgi Edinme Hakkından Haberdar Olma Arasındaki İlişki Düzeyi

		Bilgi Edinme Hakkından haberiniz var mı?		Toplam
		Var	Yok	
Cinsiyet	Kadın	24	6	30
	Erkek	29	16	45
Toplam		53	22	75

Tablo 29'dan hesaplanan ki-kare değeri 2,1 ve serbestlik derecesi 1'dir. Buna göre 0.05 önem düzeyinde kurum personelin cinsiyeti ile bilgi edinme hakkından haberdar olma arasında anlamlı bir ilişki yoktur ( $p>0.05$ ). Çıkan sonuca göre  $H_0$  hipotezi kabul edilmemektedir.

#### 43121. Personelin Eğitimi ile Bilgi Edinme Hakkından Haberdar Olma Arasındaki İlişki

**Tablo: 30**

##### Eğitim ile Bilgi Edinme Hakkından Haberdar Olma Arasındaki İlişki Düzeyi

		Bilgi Edinme Hakkından haberiniz var mı?		Toplam
		Evet	Hayır	
Eğitim	Lise	18	13	31
	Üniversite	35	9	44
Toplam		53	22	75

Tablo 30'dan hesaplanan ki-kare değeri 4.0 ve serbestlik derecesi 1'dir. Buna göre 0.05 önem düzeyinde kurum personelinin aldığı eğitim ile bilgi edinme hakkından haberdar olma arasında anlamlı bir ilişki vardır ( $p<0,05$ ). Yani personelin aldığı eğitim yükseldikçe bilgi edinme hakkından haberdar olması artmaktadır. Çıkan sonuca göre  $H_7$

hipotezi kabul edilmektedir.

#### 43122. Personelin Çalışma Yılı ile Bilgi Edinme Hakkından Haberdar Olma Arasındaki İlişki

**Tablo: 31**

##### Çalışma Yılı ile Bilgi Edinme Hakkından Haberdar Olma Arasındaki İlişki Düzeyi

		Bilgi Edinme Hakkından haberiniz var mı?		Toplam
		Evet	Hayır	
Çalışma yılı	0-10	18	6	24
	11-20	24	10	34
	21 ve üzeri	11	6	17
Toplam		53	22	75

Tablo 31'den hesaplanan ki-kare değeri 0,50 ve serbestlik derecesi 2'dir. Buna göre 0.05 önem düzeyinde personelin çalışma yılı ile bilgi edinme hakkından haberdar olma arasında anlamlı bir ilişki yoktur. Anlamlı bir ilişki yoktur ( $p>0.05$ ). Çıkan sonuca göre  $H_8$  hipotezi kabul edilmemektedir.

#### 43123. Personelin Görevi ile Bilgi Edinme Hakkından Haberdar Olma Arasındaki İlişki

**Tablo: 32**

##### Görev ile Bilgi Edinme Hakkından Haberdar Olma Arasındaki İlişki Düzeyi

		Bilgi Edinme Hakkından haberiniz var mı?		Toplam
		Evet	Hayır	
Görev	İşçi/Memur	35	22	57
	Şef/Müdür	18	0	18
Toplam		53	22	75

Burada da personelin görevleri yönetici ve yönetilen olarak birleştirilmiştir. Bu doğrultuda ilişki testi yapılacaktır. Tablo 32'den hesaplanan ki-kare 9.8 ve serbestlik derecesi 1'dir. Buna göre 0.05 önem düzeyinde kurum personelin görevleri (yönetilen ve yönetici) ile bilgi edinme hakkından haberdar olması arasında anlamlı bir ilişki vardır ( $p<0.05$ ). Çıkan sonuç dikkate alındığında  $H_9$  hipotezi kabul edilmektedir.

### 43124. Bilgi Edinme Hakkı Kavramı İçin Yapılan Tanımlar

Tablo: 33

#### Bilgi Edinme Hakkından Haberdar Olanların Yaptıkları Tanımlar

Bilgi edinme Hakkı nedir?	Frekans	Oran (%)
Bilgi edinme mevzuatı çerçevesinde vatandaşların kamu kurumlarından bilgi edinmesidir.	3	5,5
Vatandaşın, kurumlardan sorgulamak istediği bilgilere cevap almasıdır.	5	9,2
Vatandaşın istediği bilgiyi kamu kurumlarından öğrenme hakkı	6	11,1
İnternet aracılığıyla devlet ile olan işlerin takip edilmesidir.	1	1,9
Kamu kurumlarının sahip olduğu bilgiye ulaşma hakkıdır.	8	14,9
Kamu kurumlarının şeffaflığın sağlanması için kullanılan bir haktır	3	5,5
Kurumlar ile ilgili sorunları çözmek için başvuru olan kısa yoldur.	1	1,9
Vatandaşların kendileri hakkında bilgileri öğrenebilmesidir.	2	3,8
Vatandaşın aklına gelen bir konu hakkında yazılı ya da sözlü olarak bilgi alması isteğidir.	1	1,9
Yerel yönetimlerin vatandaşlara yapacağı işlemler ve yaptığı işlemler hakkında bilgi vermesi ve zorunluluğudur.	1	1,9
Toplam	31	57,6
Cevap verilmemiş	23	42,4
Toplam	54	100

“Bilgi edinme hakkından haberdar olan katılımcılara yöneltilen bilgi edinme hakkı nedir?” sorusuna katılımcıların büyük çoğunluğu, tam anlamıyla olmasa bile hakkın anlaşılmasını sağlayacak kadar ifade etmişlerdir. Fakat burada dikkate değer bazı tanımlar yapılmıştır. Bir katılımcı bilgi edinme hakkını sadece yerel yönetimler ile sınırlandırmış, diğer bir katılımcı “kurumların sorunları çözmek için başvurduğu yol” olarak ifade etmiş, iki katılımcı ise, “vatandaşların sadece kendileri hakkındaki bilgileri öğrenebilmesi” olarak açıklamışlardır.

### 43125. Bilgi Edinme Hakkı Kanununun Yürürlük Tarihi

**Tablo: 34**  
**Bilgi Edinme Hakkı Kanununun Yürürlük Tarihi**

Bilgi Edinme Hakkı Kanunu, ne zaman yürürlüğe girdi?	Frekans	Oran (%)
2001	5	9,3
2002	6	11,1
2003	13	24,1
2004	19	35,2
2005	5	9,3
2006	6	11,1
Toplam	54	100

“BEHK, ne zaman yürürlüğe girdi?” sorusuna katılımcıların %35,2’si (19 kişi) 2004 yılı olarak doğru; %64,8’ise (35 kişi) diğer yılları işaretleyerek yanlış cevap vermişlerdir. Çıkan sonuç Tablo 17’deki sonuçlar ile karşılaştırıldığında; bilgi edinme hakkından haberdar olan 54 kişinin, yalnız 19’unun yürürlük tarihini doğru bildiği görülmektedir.

#### 4.3.1.26. Bilgi Edinme Hakkı ile İlgili Eğitim

**Tablo: 35**  
**Bilgi Edinme Hakkı ile İlgili Alınan Hizmet İçi Eğitim Düzeyi**

Bilgi edinme hakkı ile ilgili hizmet içi eğitim aldınız mı?	Frekans	Oran (%)
Evet	2	3,7
Hayır	52	96,3
Toplam	54	100

“Bilgi edinme hakkı ile ilgili hizmet içi eğitim aldınız mı?” sorusuna katılımcıların %96,3’ü “hayır” cevabını vermiştir. Diğer taraftan %3,7’lik kısmı “evet” cevabını vermişlerdir. Bilgi edinme hakkının gerçek anlamda kullanılması, sorun alanlarının ve engellerin oluşmaması için gerekli eğitim çalışmalarının yapılması gerekmektedir. Bilgi edinme hakkının uygulanması için yönetmeliğin çıkarılan 43. maddesi: “Kurum ve kuruluşlar, Kanunun ve bu Yönetmeliğin uygulanması konusunda personeline gerekli eğitimi sağlar ve bu amaçla eğitim programları düzenler” hükmüyle personelin eğitilmesi gerektiğine değinmektedir. Şunu da belirtmek gerekir ki, bilgi edinme hakkı ile ilgili

yeterli eğitim almamış personel neyin gizli neyin açık olduğunu ayırt edemeyecek ve hakkın kullanımında sorunlar oluşacaktır (EKEN, 2005, s. 138).

#### **43127. Belediye Personelinin, Halkın, Bilgi Edinme Düşüncesine Hazır Olması**

**Tablo: 36**

##### **Belediye Personelinin, Halkın, Bilgi Edinmesi Düşüncesine Hazır Olma Düzeyi**

<b>Kurumunuz personeli, halkın bilgi edinmesi düşüncesine hazırlar mı?</b>	<b>Frekans</b>	<b>Oran(%)</b>
Evet	26	48,1
Hayır	28	51,9
Toplam	54	100

“Halkın bil edinmesi düşüncesine hazırlar mı?” sorusuna, personelin %51,9’u “hayır”, %48,1’i ise “evet” cevabını vermiştir. Hayır cevabının daha fazla çıkmasının nedeni olarak, gerekli eğitim çalışmaları yapılmadığı için gerek bireysel bazda gerekse örgütsel bazda hazır olunmadığı düşüncesinin hakim olduğu ifade edilebilir.

#### **43128. Bilgi Edinme Hakkının Kullanılması İle Kuruma Olan Güvenin Artması**

**Tablo: 37**

##### **Bilgi Edinme Hakkının Kullanılması İle Kuruma Olan Güvenin Artış Düzeyi**

<b>Kurumunuz tarafından alınan karar ve uygulamalar hakkında, vatandaşın bilgi edinme hakkını kullanarak bilgi sahibi olması kurumunuza olan güveni artırıyor mu?</b>	<b>Frekans</b>	<b>Oran(%)</b>
Evet	46	85,2
Hayır	1	1,9
Kararsızım	7	13,0
Toplam	54	100

Vatandaşın, kurumun karar ve uygulamalarından bilgi sahibi olması, kuruma olan güveni artırır mı sorusuna %85,2 ile katılımcıların büyük çoğunluğu evet cevabını vermişlerdir. Diğer cevaplara baktığımızda sırasıyla %1,9’lık kısmı hayır ve %13’lük kısmı ise kararsız olduğunu ifade etmişlerdir. Herhangi bir talep olmadan bilgilerin ilan edilmesi veya bilgi edinme hakkını kullanarak bilgi sahibi olunması, kuruma olan güvenin artmasını sağlayacak ve alınan karar ve uygulamaların toplum tarafından daha fazla kabul

görmesini sağlayacaktır. Kapalı kapılar ardında yapılan işlemler ne kadar açığa çıkarılırsa kurumlara olan güven o kadar artacaktır. Diğer taraftan yapılan çalışmalara dayanarak bilgi edinme hakkının kullanılması bilgiyi elde eden tarafın güvenini artırırken, bilgiyi veren tarafın endişesini artırdığı ifade edilebilir. Bozkurt (2008) yaptığı araştırma kapsamında her kuruma sorulan soru sayısı değişmekle birlikte 432 kamu kuruluşuna, 3.370 soru yönelmiştir. Araştırma yürütülürken başvuru yapılan çoğu kamu kuruluşu başvuru sahibine ulaşarak bilgilerin ne için istendiği, kim olduğu, ne iş yaptığı gibi sorular yönelmişlerdir. Şahin (2007)'in yaptığı bir diğer çalışmada “internet üzerinden yapılan başvurular daha sonra isteniyor mu?” sorusuna müracaatların ciddi olup olmadığını tespit etme, vatandaşlardaki bilgi eksikliğini neden göstererek 198 belediye’den 9 belde belediyesi ve diğer belediyelerden de 1 tanesi evet isteniyor cevabını vermişlerdir.

#### **43129. Bilgi Edinme Hakkının Kullanılması İçin Web Düzeni**

**Tablo: 38**

#### **Belediye Web Sayfasında, Bilgi Edinme Hakkının Kullanımı İçin Yapılan Düzenleme**

<b>Vatandaşların bilgi edinme hakkından kolayca yararlanmaları için kurumunuz web sayfasında gerekli düzenlemeler yapılmış mıdır?</b>	<b>Frekans</b>	<b>Oran (%)</b>
Evet	13	24,1
Hayır	41	75,9
Toplam	54	100

Bilgi edinme hakkının kullanımı için kurum web sayfasında gerekli düzenlemeler yapılmış mıdır sorusuna katılımcıların %75,9’u “hayır”; %24,1’lik kısmı ise “evet” cevabını vermişlerdir. Bilgi Edinme Hakkı Kanununun Uygulanmasına İlişkin Esas ve Usuller Hakkında Yönetmeliğin 6. maddesinde, bilgi edinme başvurularından kaynaklanan iş yükünün en aza indirilmesi amacıyla kurumsal web sayfalarında gerekli düzenlemelerin yapılması gerektiği belirtilmiştir. Kurum web sayfasında yaptığımız incelemede BİMER üzerinden bilgi edinme başvuruları yapılmaktadır. BİMER üzerinden kuruma, 2006 yılında 10, 2007 yılında 17 ve 2008 yılında 32 bilgi edinme başvurusu yapılmıştır. Yıllar itibarıyla baktığımızda, bilgi edinme hakkını kullanma oranının artışı görülmektedir. Fakat doğrudan kuruma ulaşılabilecek, elektronik ortamda düzenlenmiş bir formun olduğu ayrı bir bölümün olması, hakkın kullanımını daha da etkinleştireceği kanısındayız.



