

TÜRKİYEDE E-DEVLET UYGULAMALARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA*

Oğuzhan ÇARIKÇI**
Ali YAVUZ***

ÖZET

Yaşadığımız yüzyılda dünya çok hızlı bir değişim trendine girmiş, küreselleşmenin de etkisi ile tüm dünyada sınırlar ortadan kalkmıştır. Böyle bir ortamda ülkeler de değişime ayak uydurmak ve çağın gereklerine göre kendi organizasyonel yapılarını dönüştürmek zorundadırlar. Teknolojinin önemli ölçüde varlığını hissettirdiği çağımızda bilgi teknolojilerinin devletler tarafından gerek uluslar arası rekabeti sağlamada, gerekse verilen ulusal hizmetlerin verimliliğinin artırılmasında ve kamusal hizmetlerin sunumunda kullanılması zorunlu hale gelmiştir. Bu tür bir ortamda da devletler geleneksel devlet anlayışlarını terk edip, e-devlet anlayışına geçmek durumundadır.

Elektronik devlet uygulamalarının kamu yönetiminde ve yeni devlet anlayışında benimsenmiş olması kamu hizmetlerinin vatandaşlara sunumunda verimliliğin sağlanması için gereklidir. Bu bağlamda çalışmada e-devlet kavramı tanımlanmış, Türkiye’de ki gelişim süreci hakkında bilgi verilmiştir. Isparta ilinde ki vergi mükelleflerine anket yapılmış ve e-devlet kullanım oranları, meslekler açısından dağılımı, e-devlet kullanıcılarının tutumları ile kullanılan e-devlet uygulamaları hakkında bilgi verilmiştir.

Anahtar Kelimeler: *Bilişim teknolojileri, elektronik devlet, kamu hizmeti*

A STUDY ON E-STATE PRACTICES IN TURKEY

ABSTRACT

The world has gone through a very fast change trend in the last century, and the borders all over the world have vanished with the effect of the globalization. In such an environment, the countries are also obliged to keep up with the change and modify their organizational structures in accordance with the requirements of the age. In this century when the

* Bu çalışma Oğuzhan ÇARIKÇI’nın Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, “Türkiye’de Kamu Hizmetlerinin Sunumu ve E-Devlet Uygulamaları: Isparta İli Örneği”, konulu yüksek lisans tezine dayanmaktadır.

** Öğr. Gör., Süleyman Demirel Üniversitesi, Keçiborlu MYO, Muhasebe ve Vergi Uygulamaları, o.carikci@hotmail.com

***Yrd. Doç. Dr., Süleyman Demirel Üniversitesi, İİBF, Maliye Bölümü

aliyavuz@iib.sdu.edu.tr

phenomenon of technology makes its presence felt, the use of information technologies by the states has become compulsory for both ensuring the international competition and increasing the efficiency of national services as well as providing the public services. In such a context, the states should switch to the e-state approach leaving their traditional one.

The fact that e-state practices have been adopted within the public administration and new state understanding is essential for ensuring the efficiency with regard to providing public services to the citizens. Within this context, the concept of e-state is defined, and information concerning its development process in Turkey is provided in this study. A survey has been conducted on the taxpayers in Isparta, and information has been provided on the use rate of e-state, its Professional distribution, attitudes of e-state users as well as e-state practices used.

Key Words: *Information technologies, electronic state, public service*

GİRİŞ

Toplumsal yaşamın bir zorunluluğu olarak ortaya çıkan devlet, teorik olarak vatandaşlarının çok çeşitli ve çok boyutlu gereksinimlerine tatmin edici çözümler bulmak ve hizmet vermekle yükümlüdür. Dünya çok hızlı bir değişim sürecinin içinde olduğundan, özellikle bilişim teknolojilerinin hızlı gelişimi devletlerin kendi toplumlarına vermek zorunda oldukları hizmetlerinde değiştirilmesi gerekliliğini ortaya çıkarmaktadır. Dünyanın küreselleşerek küçülüp sınırlarının kalkması ile birlikte devletler açısından bile mevcut yönetim politikalarının birçok konuda yetersiz kalmış ve yeni bir kamu yönetimi anlayışının oluşmasına neden olmuştur. Söz konusu değişim de toplumların devletten beklentilerinin artmasına, sunulan hizmetlerin kalitesinin artırılması açısından zorlanmasına kadar birçok farklılaştırma isteğini de beraberinde getirmiştir.

Bu bağlamda devlet vatandaşlarına en üst seviyede hizmet götürmek zorunda kalmış ve kamu hizmetlerinin sunumunda farklı yollar ve yöntemler geliştirmek durumunda olmuştur. Bu durumda içinde bulunduğumuz bilgi çağında en çok değişim bilgi teknolojilerinin devletin sunduğu hizmetlerde kullanımına ilişkin olmuştur. Kamu hizmetlerinin sunumunda internet ve bilgisayar destekli hizmetlerin verilmesi kısaca “e-devlet” (elektronik devlet) olarak adlandırılan uygulamaların ortaya çıkmasına neden olmuştur. Devletin sunmak zorunda olduğu bütün hizmetlerin hızını, yaygınlığını ve etkililiğini artıran, aynı zamanda hizmet maliyetlerini de önemli ölçüde düşüren e-devlet uygulamaları ile bürokratik ve kırtasiyeci hizmet anlayışı yerini kalite ve verimlilik odaklı hizmet anlayışına, bireyin devlet için var olması anlayışı yerini devletin birey için var olması anlayışına bırakmaktadır. Bilgi

toplumunun bir sonucu olan e-devlet geleneksel devlet anlayışını zayıflatmaktadır.

Dünyanın her yerinde görülen bu değişim büyük ölçüde Türkiye’yi de etkisi altına almaktadır. Türkiye’de e-devlete geçiş süreci olarak adlandırılabilir. Bileceğimiz dönem özellikle 1980’lerin ikinci yarısından itibaren uygulanan politikalar ile başlamıştır. Bu dönem ile birlikte ülkede teknoloji ve bilişim hizmetleri yeniden ele alınmış ve uygulama alanları içinde değerlendirilme çalışmaları başlamıştır. Ancak e-devlet kavramının ilk kez gözle görülür biçimde ele alınması 1990’lı yıllardan sonra bilişim altyapısına yapılan yatırımların etkisi ile bilgisayar ve internet kullanım oranları artmış ve bazı devlet kurumları hizmetlerini elektronik ortamlarda vermeye başlamışlardır. 2000’li yıllara gelindiğinde ise artık e-devlet uygulamaları daha ciddi şekilde devlet politikaları içerisinde yer almaya başlamış ve bununla ilgili olarak da çeşitli kurumların çok sayıda plan ve projesi ile uygulama konulmaya çalışılmıştır. Son yıllara gelindiğinde özellikle 2006-2007 yıllarından sonra ki dönemde Türkiye’de e- devlet uygulamalarının gelişimi ve uygulanabilirliği önemli bir ivme kazanılmıştır. Bu gelişim özellikle 2008 Aralık ayında hizmete giren “E-Devlet Kapısı Projesi” ile tüm e-devlet faaliyetlerinin tek merkezden yürütülmeye başlamasıyla hızlanmıştır. Bütün bu uygulamalarla, merkezi ve yerel yönetim birimleriyle devletin, hızlı ve düşük maliyetlerle hizmet sunması, bürokratik engellerin asgari düzeylere çekilmesi, kamusal hizmetin kalitesinin artması ve doğal olarak diğer ülkelerle rekabet edebilecek seviyeye ulaşması hedeflenmektedir.

Bütün bunları sağlayabilmek ve olumlu sonuçları elde edebilmek ancak e-devlet uygulamalarının etkili ve sağlıklı bir şekilde yerine getirilebilmesine ve ülke çapında yaygınlaşmasına bağlıdır. Hizmeti alan ülke vatandaşlarının bu uygulamaları benimsemeleri için ilk olarak bu uygulamaların varlığından haberdar olmaları, en azından e-devlet uygulamalarını kullanabilecek düzeyde bilişim teknolojilerini tanımaları ve kullanmaları gerekmektedir.

