

STRATEJİK YÖNETİM VE e-DEVLET

Çağlayan ODABAŞ[♦]

Giriş

Türk kamu yönetimi, Avrupa'da 16. Yüzyılda başlayan ve ülkemizde bugün yaşanan sorunların temelini oluşturan sanayi devrimini gerçekleştirememiş, ancak bilgi çağına geçişin anahtarı olan bilişim teknolojisini yakından takip etme fırsatını yakalamıştır. Dünya ile eş zamanlı olarak bilgi toplumuna geçişi sağlayabilmek Türk kamu yönetiminde aynı anda pek çok değişimin gerçekleştirilmesini zorunlu kılmaktadır. 1970'lerden itibaren kamu yönetimi anlayışında yaşanan köklü değişiklikler bilgi teknolojisinin hızlı ilerleyişi, yeni yüzyılın belirleyici gücünün bilgi olması, bu bilgiye dayalı olarak bilgi toplumunun alt yapısının iletişime dayalı olması yeni dinamikleri birlikte harekete geçirmemizi gerektirmektedir. Bu bağlamda yeni kamu yönetimi anlayışının en önemli kavramlarından biri olan stratejik yönetim ile, bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanılarak, bilgi işleme kapasitesi artırılmış, acil karar alabilen ve ihtiyaçlara hızla cevap verebilen bir devlet yapısı, yani e-Devlet birbirini tamamlayan bir bütünlük içindedir.

Bu çalışma, stratejik yönetim ve e-Devlet kavramlarının kamu yönetiminde yeniden yapılanma sürecinde doğru algılanmaları ve tanımlanmaları, süreç içerisinde doğru yere konumlanabilmeleri için içsel bütünlüklerinin ortaya konulmasına katkı sağlamayı amaçlamaktadır.

Strateji Nedir?

20. Yüzyılın başlarında askeri bir kavram olarak literatürümüze giren strateji kelimesi, “düşmanın ne yapabileceğini veya ne yapamayacağını belirleyerek, buna göre genel bir plan yapmak, kendi güçlerini yerleştirerek gerektiğinde harekete geçirmek” demektir.

Etimolojik köken açısından baktığımızda stratejinin iki temele dayandığını görmekteyiz. Bunlardan biri Latince yol, çizgi veya yatak anlamına

[♦] Tarım ve Köyişleri Bakanlığı Müfettişi

gelen stratum kavramıyla, ikincisi ise eski Yunanlı general Strategos'un adıyla ilgilidir. Strateji sözcüğü zaman zaman, bu generalin sanatını ve bilgisini belirtmek amacıyla kullanılmıştır (Becerikli, 2000:98).

Strateji, Türkçe'de kelime anlamı olarak "sevk etme, yöneltme, gönderme, götürme ve gütmeye demektir (Eren, 1997:98). Modern yönetim bilminde ise strateji, "örgüte yön vermek ve rekabet üstünlüğü sağlamak amacıyla, örgüt ve çevresini sürekli analiz ederek uyum sağlayacak amaçların belirlenmesi, faaliyetlerin planlanması ve gerekli araç ve kaynakların yeniden düzenlenmesi süreci" olarak tanımlanmaktadır.

Stratejik Yönetim Nedir?

Yönetim, uygun bir ortamda, bir kümeye bağlı kişilerin davranışlarını etkileyerek, onların çabalarının ortak bir amaç doğrultusunda istenen sonuçları elde edebilecek şekilde yönlendirilmesi sürecidir (Ergun, 2004:485).

Stratejik yönetim ise, bir kurumun stratejik hedeflerini oluşturmaya, keşfetmeye, denetlemeye ve güncelleştirmeye yönelik sistematik, uygun ve etkin bir yaklaşım sağlamak için bütün yönetim süreçlerini bütünleştirir (Durna ve Eren, 2002:7). Stratejik yönetim bu faaliyetlerin kamu kuruluşları tarafından yürütülmesinde temel bir araç olarak gündeme gelmiştir.