### 43130. Kurumun Aldığı Karar ve Uygulamalardan Bilgi Sahibi Olunmaması

**Tablo: 39**

#### **Kurumun Aldığı Karar ve Uygulamalardan Bilgi Sahibi Olunmamasının Çalışmaları Kolaylaştırma Düzeyi**

<b>Kurumunuz tarafından alınan karar ve uygulamaların vatandaşlar tarafından <u>bilinmiyor olması</u> sizin çalışmalarınızı kolaylaştırır mı?</b>	<b>Frekans</b>	<b>Oran (%)</b>
Kolaylaştırır	12	22,2
Kolaylaştırmaz	24	44,4
Herhangi bir değişiklik olmaz	18	33,3
Toplam	54	100

Kurumunuz tarafından alınan karar ve uygulamaların vatandaşlar tarafından bilinmiyor olması sizin çalışmalarınızı kolaylaştırır mı sorusuna katılımcıların %44,4'ü kolaylaştırmaz cevabını vermişlerdir. Diğer verilen cevaplar, %33,3'ü herhangi bir değişiklik olmaz ve %22,2'lik kısmı kolaylaştırır ifadesinde bulunmuşlardır.

### 43131. Bilgi Edinme Hakkı ile Halk Denetiminin Sağlanması

**Tablo: 40**

#### **Bilgi Edinme Hakkı Aracılığıyla Sağlanan Halk Denetiminin Personel Üzerinde Uyandırdığı Denetlenme Hissi Düzeyi**

<b>Halkın bilgi edinme hakkını kullanarak kurumun karar ve uygulamalarından bilgi sahibi olması sizde “denetleniyoruz” hissi uyandırıyor mu?</b>	<b>Frekans</b>	<b>Oran(%)</b>
Evet	16	29,6
Hayır	38	70,4
Toplam	54	100

Halkın, bilgi edinme hakkını kullanarak kurum hakkında bilgi sahibi olması sizde denetleniyoruz hissi uyandırıyor mu sorusuna, katılımcıların %70,4 gibi büyük çoğunlu hayır cevabını vermişlerdir. Diğer taraftan %29,6'sı ise evet cevabını vermişlerdir. Burada çıkan sonuçları Tablo 15'deki sonuçlarla karşılaştırdığımızda; halkın bilgi sahibi

olmasında bürokratik bir direncin olmadığını görebilmekteyiz. Bu da kurumlarda şeffaflığın oluşmasına büyük katkı sağlayacaktır.

**43132. Personelin Cinsiyet ile Bilgi Edinme Hakkı Aracılığıyla Sağlanan Halk Denetiminin Personel Üzerinde Uyandırdığı Denetlenme Hissi**

**Tablo: 41**

**Cinsiyet ile Bilgi Edinme Hakkı Aracılığıyla Sağlanan Halk Denetiminin Personel Üzerinde Uyandırdığı Denetlenme Hissi Arasındaki İlişki Düzeyi**

		Halkın bilgi edinme hakkını kullanarak kurumun karar ve uygulamalarından bilgi sahibi olması sizde “denetleniyoruz” hissi uyandırıyor mu?		Toplam
		Evet	Hayır	
Cinsiyet	Kadın	2	23	25
	Erkek	14	15	29
Toplam		16	38	54

Tablo 41’den hesaplanan ki-kare değeri 10,4 ve serbestlik derecesi 1’dir. Buna göre 0,05 önem düzeyinde kurum personelinin cinsiyeti ile halkın bilgi sahibi olması sonucu denetlenme hissini yaşaması arasında anlamlı bir ilişki vardır ( $p < 0,05$ ). Yani kurumda çalışan erkekler kadınlara göre daha fazla denetlenme hissini yaşamaktadır. Çıkan sonuç dikkate alındığında  $H_{10}$  hipotezi kabul edilmektedir.

**43133. Personelin Çalışma Yılı ile Bilgi Edinme Hakkı Aracılığıyla Sağlanan Halk Denetiminin Personel Üzerinde Uyandırdığı Denetlenme Hissi**

**Tablo: 42**

**Çalışma Yılı ile Bilgi Edinme Hakkı Aracılığıyla Sağlanan Halk Denetiminin Personel Üzerinde Uyandırdığı Denetlenme Hissi Arasındaki İlişki Düzeyi**

		Halkın bilgi edinme hakkını kullanarak kurumun karar ve uygulamalarından bilgi sahibi olması sizde “denetleniyoruz” hissi uyandırıyor mu?		Toplam
		Evet	Hayır	
Çalışma yılı	0-10	4	14	18
	11-20	9	16	25
	21 ve üzeri	3	8	11
Toplam		16	38	54

Tablo 42’den hesaplanan ki-kare değeri 0,9 ve serbestlik derecesi 2’dir. Buna göre 0,05 önem düzeyinde kurum personelinin çalışma yılı ile halkın bilgi sahibi olması sonucu denetlenme hissini yaşaması arasında anlamlı bir ilişki yoktur ( $p>0.05$ ). Çıkan sonuç dikkate alındığında  $H_{11}$  hipotezi kabul edilmemektedir.

**43134. Personelin Eğitimi ile Bilgi Edinme Hakkı Aracılığıyla Sağlanan Halk Denetiminin Personel Üzerinde Uyandırdığı Denetlenme Hissi**

**Tablo: 43**

**Eğitim ile Bilgi Edinme Hakkı Aracılığıyla Sağlanan Halk Denetiminin Personel Üzerinde Uyandırdığı Denetlenme Hissi Arasındaki İlişki Düzeyi**

		Halkın bilgi edinme hakkını kullanarak kurumun karar ve uygulamalarından bilgi sahibi olması sizde “denetleniyoruz” hissi uyandırıyor mu?		Toplam
		Evet	Hayır	
Eğitim	Lise	5	13	18
	Üniversite	11	25	36
Toplam		16	38	54

Tablo 42’den hesaplanan ki-kare değeri 0,04 ve serbestlik derecesi 1’dir. Buna göre 0,05 önem düzeyinde kurum personelinin eğitimi ile halkın bilgi sahibi olması sonucu denetlenme hissini yaşaması arasında anlamlı bir ilişki yoktur ( $p>0.05$ ). Çıkan sonuç dikkate alındığında  $H_{12}$  kabul edilmemektedir.

**43135. Personelin Görevi ile Bilgi Edinme Hakkı Aracılığıyla Sağlanan Halk Denetiminin Personel Üzerinde Uyandırdığı Denetlenme Hissi**

**Tablo: 44**

**Görev ile Bilgi Edinme Hakkı Aracılığıyla Sağlanan Halk Denetiminin Personel Üzerinde Uyandırdığı Denetlenme Hissi Arasındaki İlişki Düzeyi**

		Halkın bilgi edinme hakkını kullanarak kurumun karar ve uygulamalarından bilgi sahibi olması sizde “denetleniyoruz” hissi uyandırıyor mu?		Toplam
		Evet	Hayır	
Görev	İşçi/memur	11	25	36
	Şef/müdür	5	13	18
Toplam		16	38	54

Yine burada da personelin görevleri yönetilen ve yönetici olarak birleştirilerek ilişki kurulmaya çalışılacaktır. Tablo 44’den hesaplanan ki-kare 0,04 ve serbestlik derecesi 1’dir. Buna göre 0.05 önem düzeyinde kurum personelin görevi ile halkın bilgi sahibi olması sonucu denetlenme hissini yaşaması arasında anlamlı bir ilişki yoktur ( $p>0.05$ ). Çıkan sonuç dikkate alındığında  $H_{13}$  hipotezi kabul edilmemektedir.

### 43136. Bilgi Edinme Hakkının Kullanılmasıyla Personel Etkinliğin Sağlanması

**Tablo: 45**

#### **Kurumun Tarafından Alınan Karar ve Uygulamaların Vatandaşlar Nezdinde Biliniyor Olmasının Personelin Aldığı Kararları Etkileme Düzeyi**

<b>Kurumunuz tarafından alınan karar ve uygulamaların vatandaşlar tarafından biliniyor olması, sizin daha doğru kararlar almanıza yol açıyor mu?</b>	<b>Frekans</b>	<b>Oran(%)</b>
Evet	33	61,1
Hayır	4	7,4
Farklılık yaşanmamaktadır	17	31,5
Toplam	54	100

Alınan karar ve uygulamaların vatandaşlar tarafından biliniyor olması, sizin daha doğru kararlar almanıza yol açıyor mu sorusuna, katılımcıların %61,1'i "evet", %31,5'i farklılık yaşanmadığı ve %7,4'ü ise hayır cevabını vermiştir. Çıkan sonuçlar, bilgi edinme hakkının etkin bir şekilde kullanılması etkinliği artıracaktır görüşünü desteklemektedir.

### 43137. Bilgi Edinme Hakkının Kullanılmasıyla Kurum Etkinliğin Sağlanması

**Tablo: 46**

#### **Bilgi Edinme Hakkının Kullanılmasının Kurum Etkinliğine Katkısı**

<b>Varsayalım ki şu konu hakkında bilgi edinme başvuruları geldi: "2008 yılında üniversite öğrencilerine yönelik kaç sosyal etkinlik düzenlendi?" ve kurumunuzun böyle bir etkinliği olmadığı tespit edildi. Bu durum, daha sonraki yıllarda kurumunuzu üniversite öğrencilerine yönelik sosyal etkinlikler yapmaya yönlendirir mi?</b>	<b>Frekans</b>	<b>Oran(%)</b>
Evet	49	90,7
Hayır	5	9,3
Toplam	54	100

Bilgi edinme hakkının kullanımı sonucu alınan kararlara etkisinin ölçüldüğü bu soruda, katılımcıların %90,7 evet ve %9,3'ü hayır cevabını vermiştir. Katılımcıların önemli

çoğunluğun (49 kişi) evet cevabını vermesi, bilgi edinme hakkının kullanılmasının kurumsal etkinliği artıracaklarını göstermektedir.

#### 43138. Bilgi Edinme Hakkı ile Sağlanan Şeffaflık

Tablo: 47

#### Bilgi Edinme Hakkının Sağlayacağı Şeffaflık Düzeyi

Bilgi edinme hakkı ile birlikte, yönetimin işleyişindeki karışıklıkların, yolsuzlukların, kayırmacılığın azalacağına ve uzun vadede ortadan kalkacağı görüşüne katılıyorsunuz?	Frekans	Oran (%)
Katılıyorum	28	51,9
Katılmıyorum	10	18,5
Kararsızım	16	29,6
Toplam	54	100

Bilgi edinme hakkı ile birlikte, yönetimin işleyişindeki karışıklıkların, kayırmacılığın, yolsuzlukların azalacağı ve uzun vadede ortadan kalkacağı görüşüne katılıyorsunuz sorusuna katılımcıların %51,9'u katıldığını, %29,6'sı kararsız olduğunu ve %18,5'i katılmadığını ifade etmişlerdir.

#### 43139. Personelin Cinsiyeti ile Bilgi Edinme Hakkı Aracılığıyla Şeffaflaşmanın Sağlanması Arasındaki İlişki

Tablo: 48

#### Cinsiyet ile Bilgi Edinme Hakkı Aracılığıyla Sağlanan Şeffaflaşma Arasındaki İlişki Düzeyi

		Bilgi edinme hakkı ile birlikte, yönetimin işleyişindeki karışıklıkların, yolsuzlukların, kayırmacılığın azalacağına ve uzun vadede ortadan kalkacağı görüşüne katılıyor musunuz?			Toplam
		Katılıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	
Cinsiyet	Kadın	8	7	10	25
	Erkek	20	3	6	29
Toplam		28	10	16	54

Tablo 48'den hesaplanan ki-kare değeri 7,4 ve serbestlik derecesi 2'dir. Buna göre 0,05 önem düzeyinde değişkenler arasında anlamlı bir ilişki vardır ( $p < 0.05$ ). Yani personelin cinsiyeti ile bilgi edinme hakkının kullanılmasıyla karışıklıkların, yolsuzlukların

ve kayırmacılığın azalarak uzun vadede ortan kalkacağı görüşüne katılma arasında ilişki söz konusudur. Çıkan sonuç dikkate alındığında  $H_{14}$  hipotezi kabul edilmektedir.

#### 43140. Personelin Eğitimi ile Bilgi Edinme Hakkı Aracılığıyla Şeffaflaşmanın Sağlanması Arasındaki İlişki

**Tablo: 49**  
**Eğitim ile Bilgi Edinme Hakkı Aracılığıyla Sağlanan Şeffaflaşma Arasındaki İlişki Düzeyi**

		Bilgi edinme hakkı ile birlikte, yönetimin işleyişindeki karışıklıkların, yolsuzlukların, kayırmacılığın azalacağına ve uzun vadede ortadan kalkacağı görüşüne katılıyor musunuz?			Toplam
		Katılıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	
Eğitim	Lise	9	3	6	18
	Üniversite	19	7	10	36
Toplam		28	10	16	54

Tablo 49'dan hesaplanan ki-kare değeri 0.19 ve serbestlik derecesi 2'dir. Buna göre 0,05 önem düzeyinde değişkenler arasında anlamlı bir ilişki yoktur ( $p>0.05$ ).  $H_{15}$  hipotezi kabul edilmemektedir.

#### 4.3.1.41. Personelin görevi ile Bilgi Edinme Hakkı Aracılığıyla Şeffaflaşmanın Sağlanması Arasındaki İlişki

**Tablo: 50**  
**Görev ile Bilgi Edinme Hakkı Aracılığıyla Sağlanan Şeffaflaşma Arasındaki İlişki Düzeyi**

		Bilgi edinme hakkı ile birlikte, yönetimin işleyişindeki karışıklıkların, yolsuzlukların, kayırmacılığın azalacağına ve uzun vadede ortadan kalkacağı görüşüne katılıyor musunuz?			Toplam
		Evet	Hayır	Kararsızım	
Görev	İşçi/Memur	21	6	9	36
	Şef/Müdür	7	4	7	18
Toplam		28	10	16	54

Tablo 50'den hesaplanan ki-kare değeri 1.8 ve serbestlik derecesi 2'dir. Buna göre 0.05 önem düzeyinde değişkenler arasında anlamlı bir ilişki yoktur ( $p>0.05$ ). Bu doğrultuda  $H_{16}$

hipotezi kabul edilmemektedir.

