

ELEKTRONİK DEVLETİN BOYUTLARI VE YARATTIĞI FIRSATLAR

Didar Büyüker İŞLER*, Nilüfer NEGİZ**

Özet

Bu çalışmanın amacı, iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler ışığında ortaya çıkan elektronik devlet (e-devlet) kavramını boyutlarıyla birlikte incelemektir. Bunun yanı sıra e-devlet kavramının yönetsel ve ekonomik anlamda yaratabileceği muhtemel fırsatlar ortaya konularak bir değerlendirme yapılmıştır. Bu değerlendirme neticesinde e-devlet uygulamalarıyla devlet hizmetlerinin daha etkin, daha ulaşılabilir ve daha şeffaf olarak şekillendiği görülmektedir.

Anahtar Kelimeler: İletişim teknolojileri, İnternet, E-devlet, E-ticaret

The Dimensions And Opportunities

Electronic Government Created

Abstract

The aim of this study is thoroughly looking into the concept of electronic government (e-government) with its dimensions that has emerged in the light of recent developments in communication technologies. Besides, an evaluation has been made by putting forth the probable opportunities that e-government concept can create in managerial and economical sense. As a result of the assesment its clear that govermental services can be more effective, more accesible and more transparent through implementation of electronic government (e-government).

Key Words: Communication Technologies, Internet, E-Goverment, E-Commerce

* Araş. Gör., Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, didar@iibf.sdu.edu.tr

** Araş.Gör., Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı, nilufer@iibf.sdu.edu.tr

GİRİŞ

İletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler özellikle de internet kavramının ortaya çıkması dünya ekonomilerini değiştirirken insanların çalışma tarzlarını, yaşam tarzlarını, eğlence kültürlerini ve ticari faaliyetlerinin de şeklini değiştirmeye başlamıştır. İnternet olgusuyla zaman ve mekan kavramlarının niteliği değişmiş, tüketiciler istedikleri her türlü bilgiye anında ulaşabilme şansına sahip olmuşlardır. Bilgiye anında ve istediğin zamanda ulaşabilme şansının verilmesiyle birlikte içinde bulunduğumuz çağ bilgi çağı haline gelmiştir. Bilgi çağıyla birlikte ekonomide, toplumsal alanda, siyasal alanda, yönetsel alanda, akademik alanda vb. pek çok alanda hızlı bir dönüşüm yaşanmaya başlanmıştır.

Yaşanan dönüşümlerden bir tanesi ise; devlet, özel sektör ve vatandaş ilişkilerini elektronik bir platform üzerinden sağlamayı hedefleyen yönetim modelinin önemli adımlarından birisi olan e-devlet kavramıdır. Bilgi toplumunun oluşumuyla bireylerin devlet ile ilişkilerinin şeffaflaştırılması, kolaylaştırılması ve etkinleştirilmesi ihtiyacı, iletişim teknolojilerinin de yaygınlaşmasıyla e-devlet kavramını ortaya çıkarmıştır.

Bu yapılanma ile vatandaşın yönetime katılımı sağlanacak, kurumlar arası bilgi ağı ile iş ve veri yinelemesi yerini iş ve veri geliştirmesine bırakacaktır.

Bu bağlamda bu çalışmada yeni iletişim teknolojileri ile birlikte yaşanan siyasal dönüşümün demokrasinin işleyişini nasıl etkilediğini ortaya koymak ve e-devlet kavramını irdelemek doğru bir yaklaşım olacaktır.

1. İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİ ve İNTERNET

Bilginin toplanmasında, işlenmesinde, depolanmasında, ağlar aracılığı ile bir yerden bir yere iletilmesinde ve kullanıcıların hizmetine sunulmasında yararlanan iletişim ve bilgisayar teknolojilerini de kapsayan bütün teknolojiler bilgi ve iletişim (bilişim) teknolojileri olarak adlandırılmaktadır.¹

1970'li yıllarda gelişmeye başlayan ve giderek vazgeçilmez bir araç olan bilgi ve iletişim teknolojileri, kamusal alanda yaşanan sıkıntıları giderecek ya da hafifletecek unsurlara sahiptir. Söz konusu teknolojilerin başlıca unsuru olan bilgisayarlar, önceleri sadece bilgiyi yüksek hızlarda (dolayısıyla daha kısa zamanda) ve doğru olarak işlemek, tasnif etmek ve daha yüksek kapasitelerde saklamak için kullanılırken, sonradan bu işlevlerinin yanı sıra bilginin sağlanması, toplanması ve dağıtımını da üstlenmişlerdir. Bunlardan da önemlisi, geliştirilen ağ teknolojisi (network technology) sayesinde bilgisayarlar birbirleri ile bağlantıya geçebilmişlerdir. Bu aynı zamanda bireylerin, geleneksel sistemin çoğu kez kendi başına çalışan küçük ve büyük kapalı alt sistemlerinin de birbirleriyle bağlanması anlamına gelmektedir.²

¹ Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı, "Bilişim Teknolojileri ve Politikaları Özel İhtisas Komisyonu Raporu," Ankara, 2001, <http://ekutup.dpt.gov.tr/bilisim/oik576.pdf>, 12.10.2003.

² Murat İNCE, "Elektronik Devlet: Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar", T.C. Başbakanlık ve DPT Yayınları, Mayıs 2001.

Dolayısıyla yeni iletişim teknolojileri içinde en fazla dikkat çeken ve siyasal hayatı etkileyen araç internettir. Bu nedenle interneti ayrıntılı olarak incelemek gerekmektedir. Özellikle 1990'lı yılların başından itibaren kamusal kullanımı yaygınlaşan internet, yalnızca iletişim teknolojisi alanında bir yenilik olmakla kalmamış aynı zamanda bilimsel ve teknolojik gelişmenin önemli bir etmeni, taşıyıcısı, bilgi teknolojilerini değiştiren, giderek toplumu ve yaşamın tüm boyutlarını değişime zorlayan bir teknolojiler kümesi oluşturmuştur. İnternet zaman ve mekan farklarını azaltan bir çalışma ortamı, her insanın kendi zevkine göre oluşturduğu yayın ortamı, tüm dünyaya hitap eden bir tanıtım ve pazarlama ortamı, iş bağlantılarının kurulabileceği ve alım-satım yapılabileceği bir ortam, vatandaşların yönetime katılabileceği bir ortamdır.³

İnternet ile birlikte her türlü bilgi akışı olağanüstü hız kazanmıştır ve bu araçların dünya genelinde yaygınlaşması sonucu coğrafi engeller aşılmış ve bilişsel düzeyde dünya küçülmüştür.⁴ Bu da iletişimin küreselleşmesine ve bilginin sınır tanımamasına yol açmıştır.

İnternet ağların ağı olarak tanımlanmaktadır. İnternet bütün yerküreyi kapsayan bir WAN'dır (wide-area network, geniş alanlı ağlar).⁵

Günlük hayatımıza giren internet bizlere yüz binlerce enformasyon kaynağına anında erişim imkanı sunmakta, özellikle merkeziyetçi olmayan bir biçimde tasarlanmış olduğu için coğrafi sınırları etkisiz kılmakta, dolayısıyla da hükümetlerin denetimini güçleştirmektedir. İnternetin sınırsız enformasyon barındırma potansiyeli bulunmaktadır. O kullanıcıların sadece enformasyona ulaşmasını sağlamakla kalmayıp onların da enformasyonlarını diğer insanlarla paylaşmasına imkan vermektedir.⁶

İnternetin gündelik hayatın her alanında kullanımı, girişimcilerin, devlet ya da sermayenin kontrolü olmaksızın kendilerini somutlaştırmalarına ortam hazırlamaktadır. Yayın olanakları, internet ile son derece basitleşmiş ve ucuzlanmış, aynı zamanda iletişimin de sansürlü, ambargosuz ve denetimden uzak bir biçimde gerçekleştirilmesinin önü açılmıştır. Artık ortak düşünce ve eylemler üreten kişilerin, katılımcı kültürler oluşturmaları söz konusu olmaya başlamıştır. Nihayet oluşturulan bu kültürlerin de anında, zaman-mekan sınırlamalarından arınmış ve aracısız olarak sürekli bir iletişim imkanı yaratacak şekilde gecikmeksizin diğer internet gezginlerine ulaştırılması mümkün hale gelmiştir.⁷ Bu da toplumsal, kültürel ve siyasal boyutlarda büyük değişimler yaşanmasına neden olmuştur. WWW'in sunduğu büyük imkanlar günümüzde büyük, küçük tüm işletmeleri, kamu kuruluşlarını, çeşitli organizasyonları ve bireyleri etkilemektedir.

³ Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı, 12.10.2003.

⁴ Sadık GÜNEŞ, "Medya ve Siyasal Bilgilenme," *Yeni Türkiye Dergisi*, Sayı 11, Eylül-Ekim 1996, s. 803.

⁵ Aydın UĞUR ve Mücahit BİLİCİ, "Bilgi Toplumu, İnternet ve Demokrasi Dijital Alemin Genleşen Kamusal Alanı," *Yeni Türkiye Dergisi*, Sayı 19, Ocak- Şubat 1998, s. 491

⁶ Halil İbrahim GÜRCAN, "İnternet, Küreselleşme ve Sanal Toplum," *Yeni Türkiye Dergisi*, Sayı 20, Mart - Nisan 1998, s. 1445.

⁷ GÜRCAN, s. 1445-1447.