1. ELEKTRONİK DEVLET

Devlet ülkedeki en büyük ve en güçlü organizasyon olduğuna göre vatandaşlarına sunduğu hizmetin kalitesi de o kadar kendisine yakışır seviyelerde olmalıdır. Dünyada ki hızlı değişime ayak uydurması değişimle birlikte ortaya çıkan toplumsal taleplere duyarsız kalmaması ve dolayısıyla toplumdaki modernleşme talepleri ve değişim isteğine cevap verebilme adına ilk olarak kendi yapısını değiştirmesi gerekmektedir. Dinamik değişimlerin yaşandığı bir süreçte geleneksel bir devlet anlayışı toplumun hizmet taleplerini yeterince karşılayamamaktadır. Ayrıca devletin vatandaşlarına

sunduğu kamu hizmetlerinin açık ve anlaşılabilir seviyelerde olması da gerekmektedir.¹

Dolayısıyla; gelişen teknoloji ve üretilen bilgiler devleti de çağın gereklerine uygun biçimde yeniden yapılanmaya zorlamaktadır. Kısacası devletin çağın getirdiği modern değişikliklere kendisini entegre etmesi gerekliliği ortaya çıkmaktadır. Bu yapısal değişiklikte kurumlar, şirketler ve vatandaş üçlüsü dahilinde olacaktır.² Bu yapısal değişiklikte özellikle yönetim bilgi sistemlerinin gelişmesi ve internetin yaygınlaşması ile birlikte yukarıda adı geçen devlet (kamu) – vatandaş – işletmeler (özel sektör) ve çalışanlar (işgörenler) arasındaki ilişkilere yeni bir boyut kazandırarak beraberinde elektronik devlet (e-devlet) kavramını ortaya çıkarmaktadır.³

E-devletin gelişmesi incelendiğinde özellikle 60 ve 70’li yıllarda bilgi teknolojilerinin sadece bilgi işlem süreçlerinin otomasyonunda kullanıldığı görülmektedir.⁴ Bilgi toplumuna geçiş sürecinde e-devletle ilgili ilk büyük adımın kişisel bilgisayarların yaygınlaşması ile birlikte 80’li yıllarda atıldığı söylenebilir. Bu çerçevede kamu yöneticilerinin bilgisayar kullanımının artması ile birlikte kamu kuruluşlarında bilgi yönetimi faaliyetlerinin yerinden yapılmaya başlandığı görülmektedir.⁵ 1990’larda ise internetin büyük bir hızla yaygınlaşması ve bu yolla önceki dönemlerle kıyaslanamayacak kadar büyüklükte bilginin üretilmesi ve dağıtılması; yönetim bilgi sistemleri – management information systems (MIS) – kavramının ortaya çıkmasını sağlamış ve e-devlet sürecinin en önemli adımlarının atılmasını tetiklemiştir.⁶

E-devlet en basit biçimiyle; vatandaşlara devlet tarafından verilen hizmetlerin elektronik ortamda sunulması şeklinde tanımlanabilir. Daha detaylı açıklamak gerekirse; genel olarak çağdaş toplumlardaki devlet ve birey ilişkilerinde, devletin vatandaşa karşı 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 yürütülmesine e-devlet denilmektedir.

E-devlet kavramının devlet yönetim anlayışı içinde değerlendirilmesi bazı farklılıklar da beraberinde getirmektedir. Bir ülkenin genel olarak iyi işleyen bir e-devlet yapısına sahip olması; geleneksel devlet

¹ DEMİREL, D., “E-Devlet ve Dünya Örnekleri”, *Sayıştay Dergisi*, Nisan – Haziran, Sayı 61, 2006 s. 1-5

² <<http://www.digitaldevlet.org/edevletnedir.html/>>, (15.01.2011)

³ ÇEVİK, H., “Türkiye’de Kamu Yönetimi Sorunları”, Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2004, s. 15-17.

⁴ OECD, “E-Government for Better Government”, E-Government Studies Report, 2005, s. 11.

⁵ YILDIZ M., “E-Government Research: Reviewing the Literature, Limitations and Ways Forward”, *Government Information Quarterly*, 2007, s. 647.

⁶ OECD, a.g.e., s. 11.

modeline göre daha ileri ve güçlü bir bilişim teknolojileri altyapısına sahip olduğunu ve dolayısıyla çok daha dinamik bir devlet yapısının oluşturulabildiğini ifade etmektedir.⁷ Bu bağlamda e-devlet modeli ile geleneksel devlet modeli arasındaki farklılıklar çeşitli boyutları ile Tablo 1’de gösterilmektedir.

Tablo incelendiğinde e-devlet yönetiminin; vatandaşın aktifliğine vurgu yaptığı, vatandaş modern işletmecilik literatürünün toplam kalite yönetimi yaklaşımından ödünç aldığı “müşteri” kavramı ile tanımladığı; yine işletme literatüründe klasik örgütsel yapı olarak bilinen “dikey hiyerarşi” yerine “yatay örgütlenmeyi” esas aldığı anlaşılmaktadır. Bu çerçevede e-devlet modelinin yönetim yaklaşımı daha önce de belirtildiği üzere “yönetişim” olmaktadır. Son olarak denilebilir ki e-devlet modelinin önemli bir boyutu katılımcılık ve dolayısıyla da demokratik yönetimdir.

Tablo 1: E-Devlet modeli ile Klasik Yönetim Anlayışlarının Karşılaştırılması

	Klasik Yönetim	E-Devlet
Yurttaşların Rolü	Pasif yurttaş	Aktif yurttaş, müşteri
İletişimin Temeli	Evrak üzerinden veya yüz yüze iletişim	Elektronik iletişim
Örgütsel Yapı	Dikey örgütlenme, hiyerarşi	Yatay örgütlenme, koordineli ağ yapısı
Hizmet Sunum Tipi	Tek tip hizmet	Farklılaştırılmış hizmet
Yönetim Anlayışı	Klasik yönetim	Yönetişim
İlişki Tipi	Uyruk ilişkisi	Katılım ilişkisi

Kaynak: BALCI, A., vd., “Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar”, Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2003, s. 267.

1.1. Elektronik Devlet’in Unsurları

E-devlet anlayışının temelinde de yine geleneksel devlet anlayışının bazı unsurlarının olduğu görülmektedir. Yani bir başka ifadeyle geleneksel devlet anlayışı için geçerli olan unsurların çoğu e-devlet için de geçerli olabilmektedir. Her iki anlayışta da temel mantık aynı olmakla birlikte e-devlet yapısı bilgi çağının ve bilgi toplumunun gerekleri açısından yeniden yorumlanmaktadır. Öncelikle, e-devletin unsurlarını belirlerken hizmetlerin ağ ortamında sunulması gerekliliğinden dolayı; söz konusu unsurların ağ mantığı içinde düşünülmesi gerekmektedir. Çünkü e-devlet modeli bir ağ sisteminin üzerine kurulmaktadır. Aynı ağ sisteminden faydalanan kurumlar arasında bir eşgüdümlüme ortaya çıkmakta; böylece aynı işlemlerin tekrarı ortadan kalkmaktadır. Dolayısıyla zaman ve maliyet tasarrufu sağlanmakta

⁷ İNCE, M. İ., “Elektronik Devlet Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar”, DPT, Mayıs, 2001, s. 7.

genel olarak hizmet verimliliği ortaya çıkmaktadır. E-devlet kavramında bağlı bulunulan unsurlar ise; devlet, vatandaş, şirketler, kurumlar ve kamu çalışanları şeklinde sıralanabilir.⁸

1.2. Elektronik Devlet Uygulamalarının Amaçları

Daha önce de belirtildiği üzere geleneksel usullerle çalışan kamu kurumları giderek vermeleri gereken hizmetleri karşılayamama durumunda kalmaktadırlar. Yaptıkları kırtasiye ve bürokrasiye dayalı olan hizmetler çok zaman almakta ve harcamaların artmasına neden olmaktadır. İşleyiş olarak merkezi yönetimlerin yerel yönetimlere bazı görev ve sorumlulukların aktarması, etkin iletişim araçlarının kullanılması zorunluluğunu da getirmektedir.

Gelişen bilgi ve iletişim teknolojileri sosyal ve ekonomik hayatın vazgeçilmez bir parçası olmakla birlikte; devletin de buna ayak uydurması bir zorunluluk olmuştur. Bireyler kendilerine hizmet veren kurumların daha hızlı, doğru ve daha az maliyetle hizmet vermeleri beklentisi içindedirler. Tüm bunlar genel olarak ele alındığında e-devletin bir ihtiyaç doğrultusunda ortaya çıktığını söylemek mümkün olacaktır. Bu yeni devlet anlayışı kamu kurumlarının birbirleri ile ve bireylerin de kamu kurumları ile ilişkilerini daha açık ve hızlı bir işleyişe geçirecektir.⁹

E-devlet ile vatandaş-devlet ilişkileri karşılıklı olarak ağ ortamında sağlanabilmekte, devlet hizmetleri ağ ortamında zaman ve mekân ayrımı olmaksızın sunulabilmekte, vatandaşlar ise görev ve yükümlülüklerini ağ üzerinden yerine getirebilmektedirler. Bu çerçevede, e- devleti basit bir şekilde teknolojik olanakların kullanımı olarak görmek eksik yorumlamak ve düşünmek anlamına gelmektedir. Çünkü bu uygulamaların aynı zamanda insan kaynaklarının, iş süreçlerinin ve hizmeti kullanan vatandaşların potansiyellerinin maksimize edilerek değerlendirilmesini de içeren bir felsefe (yapı) değişimini de kapsadığını göz ardı etmemek gerekir. Böylece artık vatandaşlar ürün veya hizmet zincirinin basit bir halkası olmamakla beraber yönetim sürecinin bir ortağı haline gelmektedirler. Bu yüzden bilgi ve enformasyon teknolojileri, geleneksel bağlamdaki iletişim, danışma ve karar verme mekanizmaları yeniden tanımlanmalı, kamu kurumlarındaki görevlilerin eskiden kalan süreç ve yapılarını tekrar gözden geçirmeleri bir gereklilik haline gelmektedir. Tüm bunların sistemli bir şekilde yapılabilmesi

⁸ KIRÇOVA, İ., “E-Devlet Uygulamaları Ve Ekonomiye Etkileri”, İstanbul Ticaret Odası, Acar Matbaacılık, Ekim, 2003, s. 17-22.