#### 43142. Bilgi Edinme Hakkının Kullanılmasıyla Personelin Statüsünün Zayıflaması

**Tablo: 51**  
**Bilgi Edinme Hakkının Kullanılmasıyla Personelin Statüsünün Zayıflama Düzeyi**

Yaptığınız çalışmalardan vatandaşın bilgi sahibi olması sizin statünüzü(gücünüzü) zayıflatır mı?	Frekans	Oran (%)
Evet	3	5,6
Hayır	40	74,1
Değişiklik olmaz	11	20,4
Toplam	54	100

Yaptığımız çalışmalardan vatandaşların bilgi sahibi olması sizin statünüzü zayıflatır mı sorusuna katılımcıların %74,1'i "evet", %20,4'ü "değişiklik olmayacağını" ve %5,6'sı ise "hayır" ifadesinde bulunmuşlardır.

#### 43143. Kurum Personelinin Bilgi Edinme Hakkını Kullanması

**Tablo: 52**  
**Kurum Personelinin Bilgi Edinme Hakkını Kullanma Düzeyi**

(Kendi kurumunuzla veya başka bir kurumla yazışarak) hiç bilgi edinme hakkından yararlandınız mı?	Frekans	Oran (%)
Evet	10	18,5
Hayır	44	81,5
Toplam	54	100

Hiç bilgi edinme hakkından yararlandınız mı sorusuna katılımcıların %18,5 gibi küçük bir kısmı "evet" cevabını vermiştir. "Hayır" cevabını veren katılımcıların oranı %81,5'tir. Bilgi edinme hakkını kullanan personeller şu kurumlardan bilgi aldıklarını ifade etmişlerdir:



**43144. Kurum Personelinin Başvuru Yaptığı Kurumlar ve Başvuru Sayıları****Tablo: 53****Kurum Personelinin Başvuru Yaptığı Kurumlar ve Başvuru Sayıları**

<b>Başvuru Yapılan Kurumlar</b>	<b>Başvuru sayısı</b>
İstanbul Büyükşehir Belediyesi	2
Giresun Belediyesi	2
Tarım Bakanlığı	1
Sosyal Sigortalar Kurumu	1
Maliye Bakanlığı	2
Emekli Sandığı	1
Emniyet Müdürlüğü	1
<b>Toplam</b>	<b>10</b>

**43145. Personel Tarafından Yapılan Bilgi Edinme Başvurularının Yasal Sürede Cevaplandırılması****Tablo: 54****Personel Tarafından Yapılan Bilgi Edinme Başvurularının Yasal Sürede Cevaplandırılma Düzeyi**

<b>İstedığınız bilgiyi yasal süre içinde alabildiniz mi?</b>	<b>Frekans</b>	<b>Oran (%)</b>
Evet	8	80
Hayır	2	20
<b>Toplam</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

Bilgi edinme hakkını kullanan kurum personeli, “istediğiniz bilgiyi yasal süre içinde alabildiniz mi?” sorusuna, %80’i “evet” ve %20’si “hayır” cevabını vermişlerdir.

#### 43146. Bilgi Edinme Hakkının Amaçları Gerçekleştirme Üzerindeki Etkisi

**Tablo: 55**

##### Bilgi Edinme Hakkının Kullanımının Amaçları Etkileme Düzeyi

<b>Vatandaşın kurumunuzdan bilgi edinmesi, sizin, amaçlarınıza ulaşma derecenizi nasıl etkiler?</b>	<b>Frekans</b>	<b>Oran(%)</b>
Olumlu şekilde etkiler	19	35,2
Olumsuz şekilde etkiler	2	3,7
Değişiklik olmaz	33	61,1
Toplam	54	100

Vatandaşın kurumunuzdan bilgi edinmesi, sizin, amaçlarınıza ulaşma derecenizi nasıl etkiler sorusuna katılımcıların %61,1'i "değişiklik olmayacağını", %35,2'si "olumlu şekilde etkileyeceğini" ve %3,7'si ise "olumsuz şekilde etkileyeceğini" ifade etmişlerdir.

#### 43147. Bilgi Edinme Hakkı ile Birlikte İş Süreçlerinde Yaşanan Değişim

**Tablo: 56**

##### Bilgi Edinme Hakkının Kullanımının İş Süreçlerindeki Değişime Etkisi

<b>Bilgi edinme hakkı kabul edildikten sonra, sizin iş yapma tarzınızda bir değişiklik oldu mu?</b>	<b>Frekans</b>	<b>Oran(%)</b>
Evet; artık daha dikkatli davranıyorum	22	40,7
Hayır; her şey eskisi gibi devam ediyor	32	59,3
Toplam	54	100

Bilgi edinme hakkı yürürlüğe girdikten sonra sizin iş yapma tarzınızda bir değişiklik oldu mu sorusuna katılımcıların %59,3'ü hayır; her şey eskisi gibi devam ediyor cevabını vermişlerdir. Diğer taraftan %40,7'si ise evet; artık daha dikkatli davranıyorum ifadesinde bulunmuşlardır.

**43148. Personelin Eğitimi ile Bilgi Edinme Hakkının Yürürlüğe Girmesi Sonucu İş Yapma Tarzındaki Değişim Arasındaki ilişki**

**Tablo: 57**

**Eğitim ile Bilgi Edinme Hakkının Yürürlüğe Girmesi Sonucu İş Yapma Tarzındaki Değişim Arasındaki ilişki Düzeyi**

		Bilgi edinme hakkı kabul edildikten sonra, sizin iş yapma tarzınızda bir değişiklik oldu mu?		Toplam
		Evet; artık daha dikkatli davranıyorum	Hayır; her şey eskisi gibi devam ediyor	
Eğitim	Lise	8	11	19
	Üniversite	13	22	35
Toplam		21	33	54

Tablo 57'den hesaplanan ki-kare değeri 0,12 ve serbestlik derecesi 1'dir. 0,05 önem düzeyine göre değişkenler arasında anlamlı bir ilişki yoktur ( $p>0.05$ ). Bu sonuç dikkate alındığında  $H_{17}$  hipotezi kabul edilmemektedir.

**43149. Personelin Cinsiyeti ile Bilgi Edinme Hakkının Yürürlüğe Girmesi Sonucu İş Yapma Tarzındaki Değişim Arasındaki ilişki**

**Tablo: 58**

**Cinsiyet ile Bilgi Edinme Hakkının Yürürlüğe Girmesi Sonucu İş Yapma Tarzındaki Değişim Arasındaki ilişki Düzeyi**

		Bilgi edinme hakkı kabul edildikten sonra, sizin iş yapma tarzınızda bir değişiklik oldu mu?		Toplam
		Evet; artık daha dikkatli davranıyorum	Hayır; her şey eskisi gibi devam ediyor	
Cinsiyet	Kadın	7	17	24
	Erkek	14	16	30
Toplam		21	33	54

Tablo 58'den hesaplanan ki-kare değeri 1,7 ve serbestlik derecesi 1'dir. Buna göre 0,05 önem düzeyinde değişkenler arasında anlamlı bir ilişki yoktur ( $p>0.05$ ). Sonuç itibariyle  $H_{18}$  hipotezi kabul edilmemektedir.

**43150. Personelin Çalışma Yılı ile Bilgi Edinme Hakkının Yürürlüğe Girmesi Sonucu İş Yapma Tarzındaki Değişim Arasındaki ilişki**

**Tablo: 59**

**Çalışma Yılı ile Bilgi Edinme Hakkının Yürürlüğe Girmesi Sonucu İş Yapma Tarzındaki Değişim Arasındaki ilişki Düzeyi**

		Bilgi edinme hakkı kabul edildikten sonra, sizin iş yapma tarzınızda bir değişiklik oldu mu?		Toplam
		Evet; artık daha dikkatli davranıyorum	Hayır; her şey eskisi gibi devam ediyor	
Çalışma yılı	0-10	7	12	19
	11-20	10	13	23
	21 ve üzeri	4	8	12
Toplam		21	33	54

Tablo 59'dan hesaplanan ki-kare değeri 0,3 ve serbestlik derecesi 2'dir. Buna göre 0,05 önem düzeyinde değişkenler arasında anlamlı bir ilişki yoktur ( $p>0.05$ ). Yani  $H_{10}$  hipotezi kabul edilmemektedir.

**43151. Personelin Görevi ile Bilgi Edinme Hakkının Yürürlüğe Girmesi Sonucu İş Yapma Tarzındaki Değişim Arasındaki ilişki**

**Tablo: 60**

**Görev ile Bilgi Edinme Hakkının Yürürlüğe Girmesi Sonucu İş Yapma Tarzındaki Değişim Arasındaki ilişki Düzeyi**

		Bilgi edinme hakkı kabul edildikten sonra, sizin iş yapma tarzınızda bir değişiklik oldu mu?		Toplam
		Evet; artık daha dikkatli davranıyorum	Hayır; her şey eskisi gibi devam ediyor	
Görev	İşçi/Memur	14	24	38
	Şef/Müdür	7	9	16
Toplam		21	33	54

Tablo 59'dan hesaplanan ki-kare değeri 0,2 ve serbestlik derecesi 1'dir. Buna göre 0,05 önem düzeyinde değişkenler arasında anlamlı bir ilişki yoktur ( $p>0.05$ ). Yani  $H_{20}$  hipotezi kabul edilmemektedir.

#### 43152. Bilgi Edinme Hakkı ile Birlikte Kurumda Yaşanan Değişim

**Tablo: 61**

##### Bilgi Edinme Hakkı ile Birlikte Kurumda Yaşanan Değişim Düzeyi

Bilgi edinme hakkı kabul edildikten sonra, sizin iş yapma tarzınızda bir değişiklik oldu mu?	Frekans	Oran (%)
Evet;.....	20	37,0
Hayır	34	63,0
Toplam	54	100

Bilgi edinme hakkı yürürlüğe girmesi, kurumda bir değişikliğe yol açtı mı sorusuna katılımcıların %63'ü "hayır", %37'si ise "evet" cevabında bulunmuştur. Evet cevabında bulunanlar, evrak takibinin daha sıkı bir şekilde yapıldığını ve en kısa zaman içinde cevaplandırıldığını, kurumun daha şeffaf bir yapıya büründüğünü, iş yapma sürecinde personelin daha dikkatli olduklarını, ileriki yıllardaki çalışmalar için hedef oluşturulduğunu, kurum içinde bilgilerin daha dikkatli kullanıldığını ifade etmişlerdir.

#### 43153. Bilgi Edinme Hakkının Kötüye Kullanılması

**Tablo: 62**

##### Bilgi Edinme Hakkının Kötüye Kullanılma Düzeyi

Bilgi edinme hakkı, kötüye kullanılmakta mıdır?	Frekans	Oran (%)
Evet	8	14,8
Hayır	46	85,2
Toplam	54	100

Ankete katılanların %85,2'si bilgi edinme hakkının kötüye kullanılmadığını ve %14,8'i ise kötüye kullanıldığını ifade etmişlerdir. Özellikle bazı bilgilerin elde edilmesi, başka kişilere doğrudan zarar verebilir. Anket uygulamasında katılımcılardan biri, kimi zaman zabıtaya gelen şikayetlerin, şikayet edilen tarafından kimin şikayet ettiğini bilgi edinme hakkını kullanarak öğrenmek istemesi şikayet edeni zor duruma düşüreceğini ifade etmişlerdir.

#### 43154. Bilgi Edinme Hakkı Kapsamının Genişletilmesi

**Tablo: 63**

##### Bilgi Edinme Hakkı Kapsamının Genişletilmesi

Bilgi edinme hakkı kapsamına alınsın dediğiniz şeyler var mı?	Frekans	Oran (%)
Evet; .....	12	22,2
Hayır	42	77,8
Toplam	54	100

Bilgi edinme kapsamına alınsın dediğiniz konular var mı sorusuna %77,8'i "hayır" ve %22,2'si ise "evet" cevabında bulunmuşlardır. Evet cevabını verenlerin 7'si dahil edilmesini istedikleri konu olarak, bürokratların mal varlığı ve gelir bilgilerini belirtmişler ve 1 kişi ise hayati tehlike arz etmeyen tüm konuların kapsam dahilinde olabileceğini açıklamışlardır. Bu soruya katılan diğer kişiler açıklama yapmamıştır.

#### 43155. Bilgi Edinme Hakkı Kapsamının Daraltılması

**Tablo: 64**

##### Bilgi Edinme Hakkı Kapsamının Daraltılması

Bilgi edinme hakkının kapsamına alınsın dediğiniz şeyler var mı?	Frekans	Oran (%)
Evet; .....	5	9,3
Hayır	49	90,7
Toplam	54	100

Bilgi edinme hakkı kapsamından çıkarılmasını istediğiniz konular var mı sorusuna katılımcıların %90,7'si "hayır" cevabını ve %9,3'ü ise "evet" cevabını vermişlerdir. Evet cevabını verenlerin bir kısmı, gereksiz iş gücü ve zaman kaybına yol açabilecek isteklerin ve hayati tehlike arz edecek konuların kapsam dışında tutulması gerekliliğini belirtmişlerdir.