1.1. İnternet Kavramı ve Kamusal Alanda Yarattığı Dönüşüm

İnternetin en önemli özelliği etkileşime imkan tanımasıdır. Etkileşim, içinde bulunulan zamanda katılımcının iletişimin biçim ve içeriğini değiştirme ve etkilemedeki katılımı olarak tanımlanabilir.⁸ Bir televizyon yayını çok az değişime imkan vermektedir. Program ya yayındadır ya da değildir. Kullanıcının gücü ekranı açıp kapatmakla ve kanal değiştirmekle sınırlıdır. Yani kullanıcının etkileşimi oldukça azdır. Oysa bilgisayar temelli internette kullanıcılar iletişim başlatma ve bitirmede, iletişim sürecini kesintiye uğratmada ya da içeriği değiştirmede özgürdür.⁹

İnternetin gücü sahip olduğu bu etkileşimci özelliği ve ulaşım kolaylığından gelmektedir. Bu yeni medya aracı sayesinde mesafe ve uzaklık sorun olmadan herhangi bir kişi bir diğeriyle yazılı, işitsel ve görsel olarak iletişim kurabilmektedir. Bu anlamda internet siyasal konuların elektronik ortamda tartışılmasına imkan tanımış, böylece bireyler arasında siyasal tartışmaların sansürsüz yapılabilmesinin ve vatandaşların siyasal konular hakkında istedikleri bilgilere sahip olabilmemesinin önü açılmıştır. İnternet vatandaşlara sunduğu bu imkanlarla geniş halk kesimlerinin yönetimin kararları üzerinde baskı gücü oluşturmaları için yeni fırsatlar yaratmıştır. Elektronik ortamdaki tartışmalara katılım ve internet siteleri oluşturma imkanları, bireylere ve topluluklara yeni koalisyonlar oluşturma ve yeni konular ortaya çıktıkça o konularda tutum takınma kolaylığı sağlamaktadır. Yani internet elektronik demokrasinin yeni bir formu olarak ifadelerin engellenmeden aktarılmasına ve hiyerarşik olmayan bir düzenleme içinde fikir alışverişine izin vermektedir.¹⁰

İnternetin yarattığı fırsatları değerlendirmek isteyen günümüz hükümetleri birçok nedenden dolayı vatandaşların internet kullanımını teşvik etmektedirler. Bunun ilk nedeni de sosyoekonomiktir. Küreselleşme ve ekonomideki liberalleşme arttıkça devletlerin ve çok uluslu şirketlerin birbirleriyle rekabet edebilme güçleri daha fazla önem kazanmaktadır. İşte bu noktada internet kişilerin ürettiklerini dünya ölçeğinde pazarlama ve satma imkanı sunması bakımından önem arz etmektedir. İkinci neden ise siyasadır. Bilgi ve iletişim teknolojileri vatandaş ile devlet arasındaki kopukluk ve iletişimsizlik sorunlarının çözümü için önemli bir araçtır. İnternet yardımıyla kamu hizmetlerinin daha kaliteli, daha çabuk, daha yoğun katılıma imkan sağlaması ve 24 saat her an ulaşılabilir olması bu teknolojinin kullanımını cazip kılmaktadır. Hükümetlerin vatandaşlarının internete erişimini teşvik etmesinin bir diğer nedeni de yönetseldir. İnternet kullanımının vatandaşların yönetime katılımını artırma potansiyeli vardır. İnternet, vatandaşlarla kamu örgütleri arasındaki iletişimi artırmaktadır.¹¹

⁸ Nilüfer TİMİSİ, *Yeni İletişim Teknolojileri ve Demokrasi*, Ankara: Dost Kitabevi, 2003, s. 133.

⁹ TİMİSİ, s. 134–135.

¹⁰ Şaban SİTEMBÖLÜKBAŞI, “İletişim Teknolojisindeki Yenilikler ve Temsili Demokrasinin Geleceği,” *Gazi Üniversitesi İ.İ.B.F Dergisi*, Cilt 5, Sayı 2, Güz 2003, s. 4–5.

¹¹ Mete YILDIZ, “Bir Kamu Politikası Aracı Olarak İnternet Kafeler,” *Amme İdaresi Dergisi*, Cilt 35, Sayı 2, Haziran 2002, s. 77–78.

Bugün dünyada pek çok yönetim interneti vatandaşlara daha fazla imkanlar sunmak için kullanılmaktadır. Çeşitli düzeydeki yönetimler internet siteleri oluşturarak internet ağlarına açılmakta ve bu iletişim şekliyle halka hizmet seçeneklerini genişletmektedirler. Halka hizmet seçeneklerinin genişletilmesi ve vatandaşların gerekli kamu bilgilerine ulaşımının sağlanması, gündelik yaşantıyı kolaylaştırmaktadır.¹² Böylelikle bireyler, kendilerini yakından ilgilendiren yerel ve ulusal içerikli kararlara katılabilir hale gelmiş ve sorunlar daha hızlı ve kolay aşılabılır olmuştur. Bu da toplumsal süreçlerde katılımcılığın artmasına, daha hızlı işleyen demokratik bir yapının oluşmasına yol açmaktadır.

Gelişen bilgi ve iletişim teknolojileri, giderek ekonomik ve sosyal hayatın vazgeçilmez bir parçası olmakta, devletin bu gelişmeye ayak uydurması da bir zorunluluk haline gelmektedir. Karar alma sürecinin basitleştirilmesi ve kısaltılması ihtiyacı, modern toplumsal yaşamın bir gereği olmuştur. Bireyler, gelişen teknolojilerin de sayesinde devlete karşı daha talepkar olmaktadır. Ağ teknolojisi ve çoklu medya (multimedya) araçları, bilgiye erişim ve bilginin paylaşımı konularında sınır tanımaz hale gelmiştir. Çağdaş bireyler, kendilerine hizmet veren kurumların daha aktif, daha hızlı, daha açık, daha doğru ve daha az maliyetle çalışmalarını istemekte ve beklemektedir.¹³

İnternet sunduğu hizmet ve uygulamalar ile katılımı artırmaktadır. Siyasal açıdan baktığımızda katılımın artması toplumun büyük bir çoğunluğunun alınan kararlarda daha çok söz sahibi olmasını ve daha demokratik bir ortamın doğmasını beraberinde getirecektir. İnternetin sunduğu bu katılım hizmetleri şöyle sayılabilir:elektronik posta (e-mail), tartışma listeleri (usenet), tele konferans, sohbet sistemleri (chat) ve World Wide Webtir.¹⁴

Kamu yararı gözetilen adli ve kolluk hizmetleri, yurt savunması, terörizmin önlenmesi gibi konuların yanı sıra, her alanda istatistiklerin tutulması, ihtiyaç ve sorunların belirlenmesi ve giderilmesi konularında devletin görevlerini yürütebilmesi giderek yüksek teknoloji araçlarının kullanılmasını gerekli kılmaktadır. Burada birçok benzer nedenler ve gerekçeleri alt alta sıralamak mümkündür. Ancak, ne kadarı sayılırsa sayılsın, var olan her yeni gerekçe, vatandaşların devletten beklentilerine bir yenisini eklemekte ve bunların uygun şekilde karşılanamaması halinde şikâyetler artmaktadır. ABD’nde 1993 yılında "Ulusal Performansı Gözden Geçirme Programı" çerçevesinde hazırlanan bir araştırmanın sonuçlara, vatandaşların devlete olan güvenlerinin ülke tarihinde karşılaşılan en alt seviyesine indiğini göstermiştir. Buna göre; 30 yıl önce yapılan bir araştırmada %76 olarak belirlenen hükümetin doğru kararlar aldığına inananların oranı, son araştırmaya göre %20’ye düşmüştür. Gayri resmi olmakla birlikte, ülkemizde

¹² SİTEMBÖLÜKBAŞI, s. 3.

¹³ İNCE, s.18-19.

¹⁴ Türksel Kaya BENSĞHIR, "Devlet-Vatandaş İletişiminde E-Posta,"**Amme İdaresi Dergisi**, Cilt 33, Sayı 4, Mart 2000, s. 50.

de zaman zaman yapılan araştırmaların benzer sonuçlar verdiği bilinmektedir.

Dolayısıyla, elektronik devlet kavramı kendiliğinden ortaya çıkmış bir kavram değildir. Aksine, zaman içinde giderek artan ihtiyaçların yarattığı ve bilgi ve iletişim teknolojileri yardımıyla ayakta duracak olan yeni devlet anlayışının bir ifadesidir.