⁹ İNCE, M. İ., a.g.e., s. 10.

ve gereklerin yerine getirilebilmesi e-devlet yapısının oluşmasından sonra sağlanabilecek durumlardır.¹⁰

Elektronik devlet uygulamalarının kamusal hizmetlerde kullanımında beklentiler ve faydalarından bazıları aşağıdaki gibidir:¹¹

- * Her yerde ve her zaman devletten hizmet alabilmenin sağlanması,
- * Devlet-birey etkileşiminin sağlanması,
- * Kamusal hizmetlerin yaygınlaştırılması,
- * Kamu kuruluşlarının çalışmalarında verimliliğin artırılması,
- * Devletin hızlı ve etkin bir şekilde işleyişinin sağlanması, yani hizmet kalitesini artırılması,
- * Bürokrasinin azaltılmasının sağlanması,
- * Vatandaşların saat ve gün sınırlaması olmaksızın kamusal hizmetler ulaşmasının sağlanması,
- * Mali tasarruf sağlanması ve ekonomik gelişimin desteklenmesi,¹²
- * Hata oranının azaltılması,
- * Teknolojik gelişmelere daha hızlı adaptasyon ortamının getirilmesi, işlemlerin hızlanması,
- * Denetim faaliyetlerinin geliştirilmesi ve işlemleri kontrol altında tutulması, aynı zamanda hataların azalması
- * Şeffaflık ve güven ortamının sağlanması.¹³

2. TÜRKİYE'DE ELEKTRONİK DEVLET UYGULAMASINA GEÇİŞ

Dünyada hızlı gelişimin etkisi ile birlikte her anlamda ülkeler ve dolayısıyla devletler arasında çok ciddi bir rekabet olgusu da ortaya çıkmaktadır. Bizim ülkemizin de diğer ülkeler ile arasında olan bu yarıştan kötü etkilenmemesi adına çağın gereklerini yerine getirmesi gerekmektedir. Aksi takdirde bilgi toplumunun gereği olan stratejiler yeterince üretilip uygulanmadığında gelişmiş ülkelerin ekonomileri ile gelişmekte olan

¹⁰ BALCI, A., vd., “Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar, Sorunlar, Tartışmalar, Çözüm Önerileri, Modeller, Dünya ve Türkiye Yansımaları”, Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2003, s. 267.

¹¹ ŞAHİN, A. ve E. ÖRSELLİ, “E-Devlet Anlayışı Sürecinde Türkiye”, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı 9, 2003, s. 5.

¹² YILDIRIR, H., KARAKURT, E., “E-Devlet ve Uygulamaları” *İş Güç Dergisi*, Cilt No 6, Sayı 1, 2004, s. 20.

¹³ Demirel, D., *a.g.e.*, s. 84-86.

ülkelerin ekonomileri arasındaki makas da hızla açılmaktadır. Bilgi toplumunun gereği olan önemli stratejilerden birisi de “e-devlet”dir. Dolayısıyla, yarışta geri kalmamak için ülkemizin de gelişmiş teknolojiyi ve çağdaş yönetim tekniklerini bir bütün halinde kullanması, vatandaşlara hizmeti ön plana çıkaran bir yapılanmaya gitmesi gerekmektedir.

2.1. İlk Gelişmeler

Türkiye’de e-devlete geçiş süreci başlangıcı yani e-dönüşüm 1980’li yıllar ile birlikte yaşanmaya başlamıştır. Bu dönemde ekonomik politikalar daha liberal bir yön kazanırken devlet yapısında değişim yapılmasına ilişkin olarak ilk çalışmalar başlamıştır. 1990 ve 2000 yılları arasında teknoloji ve bilim politikaları yeniden biçimlenmeye başlamış ve e-devlet uygulamalarına geçiş süreci gerçekleştirilmiştir.¹⁴ Bu dönemde dünyada yaşanmaya başlayan bilgi ve teknoloji eksenli büyük dönüşüm Türkiye’yi de çok yoğun biçimde etkilemiştir. Bu çerçevede önemsenmesi gereken ilk büyük projelerden birisi Dünya Bankasının desteği ile 1993 yılında geliştirilen “Türkiye Bilişim ve Ekonomik Modernizasyon” projesidir. Aynı yıl Türkiye ilk defa internet ile tanışmıştır. 12 Nisan 1993 tarihinde ODTÜ’den Ankara - Washington arasında kiralık hat kurularak bağlantı sağlanmıştır. Sonrasında ise çok hızlı bir yaygınlaşma sürecine girilmiştir.

Türkiye’de bilim ve teknoloji politikalarının oluşturulduğu en üst düzeydeki karar alma mekanizması olan “Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu” (BTYK) tarafından 1997 yılında alınan bazı kararlar; Türkiye açısından aslında çok kısa sayılabilecek bir sürede düşünce dönüşümünün yaşandığını ve e – devlet vizyonuna uygun bazı hamlelerin planlandığını göstermektedir. Kurulun 1997 yılında ülkede bilgi alt yapısının kurulmasına ilişkin aldığı kararlar şöyledir:

- * Ulusal Enformasyon Altyapısı ana planının (TUENA) hazırlanması;
- * Ulusal akademik ağ ve bilgi merkezinin (ULAKBİM) kurulması;
- * Elektronik Ticaret ağının kurulması.

Daha sonra 1998 yılında Başbakanlık genelgesiyle oluşturulan “Kamu Net Teknik Kurulu” gerek e-Avrupa gerekse e-Türkiye çalışmaları doğrultusunda e-devlete geçiş süreci ve vizyonunun oluşturulmasında önemli bir yer tutmaktadır.¹⁵ Kamu Net çerçevesinde, “Başbakanlık Yönetim Bilişim Sistemi” yardımıyla kamu birimleri arasındaki iletişim ve

¹⁴ TÖRENLİ, N., “Enformasyon Toplumu ve Küreselleşme Sürecinde Türkiye”, **Bilim ve Sanat Dergisi**, Ankara, 2004, s. 207.

¹⁵ AYVALI, A., “E-Türkiye Çalışmaları Birinci Gelişme Raporu”, **E-Türkiye ve Geleceğin Meslekleri Paneli**, Haliç Üniversitesi, İstanbul, 2002, s. 14.

yazışmaların elektronik posta ile yapılması öngörülmektedir. Projede içersinde yapılması öngörülen bazı konular ise şöyledir:

AB ülkelerinin Mart 2000 de “E-Avrupa eylem planının” hazırlanması ve kabul etmesi ile birlikte Türkiye’de bu plandan önemli ölçüde etkilenmiştir. Türkiye’nin 15-16 Haziran 2001’de gerçekleştirilen Avrupa Birliği liderler zirvesinde “E-Avrupa+Projesine” imza atması ve bu süreç içinde yer alması da bu planın ülkeyi değişime zorladığının göstergelerinden biridir.¹⁶ “E-Türkiye” adı verilen bu çalışmada temel amaç bilgi toplumunun temelini oluşturmak olarak belirtilmiştir. Çalışmanın önceliklerinden birisi kullanıcısı sayısının ve internet kullanımının işlevselliğinin artırılmasıdır. Bu süreç içersinde 2002 yılında KamuNet Teknik Kurulu’nun örgüt yapısında da önemli değişiklikler yapılmıştır. Benzer bir şekilde bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılmasını kolaylaştırmak ve devlet-vatandaş arasındaki ilişkiyi elektronik ortama taşımak amacıyla bir devlet portalının oluşturulmasına karar verilmiştir.¹⁷ Bu dönem içinde birçok proje planlanmış ya da uygulamaya konulmuş olmakla birlikte bunlardan en önemlisi “E-dönüşüm Türkiye projesi” dir.¹⁸ Bu dönüşüm projesi ile birlikte birçok e-devlet uygulamasının temeli atılmış ve faaliyetler başlamıştır.

E-Dönüşüm Türkiye Projesinin ve 2004 yılında yürürlüğe giren 4982 sayılı “Bilgi Edinme Hakkı Kanununun” hızlandırıcı etki yapması ile ülkemizde kamu hizmeti sağlayan kurum ve kuruluşlara ait internet sitesi sayısı hızla artmıştır. Bu artış beraberinde tüm uygulamaların verimli ve hızlı bir şekilde verilebilmesine ilişkin bir çalışmanın yapılması gerekliliğini de ortaya çıkarmıştır. Bu bağlamda çok sayıda hizmeti de içerecek olan bir ulusal portalın oluşturulması gerekliliğini de ortaya koymaktadır.¹⁹

Kamu kuruluşlarının uygulamanın etkin olarak devam ettirilmesinde görevlerini yerine getirmiş olması yeterli olmamaktadır. Kullanıcılarında yeterli ölçüde teknik donanım ve bilgiye sahip olmaları gerekmektedir. Bu açıdan bakıldığında internet kullanım oranları çok önemlidir. Zira internet kullanımının yüksek olduğu bir ülkede e-devlet uygulamalarının başarılı bir şekilde yürütülmesi çok daha kolay olacaktır. Türkiye’deki kurumların internet sayfalarının daha çok statik bir yapıda olduğunu ve hizmet vermeye değil de bilgi edinilmesine ilişkin olarak hazırlandığını söylenebilir.²⁰ Özellikle kamu hizmetlerinin sunumunda kapsamlı ve büyük bir çalışma

¹⁶ ERDEM, T., “E-Devlet, E-Dönüşüm, E-Beyan”, *Vergi Sorunları Dergisi*, Sayı 194, Kasım, 2004.