### 43156. Bilgi Edinme Hakkı ile Artan Dava Sayısı

**Tablo: 65**

#### **Bilgi Edinme Hakkının Kullanılmasıyla Kuruma Karşı Açılan Davaların Artış Gösterme Düzeyi**

<b>Bilgi edinme hakkı, kuruma karşı açılan davaların sayısında bir artışa yol açar mı?</b>	<b>Frekans</b>	<b>Oran(%)</b>
Evet	28	51,9
Hayır	26	48,1
Toplam	54	100

Bilgi edinme hakkının kullanılması dava sayısında bir artışa yol açar mı sorusuna %51,9'u "evet" ve %48,1'i ise "hayır" cevabında bulunmuşlardır.

Son olarak eklemek istediğiniz görüşleriniz var mı sorusuna, katılımcılarından 7'si açıklama yapmıştır. Katılımcıların 3'ü, vatandaşın bilgi sahibi olmasıyla e-devlet veya kurum özelinde e-belediyeçilik uygulamaların yaygınlaşmasıyla artacağını ve gerek e-devlet konusunda gerekse bilgi edinme hakkı konusunda hizmet içi eğitim çalışmalarının yapılması zorunluluğunu belirtmişlerdir. Katılımcıların 2'si, e-devlet ve bilgi edinme hakkı kurumlarda şeffaflığın ve kuruma olan güvenin sağlanması açısından önemli bir araç olduğunu, bu araçlardan en etkin bir şekilde yararlanılması gerektiğini vurgulamışlardır. Katılımcıların diğer 2'si ise, e-devlet ve bilgi edinme hakkı kavramlarının uygulanmasındaki önemli engelin kurumsallaşamama olduğunu ve hızlı bir şekilde bu engelin ortadan kalkması için gerekli çalışmalar yapılmasını ve diğer taraftan bilgi edinme başvurularının açık, anlaşılır ve sınırlarının belirtilerek yapılması gerektiğini ifade etmişlerdir. Görüşlerini ifade eden kişi sayısından da anlaşılacağı üzere, katılımcıların büyük çoğunluğu görüşlerini belirtmemişlerdir. Bu yaklaşım anket içerisinde yer alan diğer açık uçlu sorularda da görülmektedir.

## 5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Türkiye’de devleti etkinleştirme çabaları gerek merkezi yönetim düzeyinde gerekse yerel yönetimler düzeyinde 1990’lı yıllardan itibaren hız kazanmıştır. Bu doğrultuda vatandaş odaklı yapının oluşturulması için, özel sektör uygulamalarından olan ve başarı sağlayan toplam kalite yönetimi, insan kaynakları yönetimi, stratejik yönetim gibi çağdaş yönetim teknikleri uygulanmaya başlanmıştır. Bunların yanında son yıllarda gerek Türkiye’de gerekse Dünya’da yönetim yaklaşımı ağırlık kazanmaya başlamıştır. Sözü edilen yönetim tekniklerinin kamu kurumlarında uygulanmasıyla, vatandaşların ihtiyacına öncelik verilerek gerekli niteliğe ve niceliğe sahip hizmet sunumlarının yapılması, etkilenen tüm tarafların karar süreçlerine katılımının sağlanması ve daha hesap verebilir yapının oluşturulması gibi amaçlar güdülmektedir.

Devleti etkinleştirecek destekleyecek ve tüm süreçlere ivme kazandıracak bir diğer gelişme ise, bilişim ve iletişim teknolojilerinin kullanımının artan bir şekilde yaygınlaşmasıdır. Bu teknolojilerin yaygınlaşmasıyla iş süreçlerindeki digitalleşme eğilimleri ağırlık kazanmıştır. Özel sektör içerisinde özellikle internetin her alanda kullanılmaya başlanması müşteriye daha fazla memnun etmektedir. Müşteri hemen hemen ihtiyaç duyduğu çoğu şeyi, zaman-mekan sınırlaması olmadan, internet aracılığıyla tedarik edebilmektedir. Oluşan bu memnuniyet, kamu örgütleri üzerinde baskı yaratmaktadır. İşte bu noktada e-devlet, teknolojik gelişmelerin kamu örgütlerine yansıyan yüzüdür. E-devlet sayesinde gerçek veya tüzel kişiler, bilgi sistemleri aracılığıyla kamu kurumlarına ulaşabilmekte ve istediği hizmeti alabilmektedir. E-devlet ile, gerek hizmetin karar gerekse hizmetin uygulama sürecinde aktif vatandaş katılımının sağlanması, düşük işlem maliyetleri, etkileşim ve açık devlet gerçekleşmiş olacaktır.

Yukarıda ifade edilen gerekçe yanında, Türkiye’nin AB’ye uyum sürecinde yerine getirmesi gerekenler de e-devlet uygulamalarına etkide bulunmaktadır. Bu doğrultuda aday ülkelere eAvrupa+ eylem planı hazırlanmış ve şu amaçlar belirlenmiştir; bilgi toplumunun temel yapı taşlarını oluşturma çalışmalarının hızlandırılması, insan kaynağına yatırım, daha ucuz, daha hızlı, daha güvenli internet ve internet kullanımının canlandırılması. E-devletin



gelişmesini sağlayan diğer gerekçeler, merkeziyetçi yönetim yapısı ve merkeziyetçiliğin getirdiği ağır işleyen bürokratik sistemden kaynaklanan verimsizliktir.

E-devlet sistemlerinin uygulamaya geçiş sürecinde, bürokratik direnç, personel-vatandaş uyumu, finansman ve e-hizmetlerin fiyatlandırılması, dijital bölünme ve sistemden yararlananların kişisel bilgilerinin güvenliği gibi bir takım sorunlar ve engeller yaşanabilmektedir. Bunların üstesinden gelebilmek için personel düzeyinde düzenli eğitim çalışmalarına ağırlık verilmesi ve nitelikli personelin kamu örgütlerinden ayrılmaması için ücret politikalarının belirlenmesi gerekmektedir. Burada önemli olan bir diğer nokta, lider desteğinin olmasıdır. Lider desteği olmadığında personel düzeyinde dönüşümün sağlanması güç olacaktır. Aynı şekilde sistemden yararlanacak vatandaşlar için eğitim çalışmalarına ağırlık verilmeli ve gerekli düzenlemeler yapılarak sistemden yararlanma teşvik edilmelidir. Türkiye’de uygulanan, bilgi evleri, kütüphanelerde bilgisayar laboratuvarlarının oluşturulması, kamuya ait okullarda bulunan bilgisayar laboratuvarlarının ders saatleri dışında halkın kullanımına açılması, kullanıcı dostu bilgisayarların üretilmesi ve diğer elektronik araçların kullanılması gibi faaliyetler hem sistemden yararlanmayı artıracak hem de digital bölünmeyi azaltacaktır. Kişisel bilgilerin güvenliği açısından e-devlet uygulamalarının tümleşik bir yapıda tek bir portal üzerinden sunulması ve e-imza, m-imza ve şifre araçları sayesinde sistemin kullanılması güvenliği artırmaktadır. Aynı zamanda tek bir portal sayesinde kamu kuruluşları arasında entegrasyon sağlanmış olmaktadır. E-devlet sistemi dinamik bir yapıya sahip olduğu için klasik bütçe yöntemiyle ihtiyaçlar karşılanamayabilmektedir. Bu yüzden bilişim ve iletişim teknolojileri için esnek bütçe yapısı oluşturulmalıdır.

Devleti etkinleştirme sürecinde atılan önemli bir adım da 2004 yılında yürürlüğe giren Bilgi Edinme Hakkı Kanunu’dur. Gerçek kişiler ve tüzel kişiler mevzuat çerçevesinde kamu örgütlerinin sahip olduğu bilgileri öğrenebilmektedir. Bu hakkın uygulanmasıyla, vatandaşlar eşitlik, tarafsızlık ve açıklık ilkelerine uygun olarak kamunun sahip olduğu bilgiye ulaşabilecek ve bu sayede demokratik ve şeffaf bir yönetim gerçekleştirilmiş olacaktır. Bu sayede idarenin aldığı karar ve uygulamalarda vatandaş denetimi sağlanacak ve birey-devlet arasında oluşan eşitsizliğe denge getirilecektir. Diğer taraftan bilgi edinme hakkının kullanımı vatandaşa sağladığı düzeyde kamu yönetimine de katkı sağlayacaktır.

Bu doğrultuda kamu çalışanları hata yapmamak ve eleştirilere maruz kalmamak için kendilerini geliştirme eğiliminde olacaklardır.

Bilgi edinme hakkının tam manasıyla etkin bir şekilde uygulanması için kamu kurumlarının yapması gereken bir takım görevler bulunmaktadır. Bunlar, kurum içerisinde bilgi edinme birimi oluşturmak, web sayfası oluşturmak ve web sayfası üzerinde bilgi edinme hakkının kullanımıyla ilgili gerekli düzenlemeleri yapılmalı ve kamu personeline bilgi edinme hakkı ile ilgili eğitim çalışmaları yürütmektedir. İfade edilenler yapılmadığı takdirde, bürokrasi ile birlikte gizlilik en ağır şekilde devam edecek, katılımın azalması ile demokratik yapının gelişmesi mümkün olmayacaktır.

Tüm bu ifade edilenler ışığı altında e-devlet ve e-devlet içerisinde daha büyük anlam kazanan bilgi edinme hakkının aktif bir şekilde kullanılması için hem içerden, yani çalışanlar, hem de dışardan, yani vatandaşlar nezdinde, gerekli dönüşümün olması gerekir. Bu dönüşüm sağlandığı takdirde, alınan kararlara vatandaş katılımı artacak, gerek personel gerek kurum düzeyinde verimlilik ve etkinlik sağlanacak, hizmet kalitesi artarak hizmetlere olan erişim hızlanacak, alınan karar ve uygulamalar açık/şeffaf bir şekilde yerine getirilecek ve hesap verebilir bir anlayışla faaliyette bulunmak kamu kurumlarına olan güveni artıracaktır.

Burada ise daha önce oluşturulan varsayımlar baz alınarak anket sonuçları yorumlanmaya çalışılacaktır. İlk olarak, “Giresun Belediyesi ve personeli düzeyinde, e-devlet ve bilgi edinme hakkının kullanımı henüz tam anlamıyla verimlilik artışı sağlamamaktadır” varsayımı yapılan çalışma sonucunda kabul gördüğü ifade edilebilir. “Gerek sizin kurumunuzun internet üzerinden hizmet alımlarında gerekse internet üzerinden vatandaşa hizmet sunumunuzda kırtasiye işlemleri azaldığı için az maliyetle daha çok iş yapılmaktadır?” sorusuna katılımcıların %76’sı evet cevabını vermişlerdir. “E-devlet sayesinde, eskisine göre, kişisel olarak daha fazla iş çıkardığınızı düşünüyor musunuz?” sorusuna ise katılımcıların %49’u hayır cevabını vermişlerdir. Çıkan sonuçlardan anlaşılacağı üzere, kurum düzeyinde verimlilik artışı yaşanmasına rağmen personel düzeyinde tam anlamıyla verimlilik artışı yaşanmadığı görülmektedir.

İkinci olarak, “Giresun Belediyesi ve personeli düzeyinde, e-devlet ve bilgi edinme hakkının kullanımı henüz tam anlamıyla etkinlik artışı sağlamamaktadır” varsayımı yapılan çalışma sonucunda kabul görmemektedir. “E-devlet, amaçlarınıza ulaşma derecenizi nasıl etkiliyor?” sorusuna katılımcıların %86,7’si olumlu şekilde etkilediğini ifade etmişlerdir. “Kurumunuz tarafından alınan karar ve uygulamaların vatandaşlar tarafından biliniyor olması, sizin daha doğru kararlar almanıza yol açıyor mu?” Sorusuna katılımcıların %61,1 evet cevabını vermişlerdir. Kurumunuz tarafından alınan karar ve uygulamaların vatandaşlar tarafından biliniyor olması, sizin daha doğru kararlar almanıza yol açıyor mu sorusuna katılımcıların %61,1’i evet, %31,5’i farklılık yaşanmadığını ve %7,4’ü hayır cevabını vermişlerdir

Üçüncü olarak, “Giresun Belediyesi ve personeli düzeyinde, e-devlet ve bilgi edinme hakkının kullanımı henüz tam anlamıyla şeffaflık sağlamamaktadır” varsayımı da yapılan çalışma sonucunda kabul görmediği ifade edilebilir. “Bilgi edinme hakkı ile birlikte, yönetimin işleyişindeki karışıklıkların, yolsuzlukların, kayırmacılığın azalacağına ve uzun vadede ortadan kalkacağı görüşüne katılıyorsunuzuz?” sorusuna katılımcıların %51,9 gibi büyük çoğunluğu katıldıklarını ifade etmişlerdir. Bu soruya verilen cevapları cinsiyet ile çapraz tablo analizi yaptığımızda, erkeklerin kadınlara göre daha fazla bu görüşe katıldığı sonucu elde edilmiştir. Diğer taraftan “Kurumunuzun internet sitesinde pek çok şeyin yer alması, sizde, denetlenme hissi uyandırıyor mu?” sorusuna katılımcıların %62,7’si hayır cevabını vermişlerdir. Yine personelin cinsiyeti ile soruya verilen cevap çapraz tablo analizi yapıldığında erkekler kadınlara göre daha fazla denetlenme hissi duyduklarını ifade etmişlerdir.

Dördüncü olarak, “Giresun Belediyesi ve personeli düzeyinde, e-devlet ve bilgi edinme hakkının kullanımı henüz tam anlamıyla hesap verebilirlik sağlamamaktadır” varsayımı yapılan çalışmada doğrulanmıştır. Kurumun web sayfası üzerinde yaptığımız incelemede, yeterince bilgi aktarılmadığı tesbit edilmiştir. Diğer taraftan, 2006 yılında 10, 2007 yılında 17 ve 2008 yılında 32 bilgi edinme başvurusu gelmiştir. Yıllar itibariyle gelen başvurularda bir artış olmasına rağmen şehrin nüfusu dikkate alındığında çok yetersiz olduğu görülmektedir.