Elektronik devlet, ilk bakışta kamu hizmetlerinin elektronik ortama taşınması faaliyetinin bir sonucu gibi görülmekle birlikte, ifade edilmek istenen husus aslında daha derindir. Devletin "elektronikleştirilmesi"nde, bilgi ve iletişim teknolojileri gerçek anlamda birer araçtır.¹⁵

2. ELEKTRONİK DEVLET

Elektronik devlet ya da kısaca "e-devlet" kavramı, "vatandaşların ve aynı zamanda özel kurum ve kuruluşların kamu kurumlarıyla olan mal, hizmet ve bilgi alışverişi şeklindeki ilişki ve işlemlerinin bilgi ve iletişim teknolojilerinin yardımıyla elektronik ortamda gerçekleştirilmesidir."¹⁶ Başka bir tanımıyla e-devlet; devletin günlük idari işlerinin kolaylaştırılmasında iletişim ve enformasyon teknolojilerin kullanılmasıdır.¹⁷ Son olarak e-devlet, kamu idari ünitelerinin enformasyon teknolojileri (örneğin geniş alan ağları, internet, mobil iletişim vb.)'ni kullanarak vatandaşlar, işletmeler ve diğer devlet birimleri arasındaki ilişkilerini dönüştürmesidir.¹⁸

Elektronik devlet temel olarak kamunun hizmet verdiği alanlarda bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması yoluyla daha şeffaf, vatandaşa yakın, daha ucuz ve daha iyi çalışan bir idari yapı olarak karşımıza çıkmaktadır. Aslında elektronik devlet yeni bir kavram olarak karşımıza çıksa da elektronik devlette yeni olan şey kullanılan araçlar ve bu kavramın altında yatan özelliklerdir. Şöyle ki, kamu, toplumsal yaşamda bilginin en yoğun olarak üretildiği, toplandığı, dağıtıldığı, kullanıldığı ya da belirli amaçlarla gizlendiği sosyal bileşendir. Kamunun sahip olduğu bu bilgileri ihtiyacı olan insanlara sunması ve onlara hizmet etmesi devletin ortaya çıkmasından bu yana gerçekleştirdiği bir görevdir. Bu anlamda elektronik devletin amacı da aynıdır. Fakat amaca ulaşmak için kullandığı araçları farklıdır.¹⁹

Devletin amacını gerçekleştirmek için kullandığı araçlar devletin elektronikleşmesini ve böylece yirmi dört saat hizmet verebilme imkanını doğurmuştur. Elektronikleşen devletle "zamansal" ve her yerden ulaşma imkanı doğduğu için "mekansal" bir rahatlatma söz konusu olmuştur.

Elektronik devlet uygulamalarından asıl beklenti, yerel yönetim sınırları içinde yaşayan insanların internet aracılığı ile devlete ilişkin her türlü

¹⁵ İNCE, s.19-20.

¹⁶ Can AKTAN, "E-Devlet," <http://www.canaktan.org/politika/e-devlet/kavram.htm>, 8.10.2003.

¹⁷ Murat ERDAL, "Belediye Kavramı ve İstanbul Büyükşehir Belediyesi Uygulaması"

<http://www.bilgiyonetiimi.org>, 2005.

¹⁸ Zeki DÜZÖĞLU, İstanbul Büyük Şehir Belediyesi, Bilgi İşlem Koordinasyon Müdürlüğü Çalışma Raporu, İstanbul 2002.

¹⁹ İNCE, s. 21-23

bilgiye ulaşabilmesi, yerel yönetim çalışanları ve diğer vatandaşlarla iletişim kurabilmesi, sanal konferanslar ve sohbet kanalları ile yerel yönetim sorunları hakkında etkileşimde bulunabilmesi, çeşitli form ve raporları yerel yönetim yetkililerine sunabilmesidir.²⁰

Yine hızlı ve kısa sürede sonuç veren e-devletle, tüm bürokratik zorlamalar yüzünden vatandaşlar tarafından ulaşılamayan evrakların olduğu, yavaş işleyen bir kurum olarak nitelendirilen devlet, hızlı ve verimli sonuçların alındığı bir kuruma dönüşerek artı bir saygınlık kazanmıştır.²¹ Bu noktada şu soruyu cevaplamak önemlidir. Peki devletin saygınlığını artıran ve vatandaşların devlete bakış açısını değiştiren elektronik devlet uygulaması ile sunulan hizmetler nelerdir? Elektronik devlet uygulaması ile sunulan hizmetler üç türdür.

- a) Bilgi verme hizmetleri (tek yönlü),
- b) İletişim hizmetleri (çift yönlü),
- c) Online işlem hizmetleri (tek ya da çift yönlü).

Devlet tarafından sunulan bu hizmetlerin dağılımı şu şekilde işlemektedir: Kamu kurumlarından kamu kurumlarına, kamu kurumlarından firmalara ve kamu kurumlarından vatandaşlara. Kamu kurumlarından kamu kurumlarına gerçekleştirilen elektronik hizmetler, devletin çeşitli kurumlarının eşgüdümlü ve verimli çalışmasını, kaynakların etkin kullanımını ve kurumlar arası bilgi alışverişini sağlamaya yöneliktir.²² Kamu kurumlarından vatandaşlara yönelik gerçekleştirilen hizmetler de gelir vergisi bildirim, tahakkuk ve ödenmesi, kamusal iş bulma kurumları aracılığı ile iş arama, sosyal güvenlik işlemleri (İşsizlik yardımları, çocuk yardımları, burslar, vb.), pasaport ve ehliyet gibi kişisel belgelere ilişkin başvurular, araç kaydı için başvuru, inşaat izinleri için başvurular, polise başvuru, kamuya açık kütüphanelere erişim, doğum ve evlilik için gerekli belgelerin alınması için başvurular, yüksek öğrenim kurumlarına kayıt başvuruları, adres değişikliğinin bildirilmesi, sağlıkla ilgili servislerdir. Kamu kurumlarından firmalara yönelik gerçekleştirilen hizmetler ise, çalışanlara ilişkin sosyal katkı paylarının ödenmesi, kurum vergisinin bildirim ve tahakkuk, katma değer vergisini bildirim ve tahakkuk, yeni şirket kaydı için başvuru, istatistik toplayan kurumlara bildirim, mal bildirim, çevresel izinler için başvuru ve kamu ihaleleridir.²³

2.1. Elektronik Demokrasi

²⁰ Mehmet AKTEL, **Küreselleşme ve Türk Kamu Yönetimi**, Ankara: Asil Yayın Dağıtım, 2003, s. 106.

²¹ Ünal ŞENTÜRK, "Değişen Paradigmalar Bağlamında E-Devletin Toplumsal Boyutları," http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=200, 8.10.2003.

²² Volkan ERSOY, "Geleceğin Adı Bilgisayarlaşma," **Microsoft Life Dergisi**, Sayı 16, Eylül-Ekim- Kasım 2002, s. 17.

²³ Oktay ÖZGER, "E- Devlet İle İlgili Türkiye'nin Geleceği," **Gov.tr Dergisi**, Sayı 1, 2001, s. 3.

Yeni bilgi ve iletişim teknolojilerinin özellikle internetin ortaya çıkması, elektronik devlet uygulamalarını oluştururken, bu uygulamaların içerisinde e-demokrasi kavramının da gelişmesine yol açmıştır.

Günümüzde aracı olarak doğrudan iletişimle yapılan yeni bir siyasetin doğmaya başladığını, “elektronik demokrasi”, “teledemokrasi”, “teknodemokrasi”, “yeni medya”, “siber siyaset” gibi kavramlar göstermektedir. Elektronik demokrasi, iletişim teknolojilerinin yönetenler ve yönetilenler arasında siyasi bilgi akışını kolaylaştırmak için kullanılması demektir.²⁴ Ayrıca elektronik demokrasi kamu görevlileriyle etkileşimi sağlayan, kişilerin siyasi görüşlerini paylaştığı bir ortam, gelişmiş bir kamuoyu yoklamasına imkan tanıyan, siyasi katılımı artırarak sağlayan demokrasi anlamına gelmektedir. Elektronik demokrasi kavramı, günümüzde vatandaşların yönetime doğrudan katılımı, seçimlerin elektronik ortamda yapılması, siyasi partilerin parti politikalarını içeren web sayfası tasarlaması, hatta ilerleyen aşamalarda siyasi partilerin ortadan kalkması, vatandaşların yürürlüğe konulması düşünülen yasalar hakkında görüş bildirmesi ve bu yasalara yön verebilmesi gibi pek çok konuyu içine almaktadır.

Elektronik demokrasi uygulamasının olumlu sonuçlar getireceği çeşitli düşünürler tarafından ileri sürülmüştür. Bu konuda olumlu beklentilere sahip olan bu düşünürler;

- Elektronik demokrasinin demokratik katılımı artacağı,
- Vatandaşların denetimi konusunda yönetimlerin kapsayıcı iktidarlarının azalacağı,
- Sanal dünya ile birlikte yönetsel düzenlemelerden kaçışın kolaylaşacağı,
- Yönetimlerin sahip olduğu düzenleme iktidarının vatandaşların iktidarına doğru kayacağını²⁵ ifade etmektedirler.

Bunlara ek olarak yine elektronik demokrasiyi savunanlar, bu savunmalarını aşağıda belirtilen faydaları sağlayacağını belirtmektedirler;

- Elektronik demokrasi ile bir imza kampanyası örgütlemek, bir parti ya da organizasyon için kampanya oluşturmak vatandaşlar için oldukça düşük maliyetli olmuştur,
- Enformasyon miktarındaki artışın siyasi ilgi ve toplumsallaşmayı arttırıcı yönde olup, elektronik posta ya da elektronik listeler aracılığı ile birbirine zayıf bağlarla bağlı olan siyasi ilgi ve çıkarları güçlendirmek mümkündür.²⁶

²⁴ SİTEMBÖLÜKBAŞI, s. 8-9.

²⁵ AKTEL, s. 109.

²⁶ TİMİSİ, s. 204.