¹⁷ YÜCETÜRK, E., “Türk Kamu Yönetiminde E-Devlet Uygulamaları ve Tabana Yayılabilir Yeteneği Bakımından Bir Değerlendirme: Bolu Örneği”, http://www.bilgiyoneti.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=225,erişim, (29.11.08).

¹⁸ DPT, “E-Dönüşüm Türkiye Projesi ve E-Devlet’e Geçiş Çalışmaları”, Eylül, 2003.

¹⁹ DPT, *E-Devlet Proje ve Uygulamaları*, Nisan, 2004, s. 1.

²⁰ T.C. Sayıştay Başkanlığı, “E-Devlet’e Geçişte Kamu Kurumları İnternet Siteleri Performans Denetim Raporu”, Haziran, 2006, s. 12.

göze çarpmamaktadır. Yine de Türkiye’de e-devlet uygulamalarının genel yapısının statik yapıdan dinamik yapıya doğru gittiği iddia edilebilir.²¹

2.2. Son Dönem Gelişmeleri

Kamu kurum ve kuruluşları birçok e-devlet projesini ülkemizde uygulamaktadırlar. E-devlet portalı üzerinden kamu hizmet sunumu gerçekleştirilmekte olup genel olarak ülkemizde hizmet veren e-devlet uygulamalarından bazıları şunlardır:²²

- Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi (MERNİS),
- Kimlik Paylaşım Sistemi,
- Adres Kayıt Sistemi,
- Vergi Daireleri Otomasyonu Projesi (VEDOP I-II),
- Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP),
- Gümrük İdaresinin Modernizasyonu Projesi (GİMOP),
- Polis Bilgi Ağı (POLNET),
- Saymanlık Otomasyon Sistemi (Say2000i),
- E-Bildirge,
- Medula (Genel Sağlık Sigortası, Emekli Sandığı, Bağkur, Sosyal Sigortalar Kurumu ve Yeşilkart uygulamalarının yürütülmesi) uygulamaları,
- Başbakanlık Mevzuat Bilgi Sistemi.

Ayrıca Merkezi Tüzel Kişilik Bilgi Sistemi(MTK), Araç ve Sürücü Bilgi Sistemi (ASBİS), Elektronik Kamu Alımları Platformu (EKAP), ve Çevrimiçi Çevre İzinleri Projesi gibi vatandaşlara ve iş dünyasına hizmet verecek olan bazı projelerde tamamlanarak uygulamaya geçirilmesi için çalışmalar yürütülmektedir.

Türkiye’de e-devlet uygulamalarının sağlanmasında ciddi bir sorun olarak ortaya çıkan e-uygulamaların birbirleri ile entegre olamaması ve bunun tek bir yerden yerine getirilememesi sorununun çözümüne yönelik ilk adım 18 Aralık 2008 tarihinde hizmete açılan “E-Devlet Kapısı Projesi” dir. Bu proje ile birlikte tüm e-devlet faaliyetleri tek merkezden yürütülmeye başlanmıştır. E-Devlet Kapısı Projesinin öncelikli amacı kamusal hizmetleri; vatandaşlara, işletmelere ve kamu kurumlarına bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak etkin ve verimli bir şekilde hizmet sağlamaktır. Proje birçok gelişmiş ülkede olduğu üzere vatandaş – iş - devlet olmak üzere

²¹ ÖZ, S., “E-Devlet Uygulamaları Çerçevesinde İnternette Beyanname Alımı”, **Vergi Sorunları**, Sayı 194, Kasım, 2004, s. 9.

²² DPT, <<http://www.bilgitoplumu.gov.tr/>>, (02.01.2011).

üç ana bölüm şeklinde hizmet vermektedir. Projenin sağladığı faydalardan bazıları şunlardır.²³

- * Kişisel bilgilerin korunması,
- * Kişiye özel hizmet sunulması,
- * Kurumlar arası bilgi paylaşımı sağlanması,
- * Elektronik ortamdan sunulan hizmetlerin tek bir siteden sağlanabilmesi,
- * Bir kez kimlik bilgisi verilmesi ile birçok hizmete kolaylıkla ulaşılabilmesi,
- * Elektronik hizmetlerde yüksek güvenlik imkanının sağlanması,
- * Ödeme gerektiren hizmetler için kolaylaştırılmış bir ödeme altyapısı sunulması.

Böylece bürokrasinin azalması, kırtasiye masraflarının kısılması, hizmet sunulmasında vatandaşların oluşturdukları yoğunlukların azaltılması sağlanabilecektir. Bunun yanı sıra hızlı, düşük maliyetli, sürekli hizmet sağlanması amacına ulaşılmış olacak; kamu hizmetlerinin talebinde vatandaş devlete değil, devlet vatandaşa yönelecektir. Böylece, hizmetlerin sunulmasında şeffaflık ve eşitlik sağlanacak, kurumlar arasındaki iletişimin hızlanması nedeni ile zamandan tasarruf edilecektir. Genel olarak da kamu hizmet sunumunda etkinlik sağlanmış olacaktır. Türkiye’de e-devlet uygulamalarının etkinliği son yıllarda hızlı bir ivme göstermektedir. Ancak bu uygulamaların etkinliğinin ölçümü tam anlamıyla bilgi akışının sağlanamaması nedeniyle genelde mümkün olmamaktadır. Türkiye, AB tarafından 2007 yılında yapılan AB 20 temel kamu hizmetinin gelişmişlik seviyesinin tespitine yönelik karşılaştırma çalışmasına katılmış ve sunulan hizmetlerin hangi ölçüde sağlanabildiği bu sayede tespit edilmiştir. Türkiye’nin 2007 yılında e-devlet uygulamalarının sunulmasında ki durumu ile 2010 yılı itibarıyla AB 20 temel kamu hizmetinin kıyaslanması ile uygulamaların tamamen elektronik ortamda sunumu hedefine büyük oranda yaklaştığı Bilgi Toplumu İstatistikleri 2010 raporunda görülmektedir. Bu raporda elektronik ortamda sunulan kamu hizmetlerinden faydalanan kullanıcıların memnuniyet oranı ise 2007, 2008 ve 2009 yıllarında sırasıyla %64,1, %63,3 ve %95 olarak gerçekleştiği görülmüştür. Bu değerler Ölçümleme Dokümanında belirlendikleri şekliyle endeks değerleri olmayıp, TÜİK Yaşam Memnuniyeti Araştırmasından elde edilen memnuniyet oranını ifade etmektedir.²⁴

²³ <<https://turkiye.gov.tr/portal/>>, (25.12.08).

²⁴ DPT, Bilgi Toplumu İstatistikleri Raporu Haziran, 2010

Tablo 2: AB 20 Temel Kamu Hizmeti ve Türkiye’de Sunumu
(Son Durum)

Kamu hizmeti tanımı	Ülkemizdeki uygulama durumu
Gelir vergileri: bildirim ve değerlendirme	E-beyanname kapsamında bildirim, tahakkuk ve ödeme işlemleri çevrimiçi gerçekleştirilebilmektedir.
İş kurumları aracılığıyla iş arama hizmetleri	Türkiye İş Kurumunun internet sayfasından kamu ve özel sektör iş ve işçi arama ve başvuru işlemleri yapılabilmektedir.
Sosyal güvenlik katkısı (sigorta primleri) İşsizlik yardımı Çocuk yardımı Sağlık sigortası Öğrenci yardımı	Türkiye İş Kurumunun internet sayfasından işsizlik ödeneği için çevrimiçi başvuru yapılabilmektedir. Aile ve çocuk yardımı ile ilgili doğrudan bilgi veren ve işlem yapılan bir internet sitesi bulunmamaktadır. Sağlık sigortasına ilişkin işlemler Sosyal Güvenlik Kurumunun uygulamaları üzerinden çevrimiçi gerçekleştirilebilmektedir. Yüksek Öğrenim Kredi ve Yurtlar Kurumu internet sayfasından öğrenci burs, kredi ve yurt başvuruları çevrimiçi yapılabilmekte; sonuçlar ve borç durumlarına ilişkin bilgilere ulaşılabilmektedir.
Kişisel belgeler(pasaport ve sürücü belgesi)	Konu hakkında bilgi verilmekte, pasaport için tek noktadan çevrimiçi başvuru randevusu alınabilmekte, ehliyet için 81 ilin bir kısmında çevrimiçi başvuru yapılabilmektedir.
Araç ruhsatı	Yeni araç tescil işlemlerine ilişkin bilgi verilmekte ve 81 ilin bir kısmında çevrimiçi başvuru yapılabilmektedir. İkinci el satışların satış, devir ve tescil işlemleri Noterler tarafından, Notere yapılan şahsen başvuru ile yürütülmektedir. Noterlerde işlemler elektronik ortamda tamamlanmakta, ayrıca tescil kuruluşuna başvuru gerçekleştirilmemektedir.
İnşaat ruhsatı başvurusu	Henüz gerçekleştirilmemektedir.
Polise ihbarda bulunma	Emniyet Genel Müdürlüğü ile Emniyet Müdürlüklerinin internet sayfalarından yapılabilmektedir.
Halk kütüphaneleri (kataloglar, arama araçların mevcudiyeti)	Milli Kütüphane internet sitesinden kendi bünyesinde bulunan kitaplar için katalog tarama ve kitap ayırtma işlemleri gerçekleştirilebilmektedir. Entegre “e-kütüphane sistemi” çerçevesinde toplu katalog taraması hizmeti verilmeye başlanmıştır. Kütüphaneler ve Yayınlar Genel Müdürlüğü internet sitesinden otomasyona geçmiş 400 civarında kütüphanede bibliyografik künye taraması yapılabilmektedir.