Özel kesimde başlamış olsa da stratejik yönetim yaklaşımı, ABD başta olmak üzere bir çok ülkede kamu kuruluşları için de etkili bir planlama ve yönetim yaklaşımı olarak gündeme gelmiştir. Kamunun içinde bulunduğu mali ve yönetsel sorunlar dikkate alındığında, kuruluş düzeyinde somut iş programlarına ve bütçelere dayandırma ve uygulamayı etkin bir şekilde izleme, değerlendirme ve denetleme sürecine kamu kuruluşlarının aktif katılımının önemi giderek artmaktadır.

Stratejik yönetim tepe yönetiminin bir fonksiyonudur. Tüm olarak örgütün geleceğini ilgilendirmesi ve ona bir yön belirlemeye çalışması nedeniyle stratejik yönetim, tepe yönetimin bir fonksiyonudur.

Kamuda stratejik yönetim kapsamında dile getirilen kavramlar arasında;

- Performansa dayalı bütçeleme,
- Toplam kalite yönetimi,
- e-Devlet,
- Hesap verebilirlik,
- Kamu kesiminde yönetim,
- Performans yönetimi vb.,

- Kurum kültürü ve sürekli kalite geliştirme,
 - Süreç yönetimi,
 - Vatandaş odaklı yönetim,
- sayılabilir.

Stratejik Yönetim Süreci

Stratejik yönetim süreci, özel bir karar alma veya sorun çözme süreci olarak düşünülebilir. Dolayısıyla stratejik yönetim, karar alma sürecinde olduğu gibi, genel bir yaklaşımla planlama, uygulama ve değerlendirme aşamalarından oluşur.

Sürecin mantıki olarak başlangıcını, amaçların belirlenmesi ve uygun stratejilerin geliştirilmesi oluşturur. Daha sonra, bunların uygulanması ve sonuçlarının kontrol edilerek değerlendirilmesi takip eder.

Kısaca stratejik yönetim süreci;

1. Örgüt stratejisinin geliştirilmesi ve tanımlanması,
 2. Stratejilerin uygulanması ve
 3. Stratejilerin değerlendirilmesi
- olmak üzere 3 aşamadan oluşur.

Stratejik Yönetim ve Liderlik

Stratejik yönetim en üst ve üst düzey yönetimin bir fonksiyonudur: Tüm olarak örgütün geleceğini ilgilendirmesi ve ona bir yön belirlemeye çalışması nedeniyle stratejik yönetim üst düzey yönetimin bir fonksiyonudur. Tıpkı savaşlarda olduğu gibi günümüzde küreselleşme ve bunun getirdiği ezici rekabet ortamında başarıya ulaşmanın gerisinde liderlik ve stratejik yönetim yatmakta ve önem taşımaktadır. Stratejik yönetimin örgütlerde başarıyla uygulanabilmesi en başta lider ve liderle birlikte üst yönetimin, stratejik düşünmenin ve stratejik planlamanın ve stratejik yönetimin önemine ve yararına inanması gerekir.

Bu bağlamda stratejik yönetim, stratejilerin planlanması için gerekli araştırma inceleme, değerlendirme ve seçim çabalarını planlanan bu stratejilerin uygulanabilmesi için örgüt içi her türlü yapısal ve motivasyona dayalı tedbirlerin alınarak yürürlüğe konulmasını, daha sonra da stratejilerin uygulanmadan önce, amaçlara uygunluğu açısından bir defa daha kontrol edilmesini kapsayan ve işletmenin üst düzey kadrolarının faaliyetlerini ilgilendiren süreçler toplamıdır (Eren, 1990:15). Stratejik planlama ise bir örgütün neyi, niçin yaptığına ve ne

olduğuna rehberlik eden ve şekillendiren eylemlere ve temel kararlara ulaşmak için disiplinli bir çaba olarak tanımlanır (Durna ve Eren, 2002:16). “Stratejik planlama, örgütlerin hem yerel, kısa süreli, alt düzey işlemleri hem de örgüt çapında, uzun soluklu ve gelecekle ilgili yatırım stratejileri olduğu gerçeğinden hareket eder” (Ergun, 2004:315).