- Son olarak, elektronik demokrasi ile, daha etkin, etkili ve şeffaf bir yönetim sisteminin oluşacağı ve vatandaşların kararlara katılımının artacağıdır.²⁷

Elektronik demokrasi adına yapılan bu olumlu savunmaların karşısında elbette ki elektronik demokrasinin olumsuz riskler taşıdığını savunan görüşlerde bulunmaktadır. Bunlar ise aşağıdaki gibi özetlenebilir;

- İletişim teknolojilerindeki yenilikler sonucu medya araçlarının çoğalmasının, her zaman gerçek bir çoğulculuğa, fikir zenginliğine ve çeşitliliğine yol açmayacağı, şimdiye kadar egemen olan yukardan aşağıya iletişim yapısını fazla değiştirmeyeceği ifade edilen risklerden birisidir.²⁸

- İletişim teknolojilerinin gelişmesiyle birlikte özel çıkar grupları arasında oluşan işbirliğinin artması tehlikesi ortaya çıkmıştır. Yeni iletişim teknolojileri sayesinde özel çıkar gruplarının anında birliktelik sağlayabilmeleri, demokrasideki özel çıkar gruplarının durumlarının daha da güçlenmesine yol açabilecektir.²⁹

- E-demokrasiye geçişle, siyasetçilerin ve hükümetlerin vatandaşlarla etkileşim içine girebilecekleri bir ortamın doğmuş olması yeterli değildir. Gerek vatandaşların gerekse siyasilerin bu konuda istekli, bilgili olması anlamında toplumda bir kültürün oluşması gerekir.

- Ülke genelinde düşünüldüğünde, vatandaşların yeni iletişim teknolojilerinin imkanlarından eşit ölçüde faydalanma fırsatına sahip değildirlir.³⁰

- Elektronik demokraside güvenliğin nasıl sağlanacağı önemli bir diğer sorundur. Özellikle bu yönde yapılan eleştiri seçimlerin elektronik ortamda yapılması konusunda gündeme gelmektedir. Yeterli güvenliğin olmaması durumunda, seçim ve benzeri işlemlerde manipülasyon tehlikesi ortaya çıkar.³¹

- Hızlı bilgi iletimi, demokrasinin gerekliliği olan rasyonellik ve sürekliliğe zarar verebilir. Hızlı bilgi iletimi, demokratik karar verme sürecinin adımlarını kesintiye uğratabilir ve bu durum aynı zamanda siyasetin gerçek eylemlerden koparak bir gösteri siyaseti haline gelmesine ve etkisini kaybetmesine yol açabilir.³²

2.2. Elektronik-Yönetim

²⁷ Ramazan ALTINOK, "İnternet, Demokrasi ve Devlet," <http://inet-tr.org.tr/turkce/yazilar/cbt-net3.htm>, 18.08.2003.

²⁸ Haluk ŞAHİN, "Demokrasi ve Medya: İki Yanı Keskin Bıçak," *Yeni Türkiye Dergisi*, Sayı 19, Ocak- Şubat, 1998, s. 508.

²⁹ SİTEMBÖLÜKBAŞI, s.1

³⁰ UÇKAN, s. 41.

³¹ SİTEMBÖLÜKBAŞI, s. 20.

³² UÇKAN, s. 37.

Kamu kurum ve kuruluşları varoluş sebeplerini halka hizmet etme misyonundan alırlar. Söz konusu bu hizmetlerin kaliteli, verimli ve etkin sağlanabilmesi ise özellikle içinde bulunduğumuz dönemde üzerinde en çok durulan konu olarak gündeme taşınmıştır. Bu kaygı otoriteleri geçmişten bu yana yönetim alanında çeşitli düzenlemeler yapmaya zorlamıştır. Ancak yapılmak istenen dönüşümler köklü olmaktan ziyade daha çok varolanı düzenleme konseptinde gerçekleştirildiği için, yönetim alanında elde edilen kazanımlar da sınırlı kalmıştır.

Gerek kamu yönetiminde gerekse yerel yönetim alanında bahsedilen bu dönüşümler, 2000’li yıllarda Türkiye’de yeni bir anlayışı yönetim alanına taşımıştır. “E-yönetim” halkın bilgiye daha çabuk ulaşmasını sağlayacak ağ bağlantılarının geliştirilerek, yönetimin internete taşınması olarak tanımladığımız e-yönetim, sadece halkın bilgi edinimini kolaylaştırmakla kalmayıp, vatandaş-yönetim etkileşimini de sağlamıştır. Bugün devletin tüm kurumlarının hizmetlerinden haberdar edebilmek için oluşturduğu web sitelerinin yanında, hem bu kurumlar hem de halkla birebir iletişim içinde hizmet sunmakta olan birimlerde hizmetlerin sunum biçimi de elektronik ortamda yapılmaktadır.

E-yönetim, yönetimden vatandaşa doğru uzanan elektronik yönetim olarak tanımlanmaktadır. Yani; e-yönetim ile, hizmetin vatandaş tercihlerine göre düzenlenmesi, yönetimin daha ulaşılabilir olması, toplumun katılımının sağlanması ve bilgiyi daha iyi kullanma amaçlanmaktadır.³³ Vatandaşın yönetime en yakın olduğu alan olan yerel yönetimlerde e-yerel yönetim, e-belediye uygulaması, e-yönetim modelinin en önemli parçasını oluşturmaktadır. Bu uygulama ile sadece vatandaşa daha hızlı ve kolay bilgi akışı sağlanmakla kalmamakta aynı zamanda demokrasinin ilk basamağı olan bu yönetsel alan içerisinde demokrasinin tabana yayılmasını ifade eden yerel demokrasi hedefi de yakalanabilecektir.

E-belediye tanım olarak; “belediye yönetimi ile yerel yönetim hizmet ve faaliyetlerinde enformasyon teknolojilerinin kullanımı, vatandaş ve işletmelere internet üzerinden etkin bir biçimde hizmet sunumu, kurum içi birimlerin bilgisayar ağları ile entegrasyonu ve ilgili dış birimlerle ağ üzerinden iletişimin sağlanması”³⁴ şeklinde ifade edilebilir.

Yönetimin bireye en yakın olduğu yer yerel yönetimlerdir. Doğal olarak kişiler içinde buldukları yerel alanla daha ilgilidirler. Bugün halkın yönetime yakınlığı, demokrasinin merkezi olarak düşünülen yerel yönetimlerde, e-belediye ile sağlanmaktadır. E-yönetim ya da e-belediye, sadece bilgisayar ya da internet aracılığı ile hizmet sunmalarının ötesinde demokratik sorumluluğun ve toplumsal katılımıcılığın da bir aracı olarak algılanmaktadır.³⁵

³³ <http://www.tojet.net/articles/318.htm>, 27.08.2005

³⁴ ERDAL, “Belediye Kavramı ve İstanbul Büyükşehir Belediyesi Uygulaması” <http://www.bilgiyoneti.org>, 2005.

³⁵ <http://www.tojet.net/articles/318.htm>, 27.08.2005

E-Belediye sadece internet üzerinde bir web sitesinin faaliyete geçmesi olarak değil tüm yapıyı kapsayacak bütünsel bir harekettir. Yani, belediye bünyesindeki tüm departman ve daire başkanlıklarının enformasyon teknolojileri ile bütünleştirilmeleri gerekmektedir. E-Belediye çalışmalarının başarılı biçimde yürütülmesi sadece yapısal olarak bu enformasyon teknolojilerinin yerleştirilmesi ile değil aynı zamanda belediyenin tüm birimlerinde çalışanlar ve bölümler tarafından da sahiplenilmesini de gerekmektedir. E-yerel yönetim ile ulaşmak istenen hedefleri birkaç başlıkta sıralamamız mümkündür.³⁶

- Vatandaşlar ile etkileşime geçme ve bir dizi hizmet için organizasyonların yeniden düzenlenmesi ile organizasyonlarda köklü bir değişimi sağlanması,
- Yerel özgürlükleri ve yönetim içersinde ve yönetim içinde karar vermeyi yerel yetkililerle paylaşmak,
- Yerel hizmetleri daha iyi, daha uygun maliyetli ve daha ulaşılabilir hale getirmek,
- Yerel demokrasinin gelişmesini gerçekleştirmek,

Bu hedeflere ulaşabilme ve e-belediye uygulamasını başarılı biçimde gerçekleştirmek için elbetteki aşılması gereken noktalar vardır. Öncelikle tüm kamu organizasyonlarında olduğu gibi yerel yönetimlerde de yenilikler çabuk kabullenilememektedir. Bu durum kamu organizasyonlarının yapısal özelliğinden kaynaklanmaktadır. Bu nedenle ilk olarak organizasyon yapısının e-yönetim standartları ile uyumlaştırılması gerekmektedir.

Sonraki adım ise enformasyon teknolojilerinin kullanımı bu ağın paylaşımı finansal bir güç gerektirmektedir. Yerel yönetimler bilindiği üzere finansal açıdan hali hazırda yürüttükleri hizmetlerde dahi etkinliği bu nedenle yakalayamamaktadır. Yerel yönetimlerin finansal açıdan eksikliği bu dönüşümü sağlamasında en önemli sıkıntılardan birisidir. Bu noktada merkezi yönetimin e-belediyenin uygulanması için gerekli kaynağı sağlamada yerel yönetimlere yardımcı olması gerekmektedir.

Son olarak e-yönetim uygulamasında yerel yönetimlerin önündeki bir diğer engel yukarıda da bahsedildiği üzere, organizasyon yapısının e-yönetim standartları ile uyumlaştırılması noktasında kurumsal yapıda atılması gereken bir dizi adım vardır. Bunları birkaç başlık altında sıralamamız mümkündür:³⁷

- Belediye mevzuatının teknolojik gelişmelere göre uyarlanması,

³⁶Uğur YILDIRIM, Şerif ÖNER, "Bilgi Toplumu Sürecinde Yerel Yönetimlerde Eğitim-Bilişim Teknolojisinden Yararlanma: Türkiye'de E-Belediye Uygulamaları", **The Turkish Online Journal of Educational Technology**, Volume 3, Issue 1, Article8, www.tojet.net/articles/318.htm, 2004.