Belgeler (doğum ve evlilik): başvuru ve alma	Bazı belediyelerde evlilik işlemlerini başlatmaya ilişkin başvuru çevrimiçi yapılabilmektedir.
Yüksek öğrenime kayıt / üniversiteler	Üniversitelerde elektronik ders kayıt sistemleri kullanılmakla birlikte üniversite kayıt işlemi gerçekleştirilmemektedir.
Taşınma bildirimi (adres değişikliği)	Elektronik imza kullanılarak Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü İnternet sayfası üzerinden adres değişikliği işlemi gerçekleştirilebilmektedir.
Sağlığa ilişkin hizmetler(değişik hastanelerin hizmetleri hakkında interaktif tavsiye alma; hastanelerden randevu	Çevrimiçi bilgi ve randevu hizmeti veren hastaneler bulunmaktadır. Sağlık Bakanlığı tarafından hayata geçirilen merkezi randevu sistemi pilot uygulama aşamasındadır.
Çalışanlar içi sigorta primleri	Bildirimler internet üzerinden gönderilebilmekte; borç, tahakkuk ve tahsilât bilgilerine ulaşılabilme ve çevrimiçi ödeme yapılabilmektedir.
Kurumlar vergisi: bildirim, onaylama	E-beyanname kapsamında bildirim, tahakkuk ve ödeme işlemleri gerçekleştirilmektedir.
Katma değer vergisi: bildirim, onaylama	E-beyanname kapsamında bildirim, tahakkuk ve ödeme işlemleri gerçekleştirilmektedir.
Yeni şirket kaydı	Yeni şirket kaydı ve ticaret sicili işlemlerinin elektronik ortamda gerçekleştirilmesine imkân tanıyacak Merkezi Tüzel Kişilik Bilgi Sisteminin pilot uygulamasına başlanmıştır.
İstatistik birimine veri iletimi	Girişimler için uygulanan anketlerden bazılarına ilişkin veriler elektronik ortamda alınmaktadır.
Gümrük bildirimleri	Beyannameler elektronik ortamda verilebilmektedir.
Çevre ile ilişkili izinler (raporlama dâhil)	Çevre izin ve lisanslarına ait işlemlerin elektronik ortamda yapılmasına imkân tanıyan proje 14 ilde pilot uygulama aşamasındadır.
Kamu alımları	Elektronik Kamu Alımları Platformu (EKAP) oluşturulmuştur. Kamu İhale Bülteni elektronik ortamda yayınlanmaktadır. Ayrıca, birçok kurum ve kuruluş ihale ilanlarını internette yayınlamaktadır.

Kaynak: Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı “Bilgi Toplumu İstatistikleri 2010”

3. ARAŞTIRMANIN AMACI VE YÖNTEMİ

Araştırmanın konusu genel olarak Türkiye’de kamusal hizmet dönüşümünün önemli bir göstergesi olan elektronik devlet uygulamalarının Isparta ilindeki gelişiminin tüm yönleriyle incelenmesidir. Araştırmanın temel amaçları

- Isparta ilinde elektronik devlet uygulamalarına ve projelerine ilişkin farkındalık düzeyini;
- Uygulama ve projelerin kullanım sıklıklarını;
- Uygulama ve projelerle ilgili tutumları;
- Varsa tutum farklılıklarının nedenlerini;
- Meslek grupları ile kullanılan elektronik devlet uygulama ve projeleri arasındaki ilişkileri araştırmaktır.

Dünyada ki çoğu ülkede gelişmişlik düzeylerinin artırılması açısından e-devlet uygulamalarının etkin bir şekilde kullanımı önemlidir. Türkiye’de de bilim ve teknoloji politikaları bakımından elektronik devlet uygulamaları önemli bir yenilik stratejisi olarak görülmelidir. Ancak e-devlet uygulamalarının başarısı ve etkin olması uygulamaların ülke çapında yaygınlığına, ülkenin her bölgesinde eşit alt yapı imkânlarının geliştirilmiş olmasına ve bunun gibi birçok faktöre bağlıdır.

Gerçektende dünyada yapılan araştırmalarda ülkelerin gelişmişlik düzeyi ile e-devlet uygulamalarının kullanım sıklığı arasında yakın bir ilişki olduğu belirtilmektedir. Uygulamaların sık kullanılması aynı zamanda teknolojik altyapının yeterli olduğunu ve bu teknolojiyi kullananların eğitim seviyesinin yüksek olduğunu göstermektedir. Başka bir deyişle; e-devlet uygulamalarının sık kullanımı araştırmanın yapıldığı bölgenin gelişmişlik düzeyi hakkında da ipuçları vermektedir. Her bölgenin ekonomik ve sosyo-kültürel yapılarının birbirlerinden farklı oldukları göz önünde bulundurulduğunda e-devlet uygulamalarının kullanımına bu ayrılıkların yansyacağı düşünülebilir. Bütün bu nedenlerden dolayı e-devlet uygulamalarının kullanımı ile ilgili yapılacak araştırmalar stratejik bir devlet politikasının etkinliğinin ölçülmesi bakımından önem arz etmektedir.

3.1. Araştırmanın Yöntemi, Evren ve Örneklem

Araştırmanın evreni Isparta merkez ilçede yerleşik olan ve çalışma yaşında bulunan vergi mükellefleridir. Daha önce de belirtildiği üzere; araştırmanın temel amaçlarından birisi olan meslek grupları ile e-devlet uygulamalarının kullanım tercihleri ve sıklığı arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla 8 farklı meslek grubu belirlenmiştir.

Her meslek grubundan yeterli veriyi elde edebilecek şekilde kotalı örneklem yöntemi kullanılarak seçilen 750 kişiye araştırma için hazırlanan

anket formları gönderilmiş ya da iletilmiştir. Uygun durumlarda anketler yüzyüze görüşmeler yoluyla doldurulmuştur. Yüzyüze görüşmenin yapılamadığı durumlarda ise anket belirlenen kişilere bırakılmış ve uygun bir süre sonunda geri alınmıştır. Dolayısıyla, anketlerin geri dönüşüm oranı %78,6 olmuştur.

3.2. Araştırmada Kullanılan Veri Toplama Araçları (Ölçek)

Araştırmanın amacına uygun olarak birincil veriler toplanmıştır. Bunun için 3 ölçek ve toplam 46 sorudan oluşan bir anket hazırlanmıştır. Birinci ölçek katılımcıların demografik özelliklerini ve e-devlet uygulamaları ile ilgili farkındalık düzeylerini ölçen 14 sorudan oluşmaktadır. Anketin bu bölümünde anketi yanıtlayanların cinsiyet, yaş, eğitim ve gelir durumları saptanmakta; aynı zamanda bilgisayar ve internet kullanım oranları, e-devlet uygulamaları hakkında bilgi sahibi olup olmadıkları gibi temel bulgulara ulaşmaya çalışılmaktadır.

E-devlete ilişkin kullanıcı tutumlarının ölçüldüğü bölümde ise Likert'in 5'li ölçeği kullanılarak 11 soru sorulmuştur. Katılımcılara yöneltilen soruların cevaplanabilmesi için "tamamen katılıyorum", "katılıyorum", "kararsızım (fikrim yok)", "katılmıyorum", "kesinlikle katılmıyorum" gibi seçenekler verilmiştir. Bu bölümün sonunda ise ankete katılan katılımcılara e-devlet hakkında varsa olumsuz görüşleri ve nedenlerini belirtebilmeleri için açık uçlu bir soru sorulmuştur.

Anketin son bölümünde çeşitli devlet kurumları tarafından geliştirilmiş olan toplam 20 e-devlet uygulaması ve bunlara bağlı 70 adet proje sunulmuş ve katılımcıların kullanım oranları tespit edilmeye çalışılmıştır.

3.3. Araştırmada Kullanılan İstatistiksel Yöntemler

Veri analizi için SPSS 10.0 paket programından yararlanılmıştır. E-devlet uygulama ve projelerinin kullanım sıklıklarını ve katılımcıların bu uygulama ve projelerle ilgili genel tutumlarını ölçebilmek amacıyla frekans dağılımları ve tanımlayıcı istatistik yöntemleri kullanılmıştır. Çeşitli demografik değişkenlerle e-devlet uygulama ve projelerinin kullanım sıklıkları arasındaki ilişkilerin belirlenmesi amacıyla karşılaştırmalı tablolar kullanılmıştır. Son olarak; katılımcıların e-devlet uygulamaları ile ilgili tutumları (bağımlı değişkenler) ile demografik değişkenler (bağımsız değişkenler) arasındaki ilişkilerin incelenmesi amacıyla da anlamlılık testleri (ANOVA) kullanılmıştır.