Stratejik Yönetimden e-Devlete

Bilişim, günümüzde küreselleşmenin enerjisidir. Sanayi toplumunda bilimsel bilginin üretiminin zorunlu hale gelmesi bir ihtiyacın ertesinde ortaya çıkmıştır. Klasik anlamdaki üretim faktörlerine (emek, sermaye, toprak, girişim) 5 inci bir faktör olarak “bilgi” faktörünün eklenmesi kimseyi şaşırtmamaktadır. Ülkeler için “bilgi” kalkınma ve GSMH’nın gelişimi için enerji kadar önemli bir hale gelmiştir. Bilginin bir kaynak olarak ön plana çıkması ile ve bu kaynağı işleme ve yönetmede kullanılan teknolojideki gelişmeler neticesinde yaşanmaya başlanılan “sanayi ötesi toplum”, genel kabul görmüş deyimile “bilgi toplumdur” (Bensghir, 1996:8).

1900’lerin son çeyreğinde özellikle bilgisayar ve internetin yaygın hale gelmesi, dijital teknoloji ve uydu yayıncılığı ile yazılı veya görsel medya dünyayı gerçekten küçük bir kasabaya çevirmiştir ve bu sayede ulus-devletin sınırları en azından ekonomik anlamda ortadan kalkmaktadır. Ama kasaba adeta bir uçurumla bölünmüş gibi bir tarafı son derece gelişmiş ve refah içindeyken bir tarafı yoğun yokluk ve yoksulluk içindedir. İşte tam bu noktada sınırların siyasi anlamda ortadan kalkmasından korunmak ve bağımsızlıklarını devam ettirmek isteyen ülkeler, ya kapalı ekonomik sistem uygulamak suretiyle dünya sisteminden kendisini soyutlamak gibi bir hayalin peşinde koşacaktır. Ya da sistemin önemsiz bir parçası değil, belirleyici gücü olmak için kendisini yenileyecektir. Bu aslında bir zorunluluktur ve bu zorunluluk, bilgi ve iletişim teknolojilerine sahip olma ve kullanma zorunluluğu ile birlikte ele alındığında; ülkelerin bilişim politikaları geliştirmelerini hazırlayan en önemli sebep olarak karşımıza çıkmaktadır. Şunu açıklıkla ortaya koymak gerekir ki günümüzde, bilginin kendisinin yanısıra hızla gelişen bilgi ve iletişim teknolojileri, yaşamımızın her alanına girmekte, bir çok iş ve işlem elektronik ortama taşınırken, daha önce kullanılmayan birtakım yeni kavramlar sürekli olarak hayatımıza girmektedir. Günümüz dünyasının küçük bir kasaba olmasında yadsınamaz bir paya sahip olan, bilgi ve iletişim teknolojileri çerçevesinde bireylerin, toplumların, ülkelerin hayatını etkileyen en önemli olgulardan birisi de genel olarak sanal ortam diye adlandırılan internet ve internet üzerinden yararlanılan hizmetlerdir.

Avrupa Birliği ülkeleri 1998 yılında başladıkları e-Avrupa girişimini 2000 yılında tamamlamıştır. "e-Avrupa" kavramı, bilgi toplumunun yapı taşları olan ucuz haberleşmenin sağlanması ve gerekli düzenlemenin yapılması, daha ucuz, daha hızlı ve daha güvenli internet (e-ticaret ve e-imza vb.) hizmetlerinin sunulması, bilgiye dayalı ekonomi için gerekli insan gücünün temini amacıyla eğitim verilmesi, internet kullanımının yaygınlaştırılması (tüm servislerin elektronik ortamda verilmesi yani e-devlet, e-ticaret, e-sağlık, e-çevre vb.) şeklinde özetlenebilir (www.e-ticaret.gov.tr). Avrupa Parlamentosu'nun kabul ettiği "e-Avrupa 2005: Herkes İçin Bilgi Toplumu" projesinin amacı da, kamu hizmetlerinin Internet ortamından sunulmasıyla birlikte Internet erişiminin yaygınlaştırılması, bu yolla AB'ye 68 milyar Euro gelir sağlaması ve dört milyon yeni istihdam olanağının yaratılması olarak açıklanmaktadır. Bu proje kapsamında, vatandaşlara geniş Internet erişiminin sağlanması, bu yolla da hem bilgi toplumunun gelişmesi hem de yatırımların artması istenmektedir. Bunun sonucunda istihdamın ve üretimin artması, kamu hizmetlerinin de modernleşmesi beklenmektedir. Bu girişim örnek alınarak aday ülkeler için "e-Avrupa+" girişiminin yürütülmesi öngörülmüştür. Türkiye Ulusal Programının 17'inci maddesinde e-Türkiye girişiminin başlatılacağını taahhüt etmiştir (www.dpt.gov.tr).