³⁷ <http://www.belsoft.gen.tr/kutuphane.asp>, 2003.

- Belediyenin çalışmak zorunda olduğu devlet bankalarının alt yapısının bilgi teknolojilerine uygun olarak yenilenmesi,
- Belediyelerde bilgi işlem alt yapısının kurulması ve nitelikli uzman bulunmalı,
- Belediyelerin otomasyona geçmesine ilişkin teknik ve mali destek sağlanmalıdır.

2.3. Elektronik-Ticaret

UN-CEFAACT (Birleşmiş Milletler , Yönetim, Ticaret ve Ulaştırma Yöntemlerini Kolaylaştırma Merkezi) elektronik ticareti; "elektronik yoldan ve yönetim ve tüketim etkinliklerinin yürütülmesinde kullanılan tüm iş bilgilerinin; üretici, tüketici, kamu ve özel kuruluşlar ve diğer organizasyonlar arasında elektronik araçlarla yapılması" olarak tanımlarken ETTK (Türkiye Elektronik Ticaret Koordinasyon Kurulu) ise daha geniş bir çerçevede konuyu ele alarak elektronik ticareti " bireylerin ve kurumların, İnternet veya intranet ortamlarında yazı, ses, görüntü biçimindeki sayısal bilgilerin işlenmesi, iletilmesi ve saklanması ve bir değer yaratmayı amaçlayan ticari işlemlerin bütünü" olarak tanımlamaktadır.³⁸

Çok çeşitli tanımlarla ifade edilen e-ticaret kavramı aslında sadece İnternet üzerinden yapılan ticari işlemlerle sınırlı değildir. ABD merkezli Ulusal Telekomünikasyon ve Enformasyon Yönetimi ise elektronik ticareti, "her türlü ticari aktiviteler için elektronik teknolojinin istenilen şekilde kullanılabilmesi" şeklinde tanımlanmıştır.³⁹

E-ticaret kavramının farklı ülkelerin kuruluşları tarafından farklı şekilde tanımlandığı görülmektedir. Sonuç olarak en çok kabul gören tanım OECD tarafından 1997'de yapılan tanımdır. OECD'ye göre e-ticaret bir süreçtir ve aşağıdaki eylemleri kapsamaktadır:⁴⁰

- i. İşletmelerin ticari işlemlerden önce elektronik ortamda araştırma yapmaları ve bilgilenmeleri,
- ii. İşletmelerin elektronik ortamda bir araya gelmesi,
- iii. Ödeme sürecinin yerine getirilmesi,
- iv. Taahhüdün yerine getirilmesi, mal veya hizmetin müşteriye teslimi
- v. Satış sonrası hizmetlerin; (bakım-destek vb.) temin edilmesidir.

Bilişim teknolojisindeki ilerlemelerin görsel ve işitsel verilerin bilgisayarlar arasında hızlı bir şekilde iletimini, işlenmesini ve saklanmasını mümkün hale getirmesi ve her alanda artan bilgisayar kullanımı e-ticareti

³⁸ İsmail GÜNEŞ, Elektronik Ticaret ve Kobi'ler İçin Yeni Fırsatlar, http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=242, 24.11.2003.

³⁹ Mustafa Z. TUNCA, Ahmet HASKÖSE, Global Elektronik Ticaret, **Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Sayı:18, 2002, s.145.

⁴⁰ "Dünya Ticaretindeki Değişim... Elektronik Ticaret", <http://www.Kobinet.org.tr/hizmetler/e-ticaret/e-ticaret-kutuphanesi/ba1.html>, 27/10/2002, s.1.

işletmelerin hizmetine sunmuştur. Bu bağlamda e-ticaret dijital iş süreçleri vasıtasıyla işlemlerin yürütülmesidir. Dijital iş süreçleri ile işletmeler arası ve tüketiciye yönelik işlerin otomasyonu sağlanmaktadır. E-ticaret, bu anlamda bilişim teknolojilerinin kullanımıyla işletme verimliliğinin gelişimine odaklanan modern bir metodolojidir.⁴¹

Elektronik ticaret, yaşanan bilgi devriminin etkisidir ve on yıl önce 1990'lı yılların başında kimsenin söz etmediği bir kavramdır. E-ticaret ekonomiyi, piyasaları ve sektör yapılarını, mal ve hizmetlerin hareketlerini, tüketici bölümlenmesini, değerleri ve davranışları, istek ve ihtiyaçlarını, işleri ve işgücü piyasalarını büyük ölçüde değiştirmektedir.

Demiryolları endüstri devrimi için nasıl stratejik bir öneme sahipse, bilgi devrimi için de e-ticaret aynı stratejik öneme sahiptir. Elektronik ticaret ekonomiyi, toplumu, politikayı, yöntemleri, stratejileri, ihtiyaçları hızlı bir şekilde değiştirmekte yani farklı bir yükseliş yaratmaktadır. Endüstri devrimiyle insanlık demiryolunun yarattığı yeni düzende coğrafik mesafelere egemen olurken, elektronik ticaret mesafeleri tümüyle ortadan kaldırmıştır. Pazarlar küreselleşmiş ve tek bir pazar haline gelmiştir, ülkelerin birbirlerine karşılıklı bağımlılıkları artmıştır. Bölgesel pazarlarda üretim yada satış yapan her işletme küresel rekabete açık olmak zorundadır. Rekabet artık sınır tanımamaktadır. Elektronik ticarete yerel şirketler yada uzak coğrafyalar yoktur. Nerede üretim yapılacağı, üretim faktörlerinin nereden sağlanacağı, ürünün yada hizmetin nerede ve nasıl satılacağı iş dünyasında önemli kararlardır ancak işletmenin ne yaptığı ve nerede yaptığı belirleyici faktörler olmaktan çıkacaktır.⁴²

E-ticaret kavramını bu şekilde açıkladıktan sonra elektronik ortamda taraflar arasında ticaret konusu olabilecek alanlar ve işlemleri şu şekilde sıralayabiliriz :⁴³

- i. Taşınır taşınmaz ürünlerin, hizmetlerin elektronik alışverişi
- ii. Üretim planlaması yapma, üretim zinciri oluşturma, üretim izleme, sevkıyat izleme, ürün tasarımı ve mühendislik
- iii. Tanıtım, reklam, bilgilendirme
- iv. Sipariş verme, sözleşme yapma
- v. Bankacılık işlemleri ve fon transferi, elektronik hisse senedi alışverişi, borsa, elektronik para (sanal para) çıkarma, açık arttırma, konşimento gönderme, gümrükleme,
- vi. Elektronik ortamda kamu alımları

⁴¹ Hasan Kürşat GÜLEŞ, Adem ÖĞÜT, Hasan BÜLBÜL, "İnternet Teknolojisi Açısından İşletmeler Arası Elektronik Ticaret ve Aracı Pazarlar", **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, C.7, S.2, Y., 2002, s.35.

⁴² Peter DRUCKER, Bilgi İşçileri, **Executive Excellence**, Nisan 2001, s.14.

⁴³ Bora AKTAN, Alaattin ARSLAN, "İş Hayatında İnternet Kullanımı ve Elektronik Ticarete (E-Commerce) Genel Bir Bakış", **Ekonomik ve Teknik Dergi Standard**, Y.41, S.490, Ekim 2002, s.85.

- vii. Ticari kayıtların tutulması ve izlenmesi,
- viii. Doğrudan tüketiciye pazarlama,
- ix. Dijital imza, elektronik noter vb. işlemler
- x. Dijital içeriğin anında dağıtımı, anında bilgi oluşturma ve aktarma
- xi. Elektronik ortamda vergilendirme ve fikri mülkiyet haklarının transferi.

Yukarıdaki açıklamalardan da anlaşılacağı üzere e-ticaretin alanı oldukça geniştir. Dolayısıyla e-ticaret sadece özel sektöre yönelik bir faaliyet olarak görülmemektedir. Elektronik ticaret işletmeler ve yönetim arası e-ticaret (B2G) ile yönetim ve tüketiciler arası e-ticareti (G2C) de kapsamaktadır. Her iki e-ticaret şekli de işletmeler ve devlet arasındaki ilişkinin elektronik ortamda gerçekleşmesidir. Bu kategoriye, kamu ihalelerinin İnternet'te yayınlanması ve şirketlerin bu ihalelere yine elektronik ortamda teklif vermeleri, kamunun vergi ödemelerini İnternet üzerinden yapması, gümrük işlemlerinin yine aynı şekilde elektronik ortamda gerçekleştirilmesi örnek verilebilmektedir. Buradaki amaç e-ticaretin yaygınlaşmasını desteklemektir. Yine bu iki tür e-ticaret şekliyle elektronik devlete geçişin sağlanması amaçlanarak ehliyet, pasaport başvuruları, sosyal güvenlik primleri ve vergi ödemeleri gibi uygulamalar da elektronik ortamda gerçekleştirilebilmektedir.⁴⁴