Beşinci olarak, “Giresun Belediyesi ve personeli düzeyinde, e-devlet ve bilgi edinme hakkının kullanımı henüz tam anlamıyla güven sağlamamaktadır” varsayımı yapılan çalışma sonucunda kabul görmemektedir. “Kurumunuzun web sayfası aracılığıyla yapılan faaliyetlerden halkın bilgilendirilmesi kurumunuza olan güveni artırdığı görüşüne katılıyor musunuz?” sorusuna katılımcıların %72’si katıldıklarını ifade etmişlerdir. Diğer taraftan “Kurumunuz tarafından alınan karar ve uygulamalar hakkında, vatandaşın bilgi edinme hakkını kullanarak bilgi sahibi olması kurumunuza olan güveni artırıyor mu?” sorusuna ise %85,2 düzeyde evet cevabı verilmiştir.

Altıncı olarak, “Giresun Belediyesi ve personeli düzeyinde, e-devlet ve bilgi edinme hakkının kullanımı henüz tam anlamıyla alınan kararlara vatandaş katılımını sağlamamaktadır” varsayımı yapılan çalışma sonucunda doğrulanmaktadır. Yukarıda da ifade edildiği gibi gerek kurumun web sayfasının vatandaş katılımı için yeterli olmaması gerekse yeterince bilgi edinme hakkının kullanılmaması alınan kararlara vatandaş katılımını tam anlamıyla sağlamamaktadır. Fakat “Vatandaşların hizmet beklentisini daha iyi tespiti için kurumunuzun alacağı kararlara halkın katılımını ister misiniz?” sorusuna katılımcıların %88’i evet cevabını vermişlerdir. Anlaşılacağı üzere personel, alınan kararlara halk katılımını tercih etmektedir. Oluşan bu beklentiyi, özellikle web üzerinde gerekli düzenlemeleri yaparak, eyleme dönüştürülmesi gerekmektedir.

Değerlendirmeleri özetleyecek olursak, Giresun Belediyesi çalışanları e-devlet ve bilgi edinme hakkı kavramları hususunda genel olarak bilgiye sahiptir. Fakat yeterli görünmemektedir. Kurum düzeyinde tam anlamıyla bir e-belediyeçilik uygulaması olmadığı için sistemin getirileri konusunda tereddüt yaşandığı ifade edilebilir. Diğer taraftan alınan kararlarda vatandaş katılımının desteklenmesi ve kurum faaliyetleri ile ilgili bilgilere vatandaşların sahip olmasının rahatsızlık yaratmaması, çalışmanın dikkat çekici sonuçlarındandır. Genel anlamda verilen cevaplardan, e-devlet ve bilgi edinme hakkı uygulamalarına karşı bürokratik direncin olmadığı kanısına da varılabilir.

E-devlet ve bilgi edinme hakkını kullanarak devletin daha etkin bir yapıya ulaşması için;

Vatandaş odaklı bir yapının oluşturulması gerekmektedir.

E-devlet uygulamaları gerek merkezi gerekse yerel yönetimler düzeyinde yaygınlaştırılması gerekir. Bunun için gerekli kaynak desteği sağlanmalıdır.

Özellikle yerel düzeyde veri tabanları oluşturularak vatandaşların ihtiyaçları daha iyi tesbit edilebilir.

Yine yerel düzeyde kamu kurumlarının web sayfaları web2 şeklinde gerekli değişiklikler yapılarak, interaktif ortamda vatandaş katılımı artırılabilir.

E-devlet ve bilgi edinme hakkının işlevselliğini artırmak için, personele periyodik aralıklarla eğitim çalışmaları yapılması gerekir.

Aynı şekilde e-devlet uygulamalarından vatandaşların yararlanması için digital bölünmeyi azaltıcı faaliyetlerde bulunulması ve kullanmayı teşvik edici yöntemlerden yararlanılması gerekir. Örneğin, kullanıcı dostu bilgisayarların yaygınlaştırılması gibi.

Bilgi edinme hakkı kapsamında gelen başvuruların cevaplandırılması için kamu kurumları bünyesinde birimler oluşturularak gerekli hassasiyet gösterilmelidir.

Alınacak kararlara STK'ların ve vatandaşların katılımı sağlanmalıdır. Kurum web sayfası aracılığıyla bu katılım gerçekleştirilebilir.

## YARARLANILAN KAYNAKLAR

### a. Kitaplar

- AKTAN, Coşkun Can : Değişim Çağında Devlet, Çizgi Kitapevi, Yayın No: 91, Konya, 2003.
- AKYAZI, Ayşenur : Bilgi Toplumunda Digital Bölünme ve Yeni Medya Kanallarının Digital Bölünmeye Etkisi, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2007.
- AKYÜZ, K. : Kamusal Hesap Verebilirlik ve Medya, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi, S.B.E, Kocaeli, 2006.
- ALTUNIŞIK ve diğerleri : Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamaları, Geliştirilmiş Beşinci Baskı, Sakarya Yayıncılık, Adapazarı, 2007.
- ARSLAN, Mahmut  
AKINCI, Sevcan Kılıç  
KARAPINAR, Pınar Bayhan : e-İŞ, e-DEVLET, eTİK, Siyasal Kitabevi, Ankara, 2007.
- BAŞ, Türker : Anket, Beşinci Baskı, Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2008.
- BHATNAGAR, Subhash : E-Government: From Vision To Implementation: A Practical Guide With Case Studies, Seventh Printing, Sage Publications Ltd., London, 2007.

- BOZKURT, Sevim : Kamu Yönetiminde Şeffaflık ve Bilgi Edinme Yasasının Uygulanması, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi, S.B.E, Adana, 2008.
- ÇEVİK, Hasan Hüseyin : Türkiye’de Kamu Yönetimi Sorunları, Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2007.
- Devlet Planlama Teşkilatı : Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı Nüfus, Demografi Yapısı, Göç Özel İhtisas Komisyonu Raporu, DPT Yayınları, Ankara, 2000.
- DPT Bilgi Toplumu Dairesi : E-Devlet Proje ve Uygulamaları, Ankara, 2005.
- EKEN, Musa : Yönetimde Şeffaflık: Teori ve Uygulama, Sakarya Kitabevi, Adapazarı, 2005.
- ER, Başak : Bilgi Edinme Kullanma Klavuzu, Birinci Baskı, TESEV Yayınları, İstanbul, 2007.
- EROL, Ahmet : Dilekçe Hakkı ve Bilgi Edinme Hukuku, Yaklaşım Yayıncılık, Ankara, 2005.
- FIŞTIKÇIOĞLU, Reşit : E-Devlet Uygulamaları ve E-Belediye: Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Örneği, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, Gaziantep Üniversitesi, SBE, Gaziantep, 2007.
- HASDEMİR, Tuğba Arsak : Kamusal İletişimde Bilgi Edinme Hakkı, Dipnot Yayınları, Ankara, 2007.
- İÇİŞLERİ BAKANLIĞI : MERNİS, İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü Yayınları, Ankara, 1998.

- İNCE, Murat : Elektronik Devlet: Kamu Hizmetlerin Sunulmasında Yeni İmkânlar, DPT Yayınları, Ankara, 2001.
- KARGIN, Naci : Kamu Hizmetleri Sunumunda Değişim Süreci: E-Devlet Uygulamaları ve Denizli Belediyesi Örneği, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi, S.B.E, Denizli, 2003.
- KILIÇ, Özgür : E-Devlet Anlayışının Büyükşehir Belediye Yönetimlerinde Uygulanması: Kayseri Büyükşehir Belediyesi Örneği, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, Mustafa Kemal Üniversitesi, S.B.E, Hatay, 2006.
- KURAN, N. Hüseyin : Devlet Baba'dan E-Devlet'e Türkiye İçin E-Devlet Modeli Analizi ve Model Önerisi, Birinci baskı, İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları Nr.105, İstanbul, 2005.
- MUCUK, İsmet : Modern İşletmecilik, On Beşinci Basım, Türkmen Kitapevi, İstanbul, 2005.
- OLGUN, M. Enes : Yönetim Açısından E-Devlet Uygulamaları ve İstanbul İlçe Belediyeleri Üzerinde Bir Araştırma, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, S.B.E, İstanbul, 2006.
- ÖZCAN, Muazzez : Belediyelerde Yönetime Katılım Tekniği Olarak Bilgi Edinme Hakkı, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, SBE, İstanbul, 2007.
- ÖZAY, İlhan : Günışığında Yönetim, Filiz Kitapevi, İstanbul, 2004.
- ÖZER, M. Akif : Yeni Kamu Yönetimi Teoriden Uygulamaya, Platin Yayınları, Ankara, 2005.



- ÖZKAN, Gürsel : Demokratik Yönetimin Birinci Adımı: Bilgi Edinme Hakkı, Türkiye Kamu-Sen Yayınları, Ankara, 2004.
- PARLAK, Bekir : Kamu Yönetimi, Birinci Basım, Alfa Akademi Basım Yayım Dağıtım Ltd. Şti., Bursa, 2005.
- SARAN, Ulvi : Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma “Kalite Odaklı Bir Yaklaşım”, Atlas Yayıncılık, Birinci Basım, Ankara, 2004.
- ŞAHİN, Ali : Türk Kamu Yönetiminde Yapısal Dönüşüm ve E-Devlet, Çizgi Yayınevi, Konya, 2008a.
- TOFFLER, Alvin : Üçüncü Dalga, Çev. Selim ÇENİÇERİ, Koridor Yayıncılık, İstanbul, 2008.
- TUSİAD : Kamu Reformu Araştırması, Lebib Yalkın Yayınları ve Basım İşleri A.Ş., İstanbul, 2002.
- TUSİAD ve TBV : eDevlet Yolunda eBelediye Kıyaslama Çalışması, 2007.
- Türkiye Bilişim Şurası : E-Devlet Çalışma Grubu Raporu, 10-12 Mayıs, Ankara, 2002.
- UÇKAN, Özgür : E-Devlet, E-Demokrasi ve Türkiye, Birinci Baskı, Literatür Yayınları Nr.95, İstanbul, 2003.
- UZMAN, Gökhan : Türk Kamu Yönetiminde Bilgi Edinme Hakkı, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, Türkiye Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü, Ankara, 2007.
- WEBER, Max : Sosyoloji Yazıları, çev. Taha Parla, Hürriyet Vakfı Yayınları, İstanbul, 1986.

- YARAMIŞ, Savaş : Nevşehir İl Merkezinde Bulunan Kamu Kurum ve Kuruluşlarındaki Çalışanların E-Devlet Uygulamalarına İlişkin Görüşlerinin İncelenmesi, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi, S.B.E, Kayseri, 2005.
- YILDIRIM, Şükrü : Kamu Hizmetlerinde Etkinliğin ve Verimliliğin Artırılmasında E-Devletin Rolü ve Bir E-Devlet Uygulaması: Kimlik Paylaşım Sistemi(KPS), Basılmamış Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi, S.B.E, Konya, 2007.
- YÜCEL, İsmail Hakkı : Bilim-Teknoloji Politikaları ve 21. Yüzyılın Toplumu, DPT Yayınları, Ankara, 1997.
- YÜKSEL, Cüneyt : Devlette Etikten Etik Devlete: Kamu Yönetiminde Etik Kavramsal Çerçeve Uluslararası Uygulamalar, TÜSİAD Devlette Etik Altyapı Dizisi Cilt: I, No:1, 2005a.
- \_\_\_\_\_ : Devlette Etikten Etik Devlete: Kamu Yönetiminde Etik Kavramsal Çerçeve Uluslararası Uygulamalar, TÜSİAD Devlette Etik Altyapı Dizisi Cilt: II, No:2, 2005b.

## **b. Makale ve Bildiriler**

- ALKAN, Haluk  
ŞİMŞEK, Zeki : “İnternet Ve Yönetime Katılım: Potansiyel ve Olasılıklara İlişkin Bir Değerlendirme”, **Türkiye İdare Dergisi**, Sayı: 418 (Mart 1998), ss. 174-183.

- ALODALI, Fatih  
ARSLAN, Erdal : “Bilişim Teknolojilerinin Türk Kamu Yönetimi Üzerindeki Etkileri”, **Dünden Bugüne Yerel Yönetimlerde Yapılanma Yerel Yönetimler Kongresi Bildiriler Kitabı**, 3-4 Aralık Biga/Çanakkale, 2004, ss. 391-400.
- ATEŞ, Hamza : “Kamu Yönetiminde Güven Problemi Ve Halkın Devlet’e Güveni”, Ed., Muhittin Acar ve Hüseyin Özgür, **Çağdaş Kamu Yönetimi II**, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 2004, ss.355-387.
- \_\_\_\_\_ : “E-Devlet’in Kuramsal Temelleri: Eleştirel Yaklaşım”, **Kamu Yönetiminde Kalite 3. Ulusal Kongresi Bildirileri**, Birinci Baskı, TODAİE Yayınları, Kasım, 2003, ss. 481-500.
- \_\_\_\_\_ : “Yeni Kamu İşletmeciliği Bağlamında Hesap Verebilirlik” Ed., Bekir PARLAK, **Kamu Yönetiminde Yeni Vizyonlar**, Turhan Kitabevi, Ankara, 2008, ss.181-223.
- ALTINOK, Ramazan : “Kaliteli Hizmet Sunumunun Aracı Olarak E-Devlet”, **Kamu Yönetiminde Kalite 3. Ulusal Kongresi Bildirileri**, Birinci Baskı, TODAİE Yayınları Nr.319, Ankara, 2003, ss. 481-500.
- ANAMERİÇ, Hakan : “2004-2006 Yılları Arasında Türkiye’de Bilgi Edinme Hakkı Kanunu’nun Kullanımı Ve E-Devlet Uygulamaları İle İlgili Bir Değerlendirme”, **Bilgi Dünyası**, Cilt: IX, Sayı: 1 (2008), ss. 225-229.
- APAN, Ahmet : “Web (internet) Çağında Demokrasi ve Bürokrasi”, **Türkiye İdare Dergisi**, Sayı: 443 (Haziran 2004), ss. 1-19.