3.4. Araştırmanın Bulguları

E-devlet uygulamalarının kullanım oranları ile ilgili bulgular aşağıdaki tablolarda belirtilmektedir:

Tablo 3: Sosyal Güvenlik Alanındaki E-Devlet Projelerinin Kullanım Oranları

<i>Projeler</i>	<i>Yüzde</i>
Bilgi Edinme	30,7
E-Bildirge	12,8
E-Hastane	12,6
Genel Sağlık Sigortası	12,3
Evrak Takip	11,4
E-Eczane	8,7
Hak Sahipliği	4,9
Tıbbi Malzeme	3,6
E-Optik	2
Medula Uygulamaları	1,4

Tablo 3’de anlaşıldığı üzere sosyal güvenlik alanındaki e-devlet uygulamalarının kullanım oranı %75 civarındadır. Başka bir deyişle katılımcıların dörtte üçü en az bir kez sosyal güvenlikle ilgili e-devlet hizmetlerinden yararlanmışlardır. Sosyal güvenlik alanında en çok kullanılan hizmetler sırasıyla bilgi edinme, e-bildirge ve e-hastane kullanımıdır. En az kullanılan e-devlet hizmetleri ise e-optik ve medula uygulamalarıdır.

Tablo 4: MEB Alanındaki E-Devlet Projelerinin Kullanım Oranları

<i>Projeler</i>	<i>Yüzde</i>
E-Okul	24,4
E-Bilgi Edime	18,4
Veli Bilgilendirme Sistemi	18,1
İLSİS	10,5
E-Kayıt	9,7
E-Mezun	7,2

Milli Eğitim Bakanlığı’nın geliştirdiği uygulamalar arasında en sık kullanılan e-devlet projeleri ise sırasıyla e-okul ve e-bilgi edinme projeleridir. Mevcut projeler arasına en az tercih edileni ise %7,2’lik oran ile e-mezun uygulamasıdır.

Tablo 5: Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Alanındaki E-Devlet Projelerinin Kullanım Oranları

<i>Projeler</i>	<i>Yüzde</i>
T.C. Kimlik Numarası Öğrenme	57,2
Adres Kayıt Sistemi	24,7
Bilgi Edinme	24,5
Nüfus Cüzdanı İşlemleri	18,6
Vatandaşlık Başvurusu İşlemleri	5,6
Kimlik Paylaşım Sistemi	4,7
Yabancı Kimlik Numarası İşlemleri	1,8

Tablo 5'e göre nüfus ve vatandaşlık işleri alanında en sık kullanılan e-devlet hizmeti TC kimlik numarası öğrenme hizmetidir. Bunu da adres kayıt sistemi projesi izlemektedir. Mevcut projeler arasına en az tercih edileni ise %1,8'lik oran ile Yabancı Kimlik Numarası İşlemleri uygulamasıdır.

Tablo 6: Emniyet Müdürlüğünün E-Devlet Projelerinin Kullanım Oranları

<i>Projeler</i>	<i>Yüzde</i>
Araç Sorgulama	13,2
Bilgi Edinme	10,5
Sürücü Belgesi Ceza Sorgu	9,6
Sürücü Belgesi İşlemleri	8,8
Trafik Sorgulama	8,7
Pasaport İşlemleri	4,5
Kaza Sorgulama	4,2
Kayıp ve Çalıntı Cep Telefonu	2,2
Online İhbar	2,2
Sürücü Belgesi İptal Sorgu	1,3
Hizmet Satışları	1,3
Kimliği Belirsiz Cesetler	1,1
Kayıp Şahıslar	1,1
Sahte Banknot Sorgulama	0,5

POLNET uygulamalarının içinde en fazla kullanılan proje %13,2'lik oran ile "Araç Sorgulama" hizmetidir.

Tablo 7: Adalet Bakanlığının E-Devlet Projelerinin Kullanım Oranları

<i>Projeler</i>	<i>Yüzde</i>
Dava Takibi	4,9
Uyap Sms Bilgi Sistemi	1,8
E-Dava	1,6
E-İmza	1,3

Tablo'ya göre Adalet Bakanlığı'nın UYAP başlığı altında sürdürülen e-devlet uygulamalarının kullanım sıklığı diğer kamu kuruluşları ile kıyaslandığında çok düşük seviyelerde olup en çok kullanılan e-devlet hizmeti ise dava takibidir.

Tablo 8: YÖK-ÖSYM'nin E-Devlet Projelerinin Kullanım Oranları

<i>Projeler</i>	<i>Yüzde</i>
Sınav Başvuruları ve Sonuçları	42,2
Öğrenim- Katkı Kredisi- Burs işlemleri	18,4
Tez araştırma	14,3
Milli Kütüphane	10,5
E-TÜBİTAK	6,9

Tablo 8 incelendiğinde yükseköğretim ve bilim alanında en çok kullanılan e-devlet hizmetlerinin sınav başvuru ve sonuçları olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 9: İletişim Alanındaki E-Devlet Projelerinin Kullanım Oranları

<i>Projeler</i>	<i>Yüzde</i>
Telefon Rehberi	35,6
ADSL Kota Sorgu	25,5
Posta Kodu Sorgu	21,3

Tablo'ya göre iletişim alanındaki e-devlet hizmetlerinden en sık kullanılanı Türk-Telekom'un sunduğu telefon rehberi hizmetidir.

Tablo 10: Tüm E-Devlet Uygulamaları İçinde En Fazla Ve En Az Kullanılan Projeler

<i>Proje</i>	<i>Kullanım Oranı (%)</i>
T.C. Kimlik No Öğrenme	57,2
Sınav Başvuru ve Sonuçları	42,2
Telefon Rehberi	35,6
Sosyal Güvenlik Bilgi Edinme	30,7
Vergi Kimlik No Sorgu	29,2
ADSL Kota Sorgu	25,5
Motorlu Taşıtlar Vergisi Sorgu	24,9
Adres Kayıt Sistemi	24,7
Bilgi Edinme “Nüfus Hizmetleri”	24,5
E-Okul	24,4
Posta Kodu Sorgu	21,3
İnteraktif Bankacılık Hizmetleri	19,3
Taşınmaz Mal Satışları “MİLE”, Kayıp Şahıslar, Kimliği Belirsiz Cesetler	1,1
Sahte Banknot Sorgu	0,5
Btrans “Elektronik Bilgi Transferi	0,2

Tablo incelendiğinde tüm e-devlet uygulamaları ve projeleri arasında katılımcılar tarafından en fazla kullanılanın nüfus uygulamaları kapsamında geliştirilen T.C. kimlik numarası sorgulama projesi olduğu görülmektedir. Bu projenin diğerlerine göre daha fazla kullanılmasının temel nedeni birçok kamusal hizmetin alımında kimlik numarasının bilinmesi gerekliliğidir. Yine en çok kullanılan e-devlet projeleri sırasıyla sınav başvuruları ve sonuçları, telefon rehberi, sosyal güvenlik bilgileri ve vergi kimlik numarası sorgulama hizmetleridir.

Bu bölümde araştırmaya katılanların genel olarak e-devlet uygulamaları ile ilgili tutumlar ve varsa tutum farklılıkları incelenecektir.

Tablo 11: Kullanıcıların E-devlet Uygulamaları ile İlgili Tutumları

<i>Tutum</i>	<i>m</i>	<i>s.d.</i>
Elektronik devlet uygulamalarının yürütülebilmesi için gerekli olan teknolojik altyapı ve bilgi düzeyinin yerel yönetimler açısından yeterli düzeyde olduğunu düşünüyorum	2,87	1,00
Elektronik devlet uygulamalarının yürütülebilmesi için gerekli olan teknolojik altyapı ve bilgi düzeyinin merkezi yönetimler açısından yeterli düzeyde olduğunu düşünüyorum	3,00	1,01
Elektronik devlet uygulamalarının beraberinde işsizlik, bütçe yetersizliği, güvenlik, insanlarda iletişim eksikliği vb. problemleri getirdiğini düşünüyorum	3,16	1,15
Devletin elektronik devlet uygulamalarının geliştirilmesi ve etkinliğinin sağlanması için yeterince destek olmadığını düşünüyorum	3,42	1,02
Elektronik devlet uygulamalarına ilişkin gelişmeleri yakından takip ediyorum	3,55	1,12
Elektronik devlet projelerinin uygulanabilirlik açısından ülkede başarılı olduğunu düşünüyorum	3,57	0,95
Elektronik devlet uygulamalarının yürütülebilmesine ilişkin lojistik destek sağlayacak deneyimli personelin yeterince olmadığını düşünüyorum	3,76	0,94
Elektronik devlet uygulamalarının maliyetleri düşürücü bir etkisi olduğunu düşünüyorum	3,80	0,96
Elektronik devlet uygulamalarının alınan hizmet kalitesini ve hızını artırdığını düşünüyorum	3,89	0,99
Elektronik devlet uygulamalarının kamu tarafından (vatandaş) yeterince bilinmediğini düşünüyorum	3,91	1,02
Elektronik devlet uygulamalarının alınan hizmetlerde hata payının azalması, kamusal hizmet zaaflarının önüne geçilmesi, eğitim vb konularda faydalı olduğunu düşünüyorum	4,03	0,88

Tablo 11’de görüldüğü üzere katılımcılar elektronik devlet uygulamalarının etkin yürütülebilmesi için merkezi ve yerel yönetimlerin teknolojik altyapı ve bilgi düzeylerinin yeterli olmadığını düşünmektedirler. Katılımcılar e-devlet uygulamalarının beraberinde bir takım olumsuzluklara da neden olabileceği konusunda kararsız sayılabilecek, kesin olarak değerlendirme yapamadıkları bir tutum geliştirmişlerdir. Katılımcılara göre devlet genel olarak e-devlet uygulamalarının geliştirilmesi ve etkin şekilde kullanılmasının sağlanmasına yönelik çalışmaları yeterince yapmamaktadır. Yine, elektronik devlet uygulamalarının yerine getirilmesi için yeterince

sayıda ve nitelikte deneyimli personelin olmadığı düşünülmektedir. Bu tutum; merkezi ve yerel yönetimlerin yeterli altyapıya sahip olmadıkları şeklindeki görüşle paralellik arz etmektedir.