E-ticaretin, kamu hizmetlerine ilişkin işlerin elektronik ortamda yapılabilmesi fırsatını vermesi ile kamu sektörünün işleyiş verimliliği büyük ölçüde artmakta ve devlet vatandaşa bir tık kadar yakın olmaktadır. İsteyen herkesin dünyanın her yerinden bilgiye ulaşımının sağlanması şeffaf devlet anlayışını beraberinde getirmekte ve devlet-vatandaş ilişkilerini farklı bir düzeye taşıyarak⁴⁵ devletin imajını yeniden şekillendirmekte ve devleti geleneksel devletten e- devlete dönüştürmektedir. Bununla beraber e-devlet kavramının oluşması da aynı zamanda e-ticaretin uygulanabilirliğini ve etkinliğini de artırmaktadır. Bu geribeslemenin sağlanması ülke verimliliğini artırırken aynı zamanda ülkenin ekonomik performansını da geliştirmektedir. Bunu biz, e-ticaretin mikro ölçekte yarattığı faydalardan makro ölçüğe taşınması olarak yorumlayabiliriz. Bu bağlamda e-ticaretin yarattığı etkileri kısaca şu şekilde özetleyebiliriz:

Ekonomik Performansa Etkisi: E-ticaret firmaların ve dolayısıyla ülkenin verimliliğini artırırken maliyetler ve fiyatlar üzerindeki olumlu etkisi sayesinde göstermektedir. E-ticaret maliyetleri aşağıya çekerek ürünün fiyatının da daha ucuz olmasını sağlamaktadır. Şöyle ki, üretim girdilerinin alınması sırasında en ucuz hammadde ya da ara malı tedarikçisi bulunmasının kolaylaşması, ürünün dağıtımında fiziksel altyapının ucuzlaması, siparişlerin alınmasında ve izlenmesinde sağlanan kolaylıklar yani firmalar arasındaki tedarik zincirinin daha sağlıklı yürütülmesi, envanter kontrollerinin daha

⁴⁴ AKTAN, ASLAN, s.86.

⁴⁵ ALTINOK, <http://inet-tr.org.tr/turkce/yazilar/cbt-net3.htm>, 18.08.2003.

düzenli yapılması ve stok oranlarının azalması ürün fiyatlarının da azalmasını sağlar.⁴⁶ Elektronik ticaret, dünya ekonomisini şekillendiren geleneksel ekonomik faaliyetlerle bütünleşerek yeni bir dünya düzeni oluşturmaya çalışmaktadır. Bu bağlamda e-ticaret olgusunun etkilerini en fazla iktisadi hayatta görmek ve yaşamak oldukça doğaldır. Bu etkilerin başında ise elektronik ticaretin, İnternet üzerinden ekonomilerin ve ülkelerin karşılıklı bağımlılıklarını artırması gelmektedir. Ulusal pazarların geleneksel sınırları büyük ölçüde bilgi çağının yükselişine paralel olarak özellikle dijitalleşen mallarda işlevselliğini yitirmektedir. Aynı zamanda e-ticaret yeni ürün ve hizmetlerin geliştirilmesine ve bunların dünya pazarlarında pazarlanmasına olanak vermektedir.⁴⁷

E-ticareti ekonomik performansa en büyük etkilerinden birisi de ekonominin genelinde yarattığı olumlu etkilerin ve değişimin firmalarca paylaşılabilmesidir. Ronald Coase 1937 yılında geliştirdiği teoride, firmaların ortaya çıkışlarını değişim maliyetinin minimize edilmesine yönelik davranış eğilimine bağlamıştır. Ancak yeni bir üretim yada teknolojiyi ilk kullanan firma piyasada ilk olmanın avantajını kullanmış ve zamanla monopol haline gelerek pazarın kaymağını almıştır. İnternet'in makro ekonominin performansını artırdığı özelliği ise burada karşımıza çıkmaktadır. Çünkü İnternet ve bilişim teknolojilerine uyum kolaylığı böyle bir oluşuma imkan vermemektedir.⁴⁸

İstihdam ve İşgücü Piyasasına Etkisi: Elektronik ticaret yoluyla yaratılan katma değer, bilişim teknolojisinin giderek ucuzlaması ve yaygınlaşmasının meydana getirdiği finansman akışı, birçok yeni iş fırsatını ortaya çıkartacaktır. Bu iş alanları İnternet servis ve içerik sağlayıcıları, web sayfası sağlayıcıları, veri tabanı uzmanı, İnternet strateji uzmanı, web tasarımcısı, çözüm mimarı, içerik yöneticisi, network uzmanı, vadeli piyasalar uzmanı ve CRM (Customer Relationship Management) gibi doğrudan İnternet'e ilişkin hizmetler olabileceği gibi, elektronik ticaret mekana bağlı olarak çalışma olgusunu ortadan kaldırdığından insanlar evlerinde oturarak İnternet üzerinden hizmet üretmeleri de mümkün hale gelmiştir.⁴⁹ Bu sayede bedensel özürlü kişilerin de ekonomiye etkin bir biçimde katılımları söz konusu olacaktır. (Örneğin, danışmanlık yapma, rapor, oyun ve eğlence hazırlama vs.). Elektronik ticaret sayesinde işyerine ulaşmak için harcanan para ve zamandan tasarruf edilebilecek, iş yerinden duyulan rahatsızlıklar azaltılabilecek ve iş projelerinin daha geniş alanlarda

⁴⁶ Murat ÇAK, **Dünyada ve Türkiye'de Elektronik Ticaret ve Vergilendirilmesi**, İstanbul Ticaret Odası Yayını, İstanbul, , 2002, s.32.

⁴⁷ Aşkın, KESER, "Rekabetin Değişen Yüzü: Elektronik Ticaret", <http://www.isguc.org/askin1.htm>, , 27/10/2002, s.1-2.

⁴⁸ "Büyüme Modelleri Çerçevesinde Makro Ekonomi Üzerindeki Muhtemel Etkiler", <http://www.dtm.gov.tr/DUNYA/buyumod.htm>, 16/01/2003.

⁴⁹ "Elektronik Ticaretin Etkileri ve Karşılaşılan Sorunlar", <http://www.e-ticaretmerkezi.net/eticaretinetkileri.php>, 10/09/2003.

koordinasyonu sağlanabilecektir. Dolayısıyla elektronik ticaret sonucunda oluşacak istihdam kayıpları, yaratılan yeni iş alanlarıyla giderilecektir.⁵⁰

Verimlilik ve Etkinlik Üzerine Etkileri: Bilgi ve iletişim teknolojilerinin çok hızlı gelişimi ve yaygınlaşması ekonomik işlemleri kolaylaştırarak işlem maliyetlerini düşürmüş, rekabet artmış, fiyat mekanizması dolayısıyla daha sağlıklı işler hale gelmiş ve pazara giriş engelleri kısmen elemine edilmiştir. Fiyatları şeffaflaştırarak alıcılar ve satıcılar arasındaki bilgi akışını düzenlemiştir. Düşük maliyetler ve pazara girişin kolay olması, yeni üreticilerin ve satıcıların e-ticaret girişini özendirildiğinden rekabet artmıştır. Elektronik ticarete ödemenin kredi kartıyla anında gerçekleşmesi ekonominin kesintisiz işlemesine imkan vereceğinden elektronik ticaret piyasanın daha verimli işlemesine yardımcı olmuş, ekonomik kaynak kullanımını ve ödül dağıtımını daha adaletli hale getirmiş, toplamda ekonomik etkinliği artırmıştır. Bu yüzden de yeni ekonominin en büyük faydalarından birisi eski ekonomiyi daha etkili hale getirmesidir.⁵¹

Bu bağlamda e-ticaretin firmalara sağladığı faydalar ülkenin ekonomik bakımdan daha güçlü bir hale gelmesine ve dolayısıyla toplumsal bakımdan kalkınma fırsatının doğmasına yol açmıştır.

3. E-DEVLETİN YARATTIĞI FIRSATLARI

Kısaca e-ticaretin yarattığı etkilerden bahsettikten sonra genel olarak devletin elektronik ortama geçişiyle birlikte sağlanabilecek olan faydaların açıklanması önemlidir. Çünkü günümüzde siyasal hayata bakıldığında temsili demokraside bazı tıkanıklıklar yaşandığı görülmektedir. Halkın seçimlere, siyasete ilgisinin azalması, partizan çıkarların halk çıkarlarının önüne geçmesi ve halkın istek ve taleplerinden uzak olan kararların alınması yaşanan tıkanıklıkları göstermektedir. Bu noktada yeni iletişim teknolojilerinin demokrasiye uygulanmasının eski toplumlarda yaşanan katılımcılığı yeniden sağlayacağı ve doğrudan demokrasinin işlerlik kazanacağı beklentileri gündeme gelmiştir. Bunun sonucunda da elektronik demokrasinin gerçekleştirilmesinin ön koşulu olarak devletin elektronikleşmesi gerekliliği doğmuştur. Devletin elektronikleşmesi sağlandığında yaratacağı faydalar neler olacak sorusu ise bu noktada önem kazanmaktadır. Bu bağlamda e-devletin yaratacağı faydaları şu şekilde özetleyebiliriz:

⁵⁰ Ayla, YAZICI, Elektronik Ticaretin Ekonomik Boyutu, **Anadolu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, C. XVIII, S. 1-2, 2002, s.101.

⁵¹ YAZICI, s. 97-98.