- ARIKBOĞA, Erbay : “Dünyada Kamu Yönetimi Değişirken Türkiye’de Ne Oluyor?”, **Çerçeve**, Cilt: XV, Sayı: 44 (Ekim 2007), ss. 112-116.
- AYDIN, Mehmet Devrim : “eAvrupa+ ve Türkiye: Bilgi Teknolojileri Alanında Avrupa Birliği Kriterlerine Uyum”, **Hacettepe Üniversitesi İ.İ.B.F Dergisi**, Cilt: XXIII, Sayı: 1 (2005) ss. 287-311.
- 
- : “Kamu Hizmetlerinde Bilgi Teknolojileri Uygulamaları: Fırsat ve Tehditler”, **Hacettepe Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Cilt: XXV, Sayı: 2 (2007), ss. 295-322.
- BALCI, Asım : “E-Devlet: Kamu Yönetiminde Yeni Perspektifler, Fırsatlar ve Zorluklar”, Edt. Asım Balcı ve diğerleri, **Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar**, Seçkin Kitabevi, Ankara, 2003a, ss. 265-280.
- 
- : “Kamu Yönetiminde ‘Hesapverebilirlik’ Anlayışı”, Ed. Asım Balcı ve diğerleri, **Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar**, Seçkin Kitabevi, Ankara, 2003b, ss. 115-133
- BAŞTAN, Serhat : “E-Devlet Yapılanması Ekseninde Kamusal Enformasyon ve İletişim Teknoloji Projelerinin Önündeki İtici ve Kısıtlayıcı Etkenler”, **Karamanoğlu Mehmet Bey Üniversitesi İİBF Dergisi**, Yıl: 10, Sayı: 14, Haziran 2008.
- BAŞTAN, Serhat  
ÖKMEN, Mustafa : “Tümleşik E-Devlet Sistemleri ve Yerel Uygulamalarda Sağladığı Yeni İletişim Olanakları”, **Dünden Bugüne Yerel Yönetimlerde Yapılanma Yerel Yönetimler Kongresi Bildiriler Kitabı**, 3-4 Aralık Biga/Çanakkale, 2004, ss. 383-390.

BAŞTAN, Serhat

GÖKBUNAR, Ramazan : “Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Tümüleşik E-Devletle İlgili Yeni Gelişmeler: Tümüleşik E-Devlet Sistemlerine Doğru”, **Dokuz Eylül Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi**, Cilt: XIX, Sayı: 1 (2004), ss. 71-89.

BENSGHİR, Türksel Kaya : “Devlet-Vatandaş İletişiminde E-Posta”, **Amme İdaresi Dergisi**, Cilt: XXXIII, Sayı: 4 (Aralık 2000), ss. 49-61.

CEYLAN, Musa : “Demokrasi Ve Gizlilik”, **Türk İdare Dergisi**, Sayı: 403 (1994), ss. 151-160.

DEMİREL, Demokaan : “E-Devlet ve Dünya Örnekleri”, **Sayıştay Dergisi**, Sayı: 61 (Nisan-Haziran 2006), ss. 83-118.

EKEN, Musa : “Kamu Yönetiminde Gizlilik Geleneği Ve Açıklık İhtiyacı”, **Amme İdaresi Dergisi**, Cilt: XXVII, Sayı: 2 (Haziran 1994) ss. 25-54.

---

: “Bilgi Edinme Hakkı”, **İnsan Hakları Yıllığı**, Cilt: XVII-XVIII (1995-1996), ss. 61-75.

EREN, Veysel : “Kamu Yönetiminde Bir Rekabet Aracı Olarak ‘Hizmet Karşılaştırılması’ Yoluyla Yenilik ve Başarı Geliştirme”, **Amme İdaresi Dergisi**, Cilt: XXXV, Sayı: 2 (2002) ss. 61-75.

EREN, Veysel

KILIÇ, Selim

: “Yönetim-Yurttaş İlişkileri Bağlamında Yurttaşların Yerel Yönetime Katılımı ve Niğde İli Uygulaması”, **Niğde Üniversitesi, İ.İ.B.F Dergisi**, Cilt: I, Sayı: 1 (Haziran 2008), ss. 41-57.

- ERKUL, R. Erdem : “E-Devlet”, **II. Kamu Yönetimi Forumunda Sunulan Bildiri**, Ankara, 7-8 Ekim 2004, ss. 212-224.
- EROĞLU, H. Tuğba : “E-Devlet Uygulamaları Çerçevesinde Mernis projesi ve Beklentiler”, **Sayıştay Dergisi**, Sayı: 62 (Temmuz-Eylül 2006), ss. 83-106.
- ERYILMAZ, Bilal : “Türkiye’de Bürokrasinin Sorunları”, **Türkiye’de Kamu Yönetimi**, Ed. Burhan Aykaç-Şenol Durgun-Hüseyin Yayman, Yargı Yayınevi, Ankara, 2003, ss. 185-192.
- FINDIKLI, Remzi : “Yönetimde Açıklık-Açık Yönetim”, **Türk İdare Dergisi**, Sayı: 412 (Eylül 1996), ss. 103-110.
- HANOĞLU, Özden : “Sayısal Bölünme”, **Bilim ve Teknik Dergisi**, Yıl: 42, Sayı: 496 (Mart 2009), ss. 24-25.
- İNANÇ, Hüsamettin  
ÜNAL, Feyzullah : “Türkiye’de Kamu Yönetiminin Denetlenmesinde Yönetimde Açıklığın Önemi ve Uygulanma Düzeyi”, **Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Dergisi**, Sayı: 18 (Ağustos 2007), ss. 1-22.
- İMREN, Ebru Şimşek  
GÜVEN, Ahmet : “Demokratik ve Şeffaf Yönetimi Anlamlandıran Bir Hak: ‘Bilgi Edinme Hakkı’”, **Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi**, Sayı: 1, (2007), ss. 257-272.
- İŞLER, Dinar Büyüker  
NEGİZ, Nilüfer : “Elektronik Devletin Boyutları ve Yarattığı Fırsatlar”, **Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Yıl: 1, Sayı: 2 (2005), ss. 35-56.

- KARADUMAN, Murat  
KARADUMAN, Sibel : “Yerel Yönetimlerde E-Belediyecilik Uygulamaları: İzmir ve Antalya Büyükşehir Belediyesi Web Sitesi Analizi”, **Dünden Bugüne Yerel Yönetimlerde Yapılanma Yerel Yönetimler Kongresi Bildiriler Kitabı**, 3-4 Aralık Biga/Çanakkale, 2004, ss. 371-381.
- KAYALI, Cevdet A.  
YERELİ, Ayşe N. : “Türkiye’de Bilgi Toplumu Yaratılması ve E-Devlet Uygulamalarına Genel Bir Bakış”, **I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi**, Kocaeli Üniversitesi, İ.İ.B.F. Yayını, Kocaeli, 2002, ss. 17-27.
- KILAVUZ, Raci : “Etkililik-Verimlilik Kavramlarının Analizi ve Kamusal Mal-Hizmet Sunumunda Etkililik”, **Türk İdare Dergisi**, Sayı: 428 (Eylül 2000) ss. 147-170.
- KILAVUZ, Raci  
YILMAZ, Abdullah : “Etkililik ve Verimlilik Olguları Perspektifinde Kamu Yönetiminde Etkililiğin Bileşenleri”, **Teoriden Pratiğe Kamu Yönetimi**, Ed. N. Talat Arslan, Alfa Akademi Ltd. Şti., İstanbul, 2005, ss. 273-314.
- KIZILYEL, Serkan : “E-Devlet Güvenliğinin Sağlanmasında İdari Sorumluluk ve Yetki Paylaşımı”, **Türk İdare Dergisi**, Sayı: 456, ss. 55-79.
- KÖSE, H. Ömer : “ Yerel Yönetim Olgusu Ve Küreselleşme Sürecindeki Yükselişi”, **Sayıştay Dergisi**, Sayı: 52 (Ocak-Mart 2003) ss. 3-42.
- KÖSECİK, Muhammet  
KARGIN, Naci : “Belediye Yöneticilerinin ve Meclis Üyelerinin E-Devlete Bakışı: Denizli Belediyesi Örneği”, **Türk İdare Dergisi**, Sayı: 443 (Haziran 2004a), ss. 119-139.

- 
- LEBLEBİCİ, Doğan N.  
ÖKTEM, Mustafa Kemal  
AYDIN, Mehmet Devrim : “Elektronik Devlet: Amaçlar, Sorunlar ve Uygulamalar”, **Kamu Yönetimi Kuramdan Uygulamaya**, Ed. Abdullah Yılmaz ve Mustafa Öktem, Gazi Kitapevi, Ankara, 2004b, ss. 97-129.
- MARQUUARDT, Kurt  
GÖKÇE, Orhan : “Türkiye’de Kamu Kesiminde Bilgi Teknolojileri Uygulamaları ve E-Bürokrasi: Örgütsel Dönüşüm Üzerindeki Etkileri, **Kamu Yönetiminde Kalite 3. Ulusal Kongresi Bildirileri**, Birinci Baskı, TODAİE Yayınları, Kasım, 2003, ss. 502-512.
- MARQUUARDT, Kurt  
GÖKÇE, Orhan : “E-Devlet: Kavramının Anlamı ve Kapsamı”, **E-Devlet Gerçek ya da Hayal**, Ed., Kurt Marquardt ve Orhan Gökçe, Birinci Basım, Çizgi Kitapevi, Yayın No.193, Konya, 2008, ss.1-25.
- NOHUTÇU, Ahmet  
DEMİREL, Demokaan : “Türkiye’deki E-Devlet Uygulamaları”, **Türk İdare Dergisi**, Sayı: 447 (Haziran 2005), ss. 35-58.
- ÖZDEMİRCİ, Fahrettin : “Bilgi Edinme Hakkı Kanunu: Kamu Belgelerinin Yönetimi ve Arşivler”, **Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümünün Kuruluşunun 50. Yılına Armağan**, Yayına Hazırlayan Doğan Atılgan, Ankara, 2004, ss. 65-77.
- ÖKTEM, Mustafa Kemal : “Bilgi Teknolojileri ve Kamu Yönetimi”, **Kamu Yönetimi Gelişimi ve Güncel Sorunları**, Ed., M. Kemal ÖKTEM ve Uğur ÖMÜRGÖNÜLŞEN, İmaj Yayınevi, Ankara, 2004, ss.139-186.



- ÖKTEM, Mustafa Kemal  
 AYDIN, Mehmet Devrim : “Bilgi Teknolojileri ve Türk Kamu Yönetiminde Dönüşüm”, **Hacettepe Üniversitesi İ.İ.B.F Dergisi**, Cilt: XXIII, Sayı: 2 (2005), ss. 257-282.
- ÖZTÜRK, Namık Kemal : “Bürokratik Devletten Etkin Yönetime Geçiş: İyi Yönetişim”, **Türkiye İdare Dergisi**, Sayı: 437 (Aralık 2002), ss. 27-38.
- \_\_\_\_\_ : “Kamu Yönetiminde Verimlilik”, **Türk İdare Dergisi**, Sayı: 445 (Aralık 2004), ss. 1-18.
- PARLAK, Bekir  
 SOBACI, Mehmet Zahid : “Kamu Yönetiminde Bilgi Ve İletişim Teknolojileri, **Kamu Yönetiminde Yeni Vizyonlar**, Ed., Bekir PARLAK, Turhan Kitabevi, Ankara, 2008, ss. 227-254.
- PAMUKOĞLU, Kadri : “Bilişim Teknolojilerinin Devletin Etkinliğindeki Rolü ve İnternet Üzerinden Satış Uygulaması”, **E-Devlet Gerçek ya da Hayal**, Ed., Kurt Marquardt ve Orhan Gökçe, Birinci Basım, Çizgi Kitapevi, Yayın No.193, Konya, 2008, ss.147-169.
- POLAT, Necip : “Yolsuzlukların Sebeplerinin, Sosyal ve Ekonomik Boyutlarının Araştırılarak Alınması Gereken Önlemlerin Belirlenmesi Amacıyla Kurulan Meclis Araştırması Komisyonu Raporu Çerçevesinde Saydamlık, Hesap Verme Sorumluluğu Ve Denetimin Etkinliği”, **Sayıştay Dergisi**, Sayı: 49, (Nisan-Haziran 2003) ss. 65-80.
- SARAN, Mehmet Ulvi : “Belediye Hizmetlerinde Halkı Bilgilendirme ve Halk Denetiminin Sağlanması”, **Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi**, Cilt: V, Sayı: 4 (Temmuz 1996), ss. 17-28.