Elektronik devlet uygulamaları katılımcılar tarafından yakından izlenmektedir. Bu kamusal hizmetler genellikle olumlu değerlendirilmekte ve mevcut koşullar altında dahi başarılı bulunmaktadır. Benzer bir şekilde e-devlet uygulamaları ile hizmet kalitesinin ve hızının arttığı, maliyetlerin ise düştüğü düşünülmektedir.

Tablo 12: E-Devlet Uygulamaları Hakkında Bilgi Sahibi Olma Düzeyi ile Uygulamalarla İlgili Tutumlar Arasındaki İlişki

<i>Bilgi Sahibi Olanlar</i>	<i>Bilgi Sahibi Olmayanlar</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
3,58	3,12	5,541	,019
4,05	3,56	10,187	,001

E-devlet uygulamaları hakkında bilgi sahibi olmakla e-devlet uygulamalarını takip etme ve faydalı görme tutumları arasında ilişki vardır. E-devlet uygulamaları hakkında bilgi sahibi olanlar, bu uygulamaları yakından takip ettiklerini ve faydalı gördüklerini beyan etmektedirler. Başka bir deyişle; e-devlet hizmetlerinin internet ortamından verildiğini bildiğini söyleyen kullanıcılar, uygulamaya ilişkin gelişmeleri yakından takip ettiklerini söylerlerken; bu uygulamaların bazı kamusal problemleri çözdüğünü, hizmetin sunulması sırasında ortaya çıkabilecek hataların azalmasına neden olduğunu düşünmektedirler. Özetlenecek olursa, e-devlet uygulamaları hakkında bilgi sahibi olma düzeyi arttıkça, daha olumlu tutumlar geliştirilmektedir.

Tablo 13: E-Devlet Uygulamalarından Faydalanma Düzeyi ile Uygulamalarla İlgili Tutumlar Arasındaki İlişki

<i>Faydalananlar</i>	<i>Faydalanmayanlar</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
3,87	2,86	114,018	,000
4,04	3,56	29,794	,000
4,15	3,76	23,043	,000
3,68	3,32	16,767	,000
3,07	2,83	6,472	,011
3,90	3,58	13,184	,000
3,97	3,78	4,050	,045
3,85	3,57	10,554	,001

Tablo 13 incelendiğinde e-devlet uygulamaları ile ilgili olarak geliştirilen tutumlarla; e-devlet uygulamalarından faydalanma düzeyi arasında yakın bir ilişki olduğu görülmektedir. Genel olarak uygulamalardan faydalandığını söyleyen kullanıcılar uygulamalarla ilgili gelişmeleri de

yakından takip ettiklerini belirtirken; e-devlet hizmetlerinden faydalanmayanlar ise uygulamalara ilişkin gelişmeleri takip etmediklerini ya da ilgilenmediklerini beyan etmişlerdir. Uygulamayı kullandığını ifade eden kullanıcılar aynı zamanda e-devlet projelerinin kamu hizmetinin kalitesini ve verimliliği artırdığını, hataları azalttığını da düşünmektedir. E-devlet hizmetlerinden faydalanmadığını söyleyen katılımcılar ise daha olumsuz bir tutum içindedirler.

Uygulamadan faydalandığını belirten kullanıcılar e-devlet uygulamalarının yürütülebilmesi için gerekli olan teknoloji ve bilgi düzeyinin (C6-7) yeterliliğine ilişkin olarak diğer konular kadar olumlu bir tutum içinde değillerdir. Fakat uygulamalardan faydalandığını ya da faydalanmadığını belirten tüm katılımcılar; e-devlet uygulamalarının maliyetleri düşürücü (C8) bir etkisi olduğu konusunda ortak bir tutum sergilemektedirler. Yine benzer biçimde her iki grup da e-devlet uygulamalarının yürütülmesi için gerekli olan deneyimli personelin kamuda olmadığını (C10) düşünmektedirler. Sonuç olarak; bir önceki bulguyla da paralel biçimde e-devlet hizmetlerinden faydalanmakta olanlarda olumlu tutumlar artmaktadır.

Tablo 14: Yaş İle Tutumlar Arasındaki İlişki

<i>18-25</i>	<i>26-35</i>	<i>36-50</i>	<i>51 ve Üzeri</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
3,20	3,56	3,75	3,56	5,813	,001
3,64	3,96	3,94	3,98	3,015	,030
3,61	3,89	3,76	4,05	3,369	,018

Tablo 14'e göre e-devlet hakkında geliştirilen tutumlarla yaş arasında da bir ilişki bulunmaktadır. Yaş ilerledikçe e-devlet uygulamalarını takip etme davranışı (C1) da artmaktadır. 51 yaşından daha sonra ise uygulamaların takibi de azalmaktadır. Yine benzer bir şekilde katılımcıların yaşı arttıkça e-devlet uygulamalarının kamu hizmetlerinin maliyetlerini düşürdüğü (C8) ve hızı artırdığı (C2) yönündeki görüş daha fazla ağırlık göstermektedir.

Tablo 15: Eğitim İle Tutumlar Arasındaki İlişki

<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
1,50	2,87	3,40	3,70	3,51	6,921	,000
4,50	3,53	3,69	3,81	4,24	3,818	,005

Tabloda ki rakamlarla ifade edilen eğitim seviyeleri sırasıyla okuryazar olmayanlar, ilköğretim, lise, ön lisans/lisans, lisansüstü-doktora şeklinde belirlenmiştir. Katılımcıların eğitim durumları e-devlet ile ilgili tutumlarını etkilemektedir. Eğitim durumu yükseldikçe e-devlet uygulamaları daha yakından takip (C1) edilmektedir. Yine eğitim düzeyi

daha yüksek olan katılımcılar e-devlet uygulamaları ile kırtasiye ve benzeri maliyetlerin azaldığını düşünmektedirler.(C8)

Tablo 16: Meslek Grupları İle Tutumlar Arasındaki İlişki

1	2	3	4	5	6	7	8	F	p
3,41	3,63	3,36	3,75	3,06	4,45	3,58	3,73	7,039	,000
3,89	4,11	3,69	4,04	3,49	4,24	3,92	4,00	3,782	,001
3,69	3,60	3,55	3,78	3,43	3,88	3,29	3,38	2,414	,019
3,93	3,73	3,69	3,91	3,52	4,12	4,08	3,54	3,160	,003

Tablo 16’da emekliler, devlet memurları, özel sektör çalışanları, öğretmenler, mali müşavirler, doktor, avukat, mühendis ve öğretim üyesi grubuna oluşturan profesyonel meslekler, emniyet mensupları, öğrenciler gibi meslek gruplarının tutumlarına ilişkin sonuçlar verilmiştir. Elektronik devlet uygulamalarına ilişkin gelişmelerin takip edilmesine yönelik olarak katılımcıların tutumları meslek gruplarına göre farklılıklar göstermektedir. Araştırmaya katılan meslek grupları içinde e-devlet uygulamalarında meydana gelen gelişimleri en fazla takip ettiklerini beyan edenler serbest muhasebeci ve mali müşavirlerdir. Bunları öğretmenler ve emniyet personeli takip etmektedir. Bu sonuç aslında e-devlet hizmetlerinin daha çok devlet tarafından zorunlu tutulan alanlarda ve dolayısıyla da kamu hizmeti veren ya da kamu kurumlarına hizmet veren meslekler tarafından kullanıldığını ve takip edildiğini göstermektedir. Bu nedenle de muhasebeciler, öğretmenler ve kamu kurumu çalışanları elektronik devlet uygulamalarının hizmet kalitesi ve hızını arttırdığını düşünmektedirler. Bu sonuçlara göre e-devlet hizmetlerinin kullanımının yaygınlaşmasına yönelik bir devlet stratejisinin belirlenmesi gerekliliğini göstermektedir.

Tablo 17: Cinsiyet ile Tutumlar Arasındaki İlişki

Kadın	Erkek	F	p
3,37	3,64	6,996	,008
3,69	3,87	4,270	,039

Katılımcıların cinsiyetleri e-devlet uygulamaları ile ilgili tutumlarını etkilemektedir. Uygulamalardaki gelişmeleri erkekler kadınlara göre daha yakından takip etmektedirler. Bunun teknoloji kullanımına yakınlıkla ilgisi olduğu söylenebilir.

Bu bölümde e-devlet uygulamalarının kullanım sıklığı ile demografik değişkenler arasındaki ilişkiler incelenecektir. Özellikle araştırmaya katılanların mesleklerinin tercih edilen e-devlet uygulamaları üzerinde etkili olduğu düşünülmektedir. Başka bir deyişle, katılımcıların mesleklerine uygun e-devlet hizmetlerini daha fazla kullanacakları beklenmektedir.