Tablo1: E-Devlette Etkileşim Alanları ve E-Devletin Sağlayacağı Başlıca Avantajlar

| Etkileşimin Yönü | Etkileşim Alanları | Avantajlar |
|----------------------------|--------------------------------------------|----------------------------------------------|
| Devletten Vatandaşa | Bilgilendirme | Alternatif dağıtım kanallarının kullanılması |
| | Vergi | Kişiselleştirilmiş, hızlı ve kolay hizmetler |
| | Sağlık | Açıklık |
| | Eğitim | Düşük işlem maliyetleri |
| | Kültür | |
| Devletten ticari kurumlara | Destek programları | Hızlı ve etkin etkileşim |
| | Tavsiye ve yol gösterme | Daha az bürokrasi |
| | Düzenlemeler | Düşük işlem maliyetleri |
| | Vergi | |
| Devlet ve Tedarikçiler | E- satın alma | Verimlilikte artış |
| | | Düşük işlem maliyetleri |
| Kamu kuruluşları | Kamu kurumları arası iletişim | Verimlilikte artış |
| | Merkezi ve yerel yönetimler arası iletişim | Etkin bilgi paylaşımı |
| | | Esnek çalışma ortamı |

Kaynak: C.Can Aktan, **Etkin Devlet**, Konya: Çizgi Kitabevi, 2003.

Tablodan anlaşılacağı üzere elektronik devlet uygulamasında devlet ile vatandaşlar; devlet ile ticari kurumlar, devlet ile tedarikçiler ve nihayet devlet yönetimi içinde hizmet sunan kurum ve kuruluşların kendi arasında bir etkileşim söz konusudur. Kişi ve kurumlar arasında eğitimden, sağlık hizmetlerine; tapu hizmetlerinden vergileme hizmetlerine kadar bir çok alanda bir etkileşim ortaya çıkmaktadır. Bu alanlarda elektronik etkileşim sayesinde elde edilen avantajlar küçümsenmeyecek düzeydedir. Her şeyden önce elektronik devlet sayesinde devlet yönetiminde saydamlık gerçekleştirilmekte, işlem maliyetleri azalmakta, verimlilikte ciddi artışlar sağlanabilmektedir.

Elektronik devlet sayesinde devlet kendi iş süreçlerini daha ucuza, daha kaliteli ve daha kısa sürede gerçekleştirebilmektedir. Giderek bürokratikleşen devlet kurumları, üzerlerindeki yükü taşıyamaz duruma gelmektedir. Bürokratik işlemlerin azalması ile vatandaşın sıraya girip kuyrukta bekleme çilesi de ortadan kalkmaktadır. Böyle bir sonuca ulaşabilmek kuşkusuz, idarenin genel yapılanmasında da bir değişime gitmesiyle ilişkilidir. Bilgi işleme kapasitesinin yükselmesi, hızlı karar alma ve hızlı uygulayabilme, her şeyden önemlisi de tüm bu işlevleri yerine getirecek nitelikte iş gücüne sahip olmakla ancak beklenen faydaya ulaşılacaktır.⁵²

E-devlet uygulamalarının faydalarını incelerken vatandaşlara, kamu kuruluşlarına ve firmalara olan etkileşimi düşünülerek ayrı bir şekilde incelediğimizde aşağıdaki sonuçlara ulaşabiliriz:

Elektronik devletin vatandaşlara yönelik faydaları: E- devlet uygulamasının yaygınlaşmasının vatandaşlar açısından en önemli faydası, karşılarında dokunulmaz ve erişilmez bir devlet değil, her zaman bilgi alabilecekleri, etkileşime girebilecekleri, idealinde tek noktadan bütün kurumlarına ulaşabilecekleri bir devletin bulunmasıdır. Devletin bürokratik yapılanmasının en azından hizmet sunma aşamasında devreden çıkarılması, sorulara yanıt alma, hizmetleri elde etme sürelerini kısaltır. Bilgiye erişim konusunda şehir ile kırsal kesim arasındaki fark azalır. Böylece de bilginin merkezi olan şehirlere uzak olmanın dezavantajları ortadan kalkar.⁵³ Yurttaşların müşteri, kamu yönetimi faaliyetlerinin de hizmet olarak görüldüğü, kalite/fiyat performansı ölçütlerinin uygulandığı elektronik devlet ile vatandaşların yaşam kalitesi, bilgiye erişim olanakları artar ve çeşitlenir.⁵⁴

Vatandaşların devlete 24 saat ulaşabilmeleri, vatandaşların kendilerini ilgilendiren konularda daha çok söz sahibi olma imkanını beraberinde getirir ve vatandaşların katılımçılık düzeyini artırır. E-devletle ortaya çıkan bu imkanlar, mevcut demokrasi anlayışını da değiştirme eğilimini doğurmuştur ve bu anlamda e- demokrasi kavramı doğmuştur.

Kamu kuruluşlarına yönelik faydalar: E- devlet uygulamasının yaygınlaşması devlet açısından maliyetlerin düşmesini ve verimliliğin artmasını sağlar. Görevlerin ve sunulan hizmetlerin yürütülmesi için gerekli olan kağıda dayalı işler, hem birim işlem süresini uzatmakta hem de maliyetleri ve dolayısıyla kamu cari harcamalarını artırmaktadır. Bu artış ise yıllar itibarıyla yükselmektedir. E-devlet uygulamaları, bu maliyetleri ve süreleri azaltacak, etkinlik ve verimliliği arttıracaktır.⁵⁵ Kamu hizmetlerinde işlem verimliliği artarken, işlem maliyetleri düşer, hatta işlem süresi ve

⁵² C.Can AKTAN, **Etkin Devlet**, Konya: Çizgi Kitabevi, 2003, s.35-36.

⁵³ Oktay ÖZGER, "E- Devlet Uygulamalarının Avantajlarıyla Daha İyi Bir Yaşam," **Gov.tr Dergisi**, Sayı 2, 2002, s. 2-3.

⁵⁴ Özgür UÇKAN, **E- Devlet, E- Demokrasi ve E- Türkiye**, İstanbul: Literatür Yayıncılık, 2003, s. 45.

⁵⁵ Elif YÜCETÜRK, "Türk Kamu Yönetiminde e- Devlet Uygulamaları ve Tabana Yayılabilme Yeteneği Bakımında Bir Değerlendirme: Bolu Örneği," http://www.bilgiyoneti.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=225, 8.10.2003.

işlemin hata oranı azalır. E- devlet uygulaması veri, belge ve dökümanların elektronik ortamda saklanması ve paylaşımını sağlar. Bu sayede bilgiye ulaşım hızlanır ve bu bilgilerden daha etkin yararlanma imkanı doğar. Kamu yönetiminin tüm birimlerinin birbirleri arasındaki bağlantı ve ilişki güçlenir.⁵⁶

Kamu kurum ve kuruluşları işlerine odaklanma fırsatı bularak, gerçek anlamda yeni hizmetler üreten, yatırımları yönlendiren kurumlar haline gelirler ve idari departmanlara bölünmüş, hantal, hiyerarşik yapılanmalarını müşteri odaklı servis sağlayıcı yapılar haline dönüştürürler.

Firmalara yönelik faydaları: Elektronik devlet sunduğu imkanlar sayesinde firmaların devletle olan ilişkilerindeki bürokratik engellerin azalmasını sağlamıştır ve firmaların devletle iş yapma potansiyelini artırmıştır. Elektronik devletin uygulanması ile faaliyetlerini gerçekleştiren firmalar devletle ilgili işlem süreçlerini kısaltmış ve böylece zamandan tasarruf sağlamışlardır. Devletin elektronikleşmesiyle küresel ekonominin gereklerine uygun alanlarda ekonomik atılımlar gerçekleştirilme olanağı elde edilmiştir.⁵⁷ Yine elektronik devlet uygulaması ile bilgisayar/internet okur yazarlığı artmış ve iş dünyasının bilgiyi katma değer olarak kullanmasının önü açılmıştır. E-devlet uygulamaları, firmaların elektronik ticaret yapma imkanı artırarak, firmaların ulaşabileceği pazarları genişletmiş ve kârlılık/verimliliklerinin artmasını sağlamıştır.

SONUÇ

Sonuç olarak yaşanan teknolojik gelişmelerle ekonomik işlemlerin bütünleşmesi e-devlet, e-yönetim, e-demokrasi ve e-ticaret kavramları ile yeni aşamalar kazanmaktadır. Bilgi ve teknoloji ekonomik gelişmenin ve büyümenin itici gücü olarak görülmektedir. Gelişmekte olan ülkeler gelişmiş ülkeleri yakalamak amacıyla somut politikalar uygulamaktadırlar ve bu politikalarda özellikle de teknoloji ve ar-ge (araştırma - geliştirme) alanlarındadır. Dolayısıyla bu dönüşümü gerçekleştirmek isteyen ülkeler ise, bu politikalara benzer politikalar izleyerek ulusal yenilik sistemlerini kurmaları gerekmektedir. Böylece teknoloji – ekonomi dönüşümü sağlanabilir. Bu dönüşüm sağlanırken teknolojilerin öncelikli olarak devlet vatandaş iletişimini sağlayabilecek şekilde kamu hizmetlerinin sunulmasında kullanılması devletin elektronikleşmesi noktasında etkin bir rol oynamaktadır.

Bu çalışma da görülmektedir ki; e-devlet olarak tanımladığımız kavram ve uygulamalar, devlet ve vatandaş arasında karşılıklı etkin iletişim süreci yaratarak, hem devletin vatandaşlarına karşı hem de vatandaşların devlete karşı olan görev ve hizmetlerinin karşılıklı, sürekli ve güvenli biçimde yürütülmesini sağlamaktadır. Klasik kamu anlayışında yürütülen hizmetler yerini elektronik platformda yürütülen yeni bir anlayışa bırakmaktadır. Bu değişimin yarattığı fırsatlar ise, devlet yönetiminin şeffaflaşması, devlet vatandaş iletişiminin etkinleşmesi, devletin vatandaşına

⁵⁶ UÇKAN, s.45.