- SARUÇ, Naci Tolga : “E-Devlet Hizmetlerinden Yararlanma Derecesi Ve Algılanan Hizmet Kalitesi: Ampirik Bir Çalışma”, **Afyon Kocatepe Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi**, Cilt: IX, Sayı:1 (2007) ss. 191-213.
- SEZER, Yasin  
KARGIN, Naci : “Kamu Yönetimin Modernleşmesinde Şeffaflaşma Sorunu”, **Türk İdare Dergisi**, Sayı: 436 (Eylül 2002), ss. 209-225.
- SOYKAN, Cavidan : “Avrupa İnsan Hakları Mahkemesi İçtihatlarında Bilgi Edinme Hakkı”, **Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, Cilt: LVI, Sayı: 2 (2007), ss. 63-74.
- ŞAHİN, Ali : “Türkiye’de E-Belediye Uygulamaları ve Konya Örneği”, **Erciyes Üniversitesi, İ.İ.B.F Dergisi**, Sayı: 29 (Temmuz-Aralık 2007), ss. 161-189.
- \_\_\_\_\_ : “Kamu Kurumlarında Bilgi Teknolojilerinin Kullanımında Yaşanan Sorunlar: Konya Kaymakamlıkları Örneği”, **Amme İdaresi Dergisi**, Cilt: XLI, Sayı: 1 (Mart 2008b), ss. 149-171.
- ŞEYHANLIOĞLU, Hüseyin : “Postmodern Kamu Yönetimi İçerisinde E-Devlet”, **Türk İdare Dergisi**, Sayı: 456 (Eylül 2007), ss. 81-106
- ŞENGÖL, Ramazan : “Bilgi Edinme Hakkı Kanunu Türk Kamu Yönetimini ‘Camdan Eve’ Dönüştürür mü?”, **Ankara Üniversitesi , Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi**, Cilt: LX, No: 3 (Temmuz-Eylül 2005), ss. 215-234.
- TAŞPINAR, Özgür : “ Dört Yıl Geçti, Şeffaf Devlet Özlemi Btmedi”, **CNBC-e BUSINESS**, OCAK 2009, ss. 80-81.

- TORTOP, Nuri : “Çağımızın Önemli Sorunu: Kişisel Bilgilerin Güvenliği Sorunu”, **Amme İdaresi Dergisi**, Cilt: XXXIII, Sayı: 3 (Eylül 2000), ss. 1-14.
- 
- : “İletişim ve Bilgi Edinme Hakkı”, **Amme İdaresi Dergisi**, Cilt: XXXVII, Sayı: 1 (2004), ss. 29-44.
- 
- : “Yerel Yönetimlerde Halkla İlişkiler ve Saydamlık”, **Türk İdare Dergisi**, Sayı: 449 (Aralık 2005), ss. 1-19.
- USTA, Resul
- MEMİŞ, Levent : “Belediyelerde Hizmet Kalitesinin Seçmen Bağlılığı Üzerindeki Etkisi”, **Afyon Kocatepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Dergisi**, (hakem incelemesinde).
- YAŞAMIŞ, Firuz Demir : “Türkiye’de Yönetimin ve Demokrasinin Yeniden Yapılanması”, **Bilgi Çağında Türk Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılandırılması I**, Ed., Ahmet Nohutçu ve Asım Balcı, Beta Basım A.Ş., İstanbul, 2005, ss. 353-384.
- YEŞİLBAŞ, Mehmet : “Açık Toplumun Yeni Elementi: Bilgi Edinme Hakkı Ve Türkiye Pratiği”, **Türk İdare Dergisi**, Yıl: 80, Sayı: 461 (Aralık 2008), ss. 155-174.
- YILDIRIM, Şükrü : “Kamu Hizmetlerinde Etkinliğin ve Verimliliğin Artırılmasının Bir Aracı Olarak Kimlik Paylaşım Sistemi Projesi(KPS)”, **E-Devlet Gerçek ya da Hayal**, Ed., Kurt Marquardt ve Orhan Gökçe, Birinci Basım, Çizgi Kitapevi, Yayın No.193, Mart 2008, Konya, ss.171-211.
- YILDIZ, Mete
- ÖKTEM, M. Kemal : “Yerel Yönetimlerde İnternet Uygulamaları: Yerel Net ve Yerel Bilgi Örneklerinin Değerlendirilmesi”, **Dünden**

**Bugüne Yerel Yönetimlerde Yapılanma Yerel Yönetimler Kongresi Bildiriler Kitabı**, 3-4 Aralık Biga/Çanakkale 2004, ss. 409-414.

---

: “Yerel Yönetimlerde Yönetim Bilgi Sistemleri Uygulamaları: Yerelnet ve Yerel Bilgi Örneklerinin Değerlendirilmesi”, **Yerel Yönetimler Üzerine Güncel Yazılar- II**, Ed., Hüseyin Özgür ve Muhammet Kösecik, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 2007, ss. 464-482.

YILDIZ, Mete : “Uluslar arası Kuruluşların Türkiye’nin E-Devlet Siyasalarına Etkisi”, **Amme İdaresi Dergisi**, Cilt: XL, Sayı: 2 (Haziran 2007), ss. 39-55.

YILMAZ, Mehmet Y. : “Büyük Birader” google mı?”, **Hürriyet Gazetesi**, 11 Nisan 2009, s. 21.

YÜCEL, Erdoğan : “Türkiye’de Bilgi Edinme Hakkı Ve Uygulaması”, **Türkiye İdare Dergisi**, Sayı: 449 (Aralık 2005), ss. 137-159.

### c. İnternet Kaynakları

AKÇOMAK, Semih : “Biri bizi gözetliyor”,  
[http://www.bilgicagi.com/index.php?option=com\\_content&task=view&id=1707&Itemid=189&limit=1&limitstart=1](http://www.bilgicagi.com/index.php?option=com_content&task=view&id=1707&Itemid=189&limit=1&limitstart=1)  
 (07.04.2009).

AKYILDIZ, Ersan :<http://www.edevletkonferansi.org/sunumlar.html>  
 (10.12.2008).

AKYILDIZ, Fulya : “Bilgi Toplumu Yönetim Anlayışının Gerçekleşebilmesi İçin Zorunlu Bir Hak: Bilgi Edinme Hakkı”,  
<http://iibf.ogu.edu.tr/kongre/bildiriler/11-01.pdf> (05.04.2009).

ALKAN, Mustafa : “Sayısal uçurum ve Türkiye İncelemeleri”,  
[http://www.stradigma.com/turkce/mart2003/makale\\_11.html](http://www.stradigma.com/turkce/mart2003/makale_11.html)  
 (10.04.2009).

ATILGAN, Osman : “Bilgi İletişim Teknolojilerinde Sayısal Uçurum”,  
<http://acikarsiv.ankara.edu.tr/fulltext/178.pdf> (10.04.2009)

BALCI, Asım : <http://www.edevletkonferansi.org/sunumlar.html>,  
 (10.12.2008)

BİLEN, Mahmut  
 ŞANVER, Cahit : “Genişleyen Devletin Bunalımı ve E-Devlet”,  
[http://www.ceterisparibus.net/kongre/kocaeli\\_1.htm](http://www.ceterisparibus.net/kongre/kocaeli_1.htm)  
 (16.03.2004).

Bilgi Edinme Hakkı Vatandaş Kullanım İstatistikleri (2004-2007):

Bir BilgiEdinmeHakki.Org Değerlendirmesi

[http://www.bilgiedinnehakki.org/doc/BilgiEdinmeHakki\\_Org\\_Rapor\\_2008.pdf](http://www.bilgiedinnehakki.org/doc/BilgiEdinmeHakki_Org_Rapor_2008.pdf) (10.11.2008).

ÇAĞILTAY, Kürşat : Herkes İçin E-Devlet: Neden , Nasıl?  
<http://www.edevletkonferansi.org/sunumlar.html>(10.12.2008  
 ).

ÇAM, Ali Rıza : UYAP, <http://www.edevletkonferansi.org/sunumlar.html>  
 (10.12.2008).

DARREL, M. West : “Global E-Government, 2007”  
<http://www.insidepolitics.org/egovt07int.pdf> (20.04.2009)

- DEMİR, Oğuz : “Bilgi Edinme Hakkı Kanunu Ne Getiriyor?”,  
[http://bilgiedinme.antalya.pol.tr/index.php?option=com\\_content&task=view&id=18&Itemid=43](http://bilgiedinme.antalya.pol.tr/index.php?option=com_content&task=view&id=18&Itemid=43) (10.03.2008).
- Digital Bölünme ve Türkiye : <http://www.edinguclusozer.net/ecommerce2.html>  
 (10.05.2009)
- E-imza nedir? : <http://www.e-imza.gen.tr/index.php?Page=EImzaNedir>  
 (10.05.2009)
- ERDAL, Murat : “E-Devlet Uygulamalarının Yaygınlaştırılmasında E-Kültürün Yeri”,  
[http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl\\_gos.php?nt=258](http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=258)  
 (10.12.2008).
- ERSOY, Eren :Gizlilik, Bireysel Haklar, Kişisel Verilerin Korunması,  
<http://ab.org.tr/ab06/bildiri/6.doc> (01.05.2009).
- HEEKS, Richard : Information Systems and Public Sector Accountabilty,  
[www.man.ac.uk/idpm](http://www.man.ac.uk/idpm) (15.04.2009).
- KESİM, Erdoğan : “Bir Etik Davranış İlkesi Olarak Hesap Verebilirlik (Hesap Verme Sorumluluğu)”,  
<http://www.etikturkiye.com/etik/kamu/4ErdoganKesim.pdf>  
 (13.01.2008).
- MEMURLAR.NET :Kişisel Bilgiler, E-Devlet Kapısı Üzerinden Sadece İlgili Vatandaşlara Sunuluyor  
<http://www.memurlar.net/haber/129686>. (10.05.2009).
- KÖKSAL, Aydın : “Türkiye’nin Bilişim Toplumuna Dönüşüm Uzgörüsünde Önemli Bir Adım: Ulusal Yargı Ağı Projesi”,

- <http://www.adalet.gov.tr/uyapgunleri/sunumlar/koksal.pdf>  
(10.06.2009).
- Nüfus ve Vatandaşlık İşleri :Mernis Projesinin Getireceği Yenilikler  
[http://www.nvi.gov.tr/Hakkimizda/Projeler,Mernis\\_Hedef.html?pageindex=2](http://www.nvi.gov.tr/Hakkimizda/Projeler,Mernis_Hedef.html?pageindex=2) (25. 04. 2009).
- TURKCELL :  
[http://www.turkcell.com.tr/bireysel/servisler/asistan/Turkcell\\_mobil\\_imza](http://www.turkcell.com.tr/bireysel/servisler/asistan/Turkcell_mobil_imza) (10.05.2009).
- MUTİOĞLU, Halil : “Küreselleşme Ve E(tik)Devlet”,  
[http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl\\_gos.php?nt=178](http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=178)  
(05.09.2008).
- ÖZCİVELEK, Rukiye : “Dünyada ve Türkiye’de Elektronik Devlet Tartışmaları:  
Kavram Üzerine Bir Sorgulama”  
[http://www.uzay.tubitak.gov.tr/tubitakUzay/yayinlar/ict\\_euas\\_ia\\_2003\\_bld\\_R\\_Ozcivelek.pdf](http://www.uzay.tubitak.gov.tr/tubitakUzay/yayinlar/ict_euas_ia_2003_bld_R_Ozcivelek.pdf) (05.04.2009).
- SEFEROĞLU, S. Sadi  
AVCI, Ümmühan  
KALAYCI, Esin : “Sayısal Uçurum: Türkiye’deki Durum Ve Mücadelede  
Uygulanabilecek Politikalar”,  
<http://tdb.wmv.gen.tr/Bilisim08/Bildiriler/S.%20Sadi%20SEFERO%D0LU.doc> (23.02.09).
- SAMSUN, Nihal : Hesap Verebilirlik ve İyi Yönetişim,  
<http://www.deu.edu.tr/userweb/hilmi.coban/hesap%20verebilirlik.pdf> (10.04.2009)
- SÜZER, Edin Güçlü : “Dijital Bölünme ve Türkiye”,  
<http://www.edinguclusozer.net/articles.html> (16.09.2008).

- ŞENTÜRK, Ünal : Değişen Paradikmalar Bağlamında E-Devletin Bazı Toplumsal Boyutları,  
[http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl\\_gos.php?nt=200](http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=200)  
 (13.03.2009)
- TBV : “eTürkiye Broşörü”,  
<http://www.tbv.org.tr/Default.asp?ID=66> (13.03.2009)
- TÜİK Haber Bülteni : 2005 Yılı Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanımı Araştırması Sonuçları, Sayı 179, 2005,  
<http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=1>  
 (14.03.2009)
- 
- : 2007 Yılı Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanımı Araştırması Sonuçları, Sayı 186, 2007  
<http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=605>  
 (14.03.2009)
- 
- : 2008 Yılı Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması Sonuçları, Sayı 138, 2008.  
<http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=2055>  
 (15.05.2009)
- UÇKAN, Özgür : E-devlet, E-Demokrasi ve E-Yönetişim Modeli: Bir İlkesel Öncelik Olarak Bilgiye Erişim Özgürlüğü,  
[http://www.stradigma.com/turkce/haziran2003/makale\\_09.html](http://www.stradigma.com/turkce/haziran2003/makale_09.html)  
 (16.04.2009).
- UYAP Tanıtım Kitabı : <http://www.uyap.gov.tr/sunum/sunum.html> (10.06.2009).