Bu bağlamda ülkemizin bilgi toplumuna geçiş çalışmalarının belki de her şeyden öncelikli olarak ele alınması ve bu yönde çalışmaların hızlandırılarak "millî" bilgi toplumu strateji ve politikalarının belirlenmesi gerekmektedir. Bu politikaların taviz verilmeden kesintisiz olarak bir bütünlük içinde yürütülmesi ise tartışılmaz bir gerekliliktir.

Belirlenecek millî politika ve uygulanacak stratejik yönetim aynı zamanda ülkemizde son dönemde gerçekleştirilme uğraşı verilen Devletin yeniden yapılanmasında en önemli temel taşı oluşturmakta ve aynı zamanda küresel rekabet koşullarına uyum sağlamak üzere ekonomik ve sosyal dönüşümün gerçekleştirilmesinin de belirleyici koşulu olarak önem kazanmaktadır.

Bu yapılanmada Devletin yerini belirlemek açısından e-Devlet kavramının önemli bir rolü vardır. e-Devlet, Devletin vatandaşlara karşı yerine getirmekle yükümlü olduğu görev ve hizmetler ile vatandaşların devlete karşı olan görev ve hizmetlerinin karşılıklı olarak elektronik iletişim ve işlem ortamlarında kesintisiz ve güvenli olarak yürütülmesi olarak çok yönlü bir ilişkiyi tarif eder. TÜSİAD'ın "Avrupa Birliği Yolunda Bilgi Toplumu ve e-Türkiye 2001 Raporu"nda "kamu hizmetlerinin halka, vatandaşlara, çalışanlara ve iş ortaklarına

bilgi teknolojilerini kullanarak ulaşmalarını ve bundan yararlanmalarını sağlayan organizasyon” olarak tanımlanırken aslında ‘operasyonel’ anlamda e-Devlet’in sahip olacağı nitelikler sayılmaktadır.

e-Devlet Nedir?

e-Devlet bir proje değildir, e-Devlet sanıldığı gibi sanal bir devlet de değildir. e-Devlet; devletin, teknoloji olanaklarını kullanarak çağın gereklerine uygun olarak yeniden yapılandırılması halidir. Yapılandırmada, stratejik yönetim sürecinin saydamlık ve hesap verebilirlik kavramlarının etkinleştirilmesinde e-Devlet bütünleştirici rol oynayacaktır. Bu bağlamda e-Devletin sunacağı temel servisler; yönetimden yönetime, yönetimden vatandaşa, yönetimden iş yaşamına yönelik olmak üzere, üç grupta sınıflandırılabilir (TBD, 2002:12-13).

e-Devlet temelde dört aşamada gerçekleşmektedir:

Birinci aşama, oluşturulan Web sayfalarında bilgi sunulması, ikinci aşama, bazı hizmetlerin devlet tarafından on-line sağlanması, üçüncü aşama, tek bir devlet ana kapısı, portalı oluşturularak, hizmetlerin hepsinin burada toplanarak, tek kaynaktan hizmetlerin sunulması ve dördüncü aşamada ise yeni hizmetlerin ortaya çıkmasıdır.

Bu dönüşüm, geleneksel/e-Devlet karşılaştırmasında şu şekilde gösterilmektedir (Uçkan, 2003:43-49):

Şekil:1 Geleneksel / e-Devlet Karşılaştırılması

Geleneksel Devlet	e-Devlet
Pasif Yurttaş	Aktif Müşteri-Yurttaş
Kağıt Temelli İletişim	Elektronik İletişim
Dikey Hiyerarşik yapılanma	Yatay Koordineli Ağ yapılanması
Yönetimin Veri Yükleme	Yurttaşın Veri Yükleme
Eleman Yanıtı	Otomatik Sesli Posta, Çağrı Merkezi
Eleman Yardımı	Kendi kendine yardım

Eleman Temelli denetim	Otomatik veri güncelleme denetimi
Nakit Akışı/Çek kesme	Elektronik Fon Transferi (EFT)
Tek tip hizmet	Kişiselleştirilmiş Hizmet
Kesintili Hizmet	Sürekli / tek duraklı hizmet
Yüksek işlem maliyetleri	Düşük işlem maliyetleri
Verimsiz büyüme	Verimlilik yönetimi
Tek yönlü iletişim	Etkileşim
Uyruk İlişkisi	Katılım İlişkisi
Kapalı Devlet	Açık Devlet

e-Devlet uygulamasının geleneksel devlet modeline katacağı bir çok yenilik vardır. Bu yenilikler çok farklı alanlarda söz konusudur. Bu alanları sıralayacak olursak;

Bilgi Alışverişi Amaçlı Hizmetler; Haberler, Dokümanlar, Raporlar, Kamu Bilgileri, Hava Durumu ve Meteoroloji Hizmetleri, İstatistiki Bilgiler, Resmi Gazete, Mevzuat ve Kanunlar, Sanatsal ve Kültürel Etkinlikler.

Sorgulama ve Cevap Alma Amaçlı Sunulan Hizmetler; Sosyal Yardımlar, Sağlık, Aile ve Çocuk, Eğitim, Yerel Yönetimler, Kurumlara Dilekçe Verme, Ehliyet, Pasaport vb. Talepler, Telefon Başvurusu Nakil ve Kapama, İş/Eleman Arama, Güvenlik ve Askerlik, Yargı İşlemleri.

Çevrimiçi İşlemler Olarak Sunulan Hizmetler; Vergi Beyannamesi ve Tahakkuk İşlemleri, Bankacılık İşlemleri, Sigorta İşlemleri, Kamu Alımları, Hastane Randevu Sistemi, Dispanser ve Sağlık Ocağı, Hazine Bonoları, Devlet Tahvilleri İşlemleri, Standart ve Marka, Patent Başvurusu, Sertifikasyon, Bilimsel Araştırma Formlarına Başvuru, Öğrenci Kredisine Başvuru, Okul Kaydı, Demokratik Yönetim ve Seçim, Askerlik Başvurusu, Ulaşım, Rezervasyon ve Bilet Alma (İnce, 2001).

Buradan da anlaşılacağı üzere kamu yönetiminde e-Devletle gerçekleştirilmek istenen bir takım hedefler ve umulan birtakım yararlar vardır. Bunlar;

Hizmete ulaşımın kolaylaştırılması, eşit yararlanma, rüşvetin ortadan kaldırılması, bireysel katılımın artırılması, yönetişimi sağlayabilmesi, kurumların düzenli, hızlı, kesintisiz çalışması ve ihtiyaçlara hemen cevap verebilen bürokrasiden, kırtasiyeden uzak kamu yönetimi, hizmet kalitesinin iyileştirilerek hata oranının minimum düzeyde kalması, personel nitelik ve niceliğinin maksimize edilmesi, maliyetlerin düşürülmesi, her talep edenin ulaşabilmesi, şeffaflığın sağlanabilmesi... Görüldüğü üzere e-Devlet, bireyin olduğu her yerde kullanılmaktadır ve bu hedeflerin gerçekleşmesi, yönetimin hesap verebilirliğinin otomatik kontrolünde de etkili olacaktır.

Birbirinden farklı bu kadar değişik alanda kullanılacak e-Devletin bir çok da getirisi olacaktır. Bu bağlamda e-Devletin faydalarını şöyle sıralayabiliriz.

e-Devlet uygulamalarının günlük hayatımızdaki yansımalarını ve başlıca getirilerini bir tablo aracılığı ile şu şekilde özetleyebiliriz:

e-Devlette Etkileşim Alanları ve e-Devletin Sağlayacağı Başlıca Avantajlar;

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

Sonuç

Bilgi toplumuna geçiş süreci bilişim alanında yaşanan gelişmelerle hız kazanarak gerek ülkelerin toplumsal, ekonomik ve kültürel yapısını gerekse ülkenin yönetim yapısını iş süreçlerini ve örgütlenmesini değişime uğratmaktadır. Öte yandan küreselleşme ve bununla birlikte giden bölgesel bloklaşma karşısında ülkeler bilim ve teknolojinin sunduğu olanaklara dayanan akılcı strateji ve politikalarla güçlü konumlar elde edebilme yarışı içine girmişlerdir (Bensghir, 2000:33). Türkiye aslında 1980’lerde başladığı bu yolculukta, nereye gideceğini, neyi nasıl yapacağını sorguladığı ve/veya bilemediği günlerini çoktan atlatmıştır. Hedeflerini belirlemiş, organizasyonlar kurmuş, harekete geçmiştir (www.bilgitoplumu.gov.tr). Türk Kamu Yönetiminde yeniden yapılanma sürecinde esas alınan stratejik yönetimin ve stratejik yönetimin tamamlayıcı unsurlarından olan e-Devletin oluşturulmasında en büyük görev devletin üst düzey yöneticilerine düşmektedir. Zira e-Devletin ne kadar önemli olduğunu ve bu yolla vatandaşlarına vereceği hizmetin kalitesi ve süratini nasıl artıracağına bu grubun inanıp, bu yolda atılacak her adımda tam desteği vermesi gerekmektedir (Uçkan, 2003:213).

Şurası çok önemli bir gerçektir ki stratejik yönetimin ve e-Devletin umulan faydayı sağlayabilmesi özellikle tepe yöneticisi konumunda olanların liderlik özelliğine sahip olması ile gerçekleşecektir. Çünkü kamuda üst düzey yönetici eğer lider değil de görevli içselliği ile hareket ederse stratejik yönetim sadece “yönetimi”, e-devlet sadece “devlet”i ile kalacaktır. Yani yeni kamu yönetim anlayışının en canalıcı kavramlarından biri olan yönetişimin iki önemli partneri olan stratejik yönetim ve e-devletin umulan faydayı sağlayabilmeleri özellikle üst düzey yönetici konumunda olanların üstlenecekleri liderlik ile gerçekleşecektir.

Bu süreçte kamu kurum ve kuruluşları, üniversiteler, özel sektör kuruluşları, sivil toplum örgütleri ve diğer ilgililer milli hedefler çerçevesinde belirlenen politikaların eşgüdüm içinde gerçekleşmesi yönünde hareket etmelidir. Unutmamak gerekir ki toplumsal taleplere duyarlı demokratik meşruiyet anlayışı, demokratik devletlerin hayatta kalması, en azından demokratik niteliklerinin korunabilmesi açısından; bilişim teknolojilerini artan hızda, oranda, yerli yerinde ve akılcı biçimde kullanmaya mecbur etmektedir. Avrupa Birliği uyum süreci yasal alt yapıyı dinamik bir şekilde hazırlanmış olmakla birlikte ülkemizde bu güne kadar yeterli bir politika üretilememiş ya da üretilen politikaların uygulanamamış olması bir handikap olarak karşımıza çıkmaktadır.

Devlet anlayışı günümüzde çok değişmiştir. Devlet, bilgi ve iletişim araçlarındaki baş döndürücü gelişmeler doğrultusunda bilgi toplumuna ve sonuç olarak teknolojik devlete dönüşme eğilimindedir. Bu durum kamu yönetimi tarafından kamu hizmetlerinin daha hızlı ve kaliteli yapılması gerekliliğini doğurmaktadır. Bu yaklaşım ve bakış değişikliği Weberyen anlayışa dayalı klasik kamu bürokrasi anlayışında köklü değişikliklere neden olmuştur. Stratejik Yönetim, yönetimde bu anlayış değişikliğinin sonucunda ortaya çıkarak kamu yönetimini ülkemizde de etkileyen realitelerden birisidir. Yine bilgi toplumuyla birlikte yaşanan zorunlu değişimin bir başka parçası olan e-Devlet kavramı da klasik devlet modeline çok büyük yenilikler ve canlılıklar getirmiştir. e-Devleti sadece teknolojik olanakların kullanımı olarak görmek büyük bir eksiklik olacaktır. Çünkü bu uygulamaların aynı zamanda insan kaynaklarının, iş süreçlerinin ve hizmet kullanıcılarının potansiyellerinin en üst düzeyde değerlendirilmesini de içeren bir felsefe değişimini de kapsadığını göz ardı etmemek gerekmektedir. Bu bağlamda artık vatandaşlar “ürün veya hizmet zincirinin basit bir halkası olmakla kalmamakta yönetim sürecinin bir ortağı haline gelmektedir” (Balci, 2003:267). Kamu Yönetimi anlayışında yaşanan değişimin kalıcı olabilmesi için e-Devlet; yıllardır yöneten, yönetilen bütün kesimlerin işleyişinden yakındığı hizmetlerin sağlıklı, hızlı, etkin ve etkili olarak yapılabilmesi, stratejik yönetimin denetim unsurlarını oluşturan şeffaflık ve hesap verebilirlik kavramlarının “kamu” tarafından ayrı ayrı ve bir bütün olarak işlev kazanarak hayata geçirilebileceği bir fırsat olarak karşımızda durmaktadır.

KAYNAKÇA

- AKTAN, Can (2004), **Neden e-Devlet?** www.canaktan.org/politika/e-devlet/neden-e devlet.htm, 2004.
- BALCI, Asım (2003), **Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar**, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- BECERİKLİ YILDIRIM, Sema (2000), *Stratejik Yönetim Planlaması: 2000'li Yıllarda İşletmeler İçin Yeni Bir Yaklaşım*, **Amme İdaresi Dergisi**, Cilt 33/3
- BENSGHIR, Türksel K. (1996), **Bilgi Teknolojileri ve Örgütsel Değişim**, TODAİE Yay., Ankara.
- DURNA, Ufuk, EREN, Veysel (2002), *Kamu Yönetiminde Stratejik Yönetim*, **Amme İdaresi Dergisi**, Cilt 35/1
- EREN, Erol (1990), **İşletmelerde Stratejik Planlama ve Yönetim**, İstanbul
- EREN, Erol (1997), **İşletmelerde Stratejik Yönetim ve İşletme Politikası**, Der Yayınları, İstanbul.
- ERGUN, Turgay (2004), **Kamu Yönetimi Kuram Siyasa Uygulama**, TODAİE, Ankara.
- GÜÇLÜ, Nezahat (2003), *Stratejik Yönetim*, **G.Ü. Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi** Cilt 23, Sayı 2
- İNCE, N. Murat (2001), **Elektronik Devlet**, DPT, Ankara.
- KARAMAN, T. (2000), *Yönetim Stratejilerindeki Gelişmeler*, **Türk İdare Dergisi**, Sayı: 426
- KOMİSYON, **E-Devlet Yolunda Türkiye**, TBD., Ankara, 2002
- TÜRKİYE BİLİŞİM DERNEĞİ (2002), **E-Devlet, Türkiye'deki Gelişmeler 2002**, www.bilisimsurasi.org.tr
- TÜSİAD (2003), **Avrupa Birliği Yolunda Bilgi Toplumu ve e-Türkiye**, İstanbul. www.bilgitoplumu.gov.tr
- UÇKAN, Özgür (2003), **E-devlet, E-demokrasi ve Türkiye**, Literatür Yay., İstanbul.
- www.bilgitoplumu.gov.tr
- www.dpt.gov.tr
- www.e-ticaret.gov.tr