⁵⁷ ÖZGER, s. 3.

sunduğu hizmetlerin kalitesini artırılması, hizmet maliyetlerinin düşürülmesi, dünya üzerindeki bilgiye en hızlı şekilde ulaşarak çok geniş bir paylaşım alanı yaratılması ve kamu hizmetleri niteliğinin yükseltilmesi olarak sıralanabilir.

Ancak unutulmamalıdır ki, bilgi ve iletişim teknolojileri sadece bir araçtır. Bu noktada temel hedef bilgi işleme kapasitesi yüksek, acil karar alabilen ve ihtiyaçlara hızla cevap verebilen devlet yapısının oluşturulmasıdır. Bu hedefin gerçekleşmesi için öncelikle idari yapının değişime uğraması ve kamu kuruluşlarında sunulan hizmetin kalitesinin artırılması, bu kadrolarda çalışan bireylerin yeni devlet yapısında görev alabilecek hale getirilebilmesi için bilgi ve iletişim teknolojileri ile donatılarak eğitilmesi gerekmektedir. Ayrıca ideal e-devlete ulaşabilmesi için öncelikli olarak devlet yönetiminin kararlılığı ve e-devlet girişimine toplumsal katılımın sağlanması gerekmektedir. Son olarak, e-devlet uygulamalarının etkinliğinin sağlanabilmesi noktasında hükümetlerin bilgi teknolojilerine ayırdığı kaynaklar yeterli görülmemektedir. Bu bağlamda hükümetlerin e-devletin gerekliliğini anlayıp bu konuya daha fazla önem vermesi ve daha çok kaynak ayırması gerekmektedir. Hukuksal düzenlemeler konusunda da özellikle elektronik ortamda devlet veya özel sektör tarafından tutulan verilerin yasadışı bir şekilde değiştirilmesinin önlenmesine yönelik hukuki mevzuatın düzenlenmesi ve mevzuatta cezai yaptırımların oluşturulması da diğer bir önemli unsurdur.

KAYNAKÇA

AKTAN Bora, ARSLAN Alaattin, “İş Hayatında İnternet Kullanımı ve Elektronik Ticarete (E-Commerce) Genel Bir Bakış”, **Ekonomik ve Teknik Dergi Standard**, Y.41, S.490, Ekim 2002.

AKTAN Can, “E-Devlet,” <http://www.canaktan.org/politika/e-devlet/kavram.htm>, 8.10.2003.

AKTAN Can, **Etkin Devlet**, Konya: Çizgi Kitabevi, 2003.

AKTEL Mehmet, **Küreselleşme ve Türk Kamu Yönetimi**, Ankara: Asil Yayın Dağıtım, 2003.

ALTINOK Ramazan, “İnternet, Demokrasi ve Devlet,” <http://inet-tr.org.tr/turkce/yazilar/cbt-net3.htm>, 18.08.2003.

Aşkın, KESER, “Rekabetin Değişen Yüzü: Elektronik Ticaret”, <http://www.isguc.org/askin1.htm>, , 27/10/2002.

Aşkın, KESER, “Rekabetin Değişen Yüzü: Elektronik Ticaret”, <http://www.isguc.org/askin1.htm>, , 27/10/2002.

Ayla, YAZICI, Elektronik Ticaretin Ekonomik Boyutu, **Anadolu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, C. XVIII, , 2002.

Ayla, YAZICI, Elektronik Ticaretin Ekonomik Boyutu, **Anadolu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, C. XVIII, S. 1-2, 2002.

BENSGHIR Türksel Kaya, “Devlet-Vatandaş İletişiminde E-Posta,” **Amme İdaresi Dergisi**, Cilt 33, Sayı 4, Mart 2000.

Büyüme Modelleri Çerçevesinde Makro Ekonomi Üzerindeki Muhtemel Etkiler, <http://www.dtm.gov.tr/DUNYA/buyumod.htm>, 16/01/2003.

ÇAK Murat, **Dünyada ve Türkiye’de Elektronik Ticaret ve Vergilendirilmesi**, İstanbul Ticaret Odası Yayını, İstanbul, , 2002.

DRUCKER Peter, Bilgi İşçileri, **Executive Excellence**, s.14, Nisan 2001.

Dünya Ticaretindeki Değişim... Elektronik Ticaret”, <http://www.Kobinet.org.tr/hizmetler/e-ticaret/e-ticaret-kutuphanesi/ba1.html>, s.1., 27/10/2002.

DÜZOĞLU Zeki, İstanbul Büyük Şehir Belediyesi, Bilgi İşlem Koordinasyon Müdürlüğü Çalışma Raporu, İstanbul 2002.

Elektronik Ticaretin Etkileri ve Karşılaşılan Sorunlar, <http://www.eticaretmerkezi.net/eticaretinetkileri.php>, 10/09/2003.

ERDAL Murat, “Belediye Kavramı ve İstanbul Büyükşehir Belediyesi Uygulaması” <http://www.bilgiyonetimi.org>, 2005.

ERSOY Volkan, “Geleceğin Adı Bilgisayarlaşma,” **Microsoft Life Dergisi**, Sayı 16, Eylül- Ekim- Kasım 2002.

GÜLEŞ Hasan Kürşat, ÖĞÜT Adem, BÜLBÜL Hasan, “İnternet Teknolojisi Açısından İşletmeler Arası Elektronik Ticaret ve Aracı Pazarlar”, **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, C.7, S.2, Y., 2002.

GÜNEŞ İsmail, Elektronik Ticaret ve Kobi’ler İçin Yeni Fırsatlar, http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=242, 24.11.2003.

GÜNEŞ Sadık, “Medya ve Siyasal Bilgilenme,” **Yeni Türkiye Dergisi**, Sayı 11, Eylül-Ekim 1996.

GÜRÇAN Halil İbrahim, “İnternet, Küreselleşme ve Sanal Toplum,” **Yeni Türkiye Dergisi**, Sayı 20, Mart - Nisan 1998.

<http://www.belsoft.gen.tr/kutuphane.asp>, 2003.

<http://www.tojet.net/articles/318.htm>, 27.08.2005.

İNCE Murat, “Elektronik Devlet:Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar”, **T.C. Başbakanlık ve DPT Yayınları**, Mayıs 2001.

ÖZGER Oktay, “E- Devlet İle İlgili Türkiye’nin Geleceği,” **Gov.tr Dergisi**, Sayı 1, 2001.

ÖZGER Oktay, “E- Devlet Uygulamalarının Avantajlarıyla Daha İyi Bir Yaşam,” **Gov.tr Dergisi**, Sayı 2, 2002.

Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı, “Bilişim Teknolojileri ve Politikaları Özel İhtisas Komisyonu Raporu,” Ankara, 2001, <http://ekutup.dpt.gov.tr/bilisim/oik576.pdf>, 12.10.2003.

SİTEMBÖLÜKBAŞI Şaban, “İletişim Teknolojisindeki Yenilikler ve Temsili Demokrasinin Geleceği,” **Gazi Üniversitesi İ.İ.B.F Dergisi**, Cilt 5, Sayı 2, Güz 2003.

ŞAHİN Haluk, “Demokrasi ve Medya: İki Yanı Keskin Bıçak,” **Yeni Türkiye Dergisi**, Sayı 19, Ocak- Şubat, 1998

ŞENTÜRK Ünal, “Değişen Paradigmalar Bağlamında E-Devletin Toplumsal Boyutları,” http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php.?nt=200, 8.10.2003.

TİMİSİ Nilüfer, *Yeni İletişim Teknolojileri ve Demokrasi*, Ankara: Dost Kitabevi, 2003.

TUNCA Mustafa Z., HASKÖSE Ahmet, *Global Elektronik Ticaret, Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Sayı:18, 2002.

UÇKAN Özgür, *E- Devlet, E- Demokrasi ve E- Türkiye*, İstanbul: Literatür Yayıncılık, 2003.

UĞUR Aydın ve BİLİCİ Mücahit, “Bilgi Toplumu, İnternet ve Demokrasi Dijital Alemin Genleşen Kamusal Alanı,” **Yeni Türkiye Dergisi**, Sayı 19, Ocak- Şubat 1998.

Volkan ERSOY, “Geleceğin Adı Bilgisayarlaşma,” **Microsoft Life Dergisi**, Sayı 16, s. 17, Eylül- Ekim- Kasım 2002.

YILDIRIM Uğur, ÖNER Şerif, “Bilgi Toplumu Sürecinde Yerel Yönetimlerde Eğitim-Bilişim Teknolojisinden Yararlanma : Türkiye’de E-Belediye Uygulamaları”, **The Turkish Online Journal of Educational Technology**, Volume 3, Issue 1, Article 8, www.tojet.net/articles/318.htm, 2004.

YILDIZ Mete, “Bir Kamu Politikası Aracı Olarak İnternet Kafeler,” **Amme İdaresi Dergisi**, Cilt 35, Sayı 2, Haziran 2002.

YÜCETÜRK Elif, “Türk Kamu Yönetiminde e- Devlet Uygulamaları ve Tabana Yayılabilme Yeteneği Bakımında Bir Değerlendirme: Bolu Örneği,” http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php.?nt=225, 8.10.2003.