Tablo 18: Meslek İle Sosyal Güvenlik Uygulamalarının Kullanım Sıklığı Arasındaki İlişki

<i>Meslekler</i>	<i>Sürekli %</i>	<i>Bazen %</i>	<i>Hiç %</i>	<i>Toplam Kullanım %</i>
Muhasebeciler	87,5	12,5		100
Kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan memurlar	30,4	55,7	13,9	86,1
Öğretmenler	8	72	20	80
Emekliler	12,8	66,7	20,5	79,5
Özel sektör çalışanları	23	56,3	20,7	79,3
Öğretim üyeleri, tıp doktorları, avukatlar, mühendisler	8,6	62,9	28,6	71,5
Emniyet Personeli	4,8	57,1	38,1	61,9
Öğrenciler	6,1	42,9	51	49

Yukarıdaki tablodan da anlaşıldığı gibi e-devlet uygulamalarından olan sosyal güvenlik alanındaki projelerini en fazla kullanan ve takip eden meslek grubu yine muhasebecilerdir. Katılımcılar arasında e-sosyal güvenlik uygulamalarını kullanmayan muhasebe meslek mensubu yoktur. Katılımcıların %87,5'i uygulamaları sürekli, %12,5'i ise bazen kullandıklarını belirtmişlerdir. Sosyal Güvenlik uygulamaları içinde ise muhasebeciler tarafından en fazla kullanılan proje %91,9'luk oranla e-bildirge projesidir.

Tablo 19: Meslek İle MEB Uygulamalarının Kullanım Sıklığı Arasındaki İlişki

<i>Meslekler</i>	<i>Sürekli %</i>	<i>Bazen %</i>	<i>Hiç %</i>	<i>Toplam Kullanım %</i>
Öğretmenler	73,7	26,3	-	100
Özel sektör çalışanları	22,4	42,2	35,3	64,6
Emniyet Personeli	19	42,9	38,1	61,9
Kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan memurlar	17,5	43,8	38,8	61,3
Öğrenciler	18,4	38,8	42,9	57,2
Emekliler	31,6	23,7	44,7	55,3
Muhasebeciler		42,1	57,9	42,1
Öğretim üyeleri, tıp doktorları, avukatlar, mühendisler	8,8	30,9	60,3	39,7

Tablodan anlaşıldığı gibi e-devlet uygulamalarından olan Milli Eğitim Bakanlığı ile ilgili projeleri en fazla kullanan ve takip eden meslek grubu öğretmenlerdir. Katılımcılar arasında e-MEB uygulamalarını kullanmayan öğretmen yoktur. Katılımcıların %73,7'si uygulamaları sürekli, %26,3'ü ise bazen kullandıklarını belirtmişlerdir. Elektronik MEB uygulamaları içinde ise öğretmenler tarafından en fazla kullanılan proje %90,7'lik oranla e-okul projesidir. İLSİS projesi ise %79,1'lik oran ile öğretmenlik yapan katılımcıların en fazla kullandığı ikinci projedir. YÖK ve ÖSYM ile ilgili e-devlet uygulamalarını ise en fazla %94,9'luk oran ile öğrenciler kullanmaktadır.

Tablo 20: Meslek İle POLNET Uygulamalarının Kullanım Sıklığı Arasındaki İlişki

<i>Meslekler</i>	<i>Sürekli %</i>	<i>Bazen %</i>	<i>Hiç %</i>	<i>Toplam Kullanım %</i>
Emniyet Personeli	60,9	30,4	8,7	91,3
Öğretim üyeleri, tıp doktorları, avukatlar, mühendisler	4,2	45,8	50	50
Özel sektör çalışanları	5,2	37,1	57,8	42,3
Kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan memurlar	7,9	34,2	57,9	42,1
Emekliler		39,5	60,5	39,5
Öğretmenler		32,6	67,4	32,6
Muhasebeciler		31,6	68,4	31,6
Öğrenciler	8,2	14,3	77,6	22,5

Tablodan anlaşıldığı e-devlet uygulamalarından olan POLNET projelerini en fazla kullanan ve takip eden meslek grubu emniyet mensuplarıdır. Katılımcılar arasında e-POLNET uygulamalarını sürekli kullandığını söyleyen emniyet personeli oranı %60,9; bazen kullandığını söyleyenlerin oranı %30,4; hiç kullanmayanların oranı ise %8,7'dir.

SONUÇ

Bilgi toplumu olarak adlandırdığımız sınırların ortadan kalktığı günümüz çağında dünyanın neredeyse her yerine ulaşabilmek mümkün olmaktadır. Böylesine hızlı değişen bir dünyada ülkelerin dolayısıyla devletlerin rekabet güçlerini koruyabilmeleri ve artırabilmeleri bilişim teknolojileri açısından hangi seviyede oldukları ile de birebir ilişkilidir. Kısacası küresel dünyada rekabet edebilmenin, güçlü olmanın ve hatta belki de hayatta kalabilmenin yolu bilişim teknolojilerine sahip olmak ve iyi

kullanmaktan geçmektedir. Devletlerin buna bağlı olarak ulusal yada uluslar arası taleplere ve ihtiyaçlara cevap verebilmelerinin yolu bu teknolojileri kamu yönetim anlayışları ile entegre ederek yeni kamu sistemlerini oluşturmalarına bağlıdır. Çünkü artık günümüz dünyasında toplumsal beklentiler ve ihtiyaçlar bir hayli değiştirmekte; dolayısıyla devlet yapıları da değişime zorlanmaktadır. Bu bağlamda ya şimdi ya da gelecekte geleneksel devlet yerini elektronik devlete bırakacaktır. Türkiye’de dünyanın içinde bulunduğu değişim rüzgârından etkilenmiş ve yeni bir bilim ve teknoloji politikası üretme çabasına girmiştir. 1980-1990 yılları arasında araştırma geliştirme faaliyetleri başlamış 2000’li yıllara gelindiğinde e-Türkiye, e-dönüşüm projeleri ile oldukça hızlı bir ivme kazanmıştır. E-dönüşüm Türkiye Projesi’nin hedefleri sunulurken, buna göre devlet; vatandaşlarına daha kaliteli ve hızlı kamu hizmeti sunabilmek amacıyla; katılımcı, şeffaf, etkin ve basit iş süreçlerine sahip olmayı ilke edinmiş bir devlet yapısı oluşturacak koşulları hazırlamayı taahhüt etmektedir.

Etkin ve daha az maliyetli kamu hizmeti sunmanın yolu e-devlet uygulamalarını yaygınlaştırmaktan geçmektedir. Elektronik devlet uygulamalarının kamusal hizmetlerin sunumunda kullanımına ilişkin olarak en önemli amaç hizmet maliyetlerinin düşürülmesidir. Buna bağlı olarak hizmet sunumunda bilişim teknolojilerinin kullanımı ve yaygınlaştırılması gerekmektedir. Ülkede altyapı olanaklarının geliştirilmesi, tüm bölgelerde eşit şekilde sunulabilmesine ilişkin hizmetin verilebilmesi kısacası ülkenin e-devlet faaliyetlerinin sunulmasına hazır olması gerekmektedir. Bunun gibi faaliyetlerin yerine getirilmesi ve buna bağlı olarak e-devlet yapısının oluşturulması uzun soluklu bir çalışma ve çok fazla finansal kaynak ihtiyacı ortaya çıkarmaktadır. E-devlet uygulamalarının yerine getirilebilmesi için gerekli olan altyapı için katlanılan maliyetler uzun dönemde e-devlet uygulamalarının etkin bir şekilde yerine getirilmesi ile birlikte çok daha fazla faydalı olacaktır. Ayrıca bu yenilikçi yaklaşım ile devlet ve hizmet sunumunu gerçekleştiren kamu kurum ve kuruluşları içinde bulundukları hantal ve bürokratik yapıdan biraz daha uzaklaşmış olacaklardır.

Son dönemlerde Türkiye’de e-devlet uygulamaları ile ilgili en önemli gelişme kamusal hizmetlerin tek bir yerden sunulmasına imkân sağlayan e-devlet kapısı projesi olmuştur. Önceden ayrı ayrı olarak verilen kamu hizmetler bundan sonra tek bir yerden verilebilecek bir hal kazanmıştır. Bu durumda vatandaşlar ihtiyaç duydukları hizmete istedikleri anda erişebilme imkânını elde etmekle birlikte hızlı bir şekilde işlemlerini tamamlayabileceklerdir. Ancak bu uygulamalara erişim ve başarısı için birçok faktörün bir araya gelmesi gerekmektedir.

Bu çerçevede Isparta ili merkez ilçesinde e-devlet kullanım oranlarının ölçülmesi, demografik özelliklere göre e-devlet kullanımlarının nasıl değiştiğinin belirlenmesi, çeşitli meslek gruplarına ve bireysel

tutumlarına göre e-devlet kullanım oranlarının ne şekilde değiştiğinin ölçülebilmesi için bir araştırma yapılmıştır.

Araştırma sonuçlarına göre katılımcıların tutumlarına ilişkin değerlendirmeler yapıldığında e-devlet uygulamaları hakkında bilgi sahibi olma düzeyi arttıkça, daha olumlu tutumlar geliştirdikleri görülmüştür. Genel olarak uygulamalardan faydalandığını söyleyen kullanıcılar uygulamalarla ilgili gelişmeleri de yakından takip ettiklerini belirtirken; e-devlet hizmetlerinden faydalanmayanlar ise uygulamalara ilişkin gelişmeleri takip etmediklerini ya da ilgilenmediklerini