- ÜNEY, Tuncer : “Sayısal Uçurum”,  
<http://www.tbv.org.tr/TBV/Documents/Yayinlar/Makaleler/SayisalUcurum.pdf> (10.04.2009).
- 
- : “Devlet, E-Devlet Olmayı Başarabilecek mi?”,  
[www.tbv.org.tr/TBV/Documents/Yayinlar/Makaleler/Devlet\\_e-DevletOlmayiBasarabilecek\\_mi.pdf](http://www.tbv.org.tr/TBV/Documents/Yayinlar/Makaleler/Devlet_e-DevletOlmayiBasarabilecek_mi.pdf) (07.04.2009).
- 
- :  
“<http://www.tbv.org.tr/TBV/Documents/Yayinlar/Makaleler/BilgiyeErisimHakki.pdf> (07.04.2009)
- WOOD, John T D : “Maintaining Transparency and Accountability İn E-Government: Some Challenges For Investigators, Administrators and Consumers”,  
[http://www.ombudsman.gov.au/commonwealth/publish.nsf/AttachmentsByTitle/seminar\\_notes\\_John\\_Wood/\\$FILE/seminar\\_notes\\_John\\_Wood.pdf](http://www.ombudsman.gov.au/commonwealth/publish.nsf/AttachmentsByTitle/seminar_notes_John_Wood/$FILE/seminar_notes_John_Wood.pdf) (01.05.2009).
- YILDIZ, Mete : “Elektronik (e)- Devlet Kuram Ve Uygulamasına Genel Bir Bakış Ve Değerlendirme” ,  
[http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl\\_gos.php?nt=536](http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=536) (10 02 2009).
- YÜCETÜRK, Elif : Türk Kamu Yönetiminde E-Devlet Uygulamaları ve Tabana Yayılabilme Yeteneği Bakımından Bir Değerlendirme: Bolu Örneği,  
[http://bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl\\_gos.php?nt=225](http://bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=225) (11.08.2008).

3G Teknolojisi Nedir? : [http://www.serdarkalkan.com/3g\\_teknolojisi\\_nedir.htm](http://www.serdarkalkan.com/3g_teknolojisi_nedir.htm)  
(10.05.2009).

687 Bin Öğretmenin Kişisel Bilgileri Çalındı: <http://yahoyt.com/h/3368/687-bin-ogretmenin-kisisel-bilgileri-calindi> (10.05.2009)

#### **d. Kanun, Tebliğ, Yönetmelik, Tüzük ve Diğerleri**

Avrupa İnsan Hakları Sözleşmesi

Bilgi Edinme Hakkı Kanununun Uygulamasına İlişkin Esas ve Usuller Hakkındaki Yönetmelik

İnsan Hakları Evrensel Beyanamesi

4982 Sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu

5070 Sayılı Elektronik İmza Kanunu

**EKLER**

**Ek 1.****E-Devlet ve Bilgi Edinme Hakkının Bilinirlik ve İşlevsellik Seviyesini Ölçmeye Yönelik Anket Soruları****ANKET SORULARI**

Bu anket sorularının amacı, e-devlet kapsamı içerisinde bilgi edinme hakkının işlevselliğini belirlemektir. Bu araştırma sonuçları yüksek lisans tezi içerisinde kullanılacaktır. Sorulara verilen cevaplar istatistiki ortamda toplu olarak değerlendirilecektir, yani katılımcıların kimliği hiçbir şekilde deşifre edilmeyecektir. Bu çalışmaya zaman ayırıp vereceğiniz doğru bilgiler için teşekkür ederiz.

**Doç. Dr. Yusuf ŞAHİN**  
Karadeniz Teknik Üniversitesi  
İktisadi İdari Bilimler Fakültesi  
Kamu Yönetimi Bölümü Öğretim Üyesi

**Levent MEMİŞ**  
Karadeniz Teknik Üniversitesi  
Sosyal Bilimler Enstitüsü  
Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı  
Yüksek Lisans Öğrencisi

**Kişisel Bilgiler İle İlgili Sorular**

1. **Cinsiyetiniz:** ( ) Kadın ( ) Erkek
2. **Yaşınız:** ( ) 18-25 ( ) 26-35 ( ) 36- 45 ( ) 46 ve üzeri
3. **Eğitim durumunuz?**( ) İlköğretim ( ) Lise ( ) Üniversite
2. **Kaç yıldır Giresun Belediyesinde çalışıyorsunuz?**  
( ) 0-10 yıl ( ) 11-20 yıl ( ) 21 ve üzeri
4. **Göreviniz?**  
( ) İşçi ( ) Memur ( ) Şef ( ) Müdür

**E-Devlet Hizmetlerine Yönelik Belediye Personelinin Bakış Açısını Ölçmeye Yönelik Sorular**

5. **Elektronik devlet(e-devlet) uygulamalarından haberiniz var mı?**  
( ) Evet  
( ) Hayır
6. **E-devlet nedir?**  
.....
7. **E-devlet uygulamalarıyla ilgili hiç hizmet içi eğitim aldınız mı?**  
( ) Evet  
( ) Hayır
8. **E-devlet sayesinde vatandaşlarla ve diğer kamu kurumlarıyla olan iletişiminiz hızlandı mı?**  
( ) Evet  
( ) Hayır
9. **Kurumunuz web sitesi aşağıdaki hizmetlerden hangisini sunmaktadır?**  
( ) Doküman ve bilgi sunma  
( ) Vatandaş tarafından yorum yazma imkanı  
( ) Arama ve sorgulama imkanı sunma  
( ) Etkileşimli sayfalar( vatandaş siteye girdiğinde web üzerinde değişik formları doldurabilir ve karşılığında cevap alabilir)  
( ) Fikrim yok
10. **Aşağıdakilerden hangisi e-devlet uygulamalarının önündeki en büyük engeldir?**  
( ) Güvenlik ve bilgisayar korsanları sorunu  
( ) Çalışan personelin uyum sağlayamama sorunu

- ( ) Yeni işe alımlarda nitelikli eleman sorunu  
 ( ) Yerleşik bürokratik alışkanlıkların terk edilemeyişi  
 ( ) Liderlik desteğinin eksik oluşu(kurum yöneticilerinin konuya sıcak bakmayışları)  
 ( ) Fikrim yok

**11. Kurumunuzun web sayfası aracılığıyla yapılan faaliyetlerden halkın bilgilendirilmesi kurumunuza olan güveni artırdığı görüşüne katılmıyorsunuz?**

- ( ) Katılıyorum  
 ( ) Katılmıyorum  
 ( ) Kararsızım

**12. Vatandaşların hizmet beklentisini daha iyi tespit için kurumunuzun alacağı kararlara halkın katılımını istersiniz?**

- ( ) Evet  
 ( ) Hayır  
 ( ) Kararsızım

**13. Gerek sizin kurumunuzun internet üzerinden hizmet alımların da gerekse internet üzerinden vatandaşlara hizmet sunumunuzda kırtasiye işlemleri azaldığı için az maliyetle daha çok iş yapılmaktadır?**

- ( ) Evet  
 ( ) Hayır

**14. E-devlet, amaçlarınıza ulaşma derecenizi nasıl etkiliyor?**

- ( ) Olumlu şekilde etkiliyor  
 ( ) Olumsuz şekilde etkiliyor

**15. E-devlet sayesinde, eskisine göre, kişisel olarak daha fazla iş çıkardığınızı düşünüyor musunuz?**

- ( ) Evet; (belirtmişse verilen örneği yazınız).....  
 ( ) Hayır; benim için bir şey değişmedi.

**16. Kurumunuzun internet sitesinde pek çok şeyin yer alması, sizde, “Denetleniyoruz” hissi uyandırıyor mu?**

- ( ) Evet  
 ( ) Hayır

**17. İnternet üzerinden yaptığımız işlemlerde takip ediliyorum hissi sizi rahatsız ediyor mu?**

- ( ) Evet  
 ( ) Hayır

**Bilgi Edinme Hakkının Uygulanışına Yönelik Belediye Personelinin Bakış Açısını Ölçmeye Dayalı Sorular**

**18. Bilgi Edinme Hakkından haberiniz var mı?**

- ( ) Var  
 ( ) Yok (anket burada bitirilecek)

**19. (Var diyenlere sorulacak) Bilgi Edinme Hakkı nedir?**

.....

**20. Bilgi Edinme Hakkı, ne zaman kabul edildi?**

- ( ) 2001 ( ) 2002 ( ) 2003 ( ) 2004 ( ) 2005 ( ) 2006

**21. Bilgi edinme hakkı ile ilgili hizmet içi eğitim aldınız mı?**

- ( ) Evet  
 ( ) Hayır

**22. Kurumunuz personeli, halkın bilgi edinmesi düşüncesine hazırlar mı?**

- Evet, hazır.  
 Hayır, hazır değil.

**23. Kurumunuz tarafından alınan karar ve uygulamalar hakkında, vatandaşın bilgi edinme hakkını kullanarak bilgi sahibi olması kurumunuza olan güveni artırıyor mu?**

- Evet  
 Hayır  
 Kararsızım

**24. Vatandaşların bilgi edinme hakkından kolayca yararlanmaları için kurumunuz web sayfasında gerekli düzenlemeler yapılmış mıdır?**

- Evet  
 Hayır

**25. Kurumunuz tarafından alınan karar ve uygulamaların vatandaşlar tarafından bilinmiyor olması sizin çalışmanızı kolaylaştırır mı?**

- Kolaylaştırır  
 Kolaylaştırmaz  
 Her hangi bir değişiklik olmaz

**26. Aşağıdaki bilgilerden hangilerinin vatandaşlar tarafından bilinmesini istemezsiniz?**

- Mal varlığımla ilgili bilgilerin  
 Kurumumuzda çalışan personellerin ünvanları ve sayılarının  
 Yapılan harcamalarla ilgili ödeme rakamları

**27. Halkın bilgi edinme hakkını kullanarak kurumun karar ve uygulamalarından bilgi sahibi olması sizde “denetleniyoruz” hissi uyandırıyor mu?**

- Evet  
 Hayır

**28. Kurumunuz tarafından alınan karar ve uygulamaların vatandaşlar tarafından biliniyor olması, sizin daha doğru kararlar almanıza yol açıyor mu?**

- Evet  
 Hayır  
 Farklılık yaşanmamaktadır

**29. Bilgi edinme hakkı ile birlikte, yönetimin işleyişindeki karışıklıkların, yolsuzlukların, kayırmacılığın azalacağına ve uzun vadede ortadan kalkacağı görüşüne katılmıyorsunuz mu?**

- Katılıyorum  
 Katılmıyorum  
 Kararsızım

**30. Yaptığımız çalışmalardan vatandaşın bilgi sahibi olması sizin statünüzü(gücünüzü) zayıflatır mı?**

- Evet  
 Hayır  
 Değişiklik olmaz

**31. Varsayalım ki şu konu hakkında bilgi edinme başvuruları geldi: “2008 yılında üniversite öğrencilerine yönelik kaç sosyal etkinlik düzenlendi?” ve kurumunuzun böyle bir etkinliği olmadığı tesbit edildi. Bu durum, daha sonraki yıllarda kurumunuzu üniversite öğrencilerine yönelik sosyal etkinlikler yapmaya yönlendirir mi?**

- Evet  
 Hayır

**32. Bireylerin, kuruluşların ve baskı gruplarının(sivil toplum kuruluşları) bilgi edinme hakkını sık sık kullanması uygulamalarınızı işlemez hale getirmektedir mi?**

- ( ) Şimdilik engel olmamaktadır  
 ( ) Gelecekte engel olacağımı düşünüyorum  
 ( ) Gelecekte engel olacağımı düşünmüyorum

**33. (Kendi kurumunuzla veya başka bir kurumla yazışarak) hiç bilgi edinme hakkından yararlandınız mı?**

- ( ) Evet  
 ( ) Hayır (10. sorudan devam ediniz)

**(34. ve 35. sorular 34. soruya “Evet” diyene sorulacak/diyen cevaplandırarak)**

**34. Hangi kurumla yazıştınız?**

.....

**35. İsteddiğiniz bilgiyi, yasal süre içinde alabildiniz mi?**

- ( ) Evet  
 ( ) Hayır

**36. Vatandaşın kurumunuzdan bilgi edinmesi, sizin, amaçlarınıza ulaşma derecenizi nasıl etkiler?**

- ( ) Olumlu şekilde etkiler  
 ( ) Olumsuz şekilde etkiler  
 ( ) Değişiklik olmaz

**37. Vatandaşın kurumunuzda bilgi edinmesi, sizde, “Denetleniyorum” korkusu yaratır mı?**

- ( ) Evet  
 ( ) Hayır

**38. Bilgi edinme hakkı kabul edildikten sonra, sizin iş yapma tarzınızda bir değişiklik oldu mu?**

- ( ) Evet; artık daha dikkatli davranıyorum.  
 ( ) Hayır; her şey eskisi gibi devam ediyor.

**39. Bilgi edinme hakkının kabul edilmesi, kurumda bir değişikliğe yol açtı mı?**

- ( ) Evet; .....  
 ( ) Hayır

**40. Bilgi edinme hakkı, kötüye kullanılmakta mıdır?**

- ( ) Evet  
 ( ) Hayır

**41. Bilgi edinme hakkının kapsamına alınsın dediğiniz şeyler var mı?**

- ( ) Var; .....  
 ( ) Yok

**42. Bilgi edinme hakkının kapsamından çıkarılmasını istediğiniz şeyler var mı?**

- ( ) Evet, var; .....  
 ( ) Hayır, yok.

**43. Bilgi edinme hakkı, kuruma karşı açılan davaların sayısında bir artışa yol açar mı?**

- ( ) Evet, yol açar.  
 ( ) Hayır, yol açmaz.

**44. Eklemek istediğiniz görüşleriniz.**

.....  
 .....  
 .....

**Ankete Katıldığınız İçin Teşekkür Ederiz.**

## **ÖZGEÇMİŞ**

Levent MEMİŞ, 1982 yılında Giresun'un Bulancak ilçesinde doğdu. İlk, Orta ve Lise öğrenimlerini Bulancak'ta tamamladı. 2005 yılında, Anadolu Üniversitesi, İşletme Fakültesi, İşletme Bölümü'nden mezun oldu. Giresun Üniversitesi Tirebolu Meslek Yüksek Okulu'nda Aralık 2007'de Öğretim Görevlisi olarak göreve başladı ve halen görevini sürdürmektedir. Levent MEMİŞ bekar olup, orta derecede İngilizce bilmektedir. İlgili duyduğu hobisi fotoğraf çekmek olup, Giresun Fotoğraf Sanatı Derneği üyesidir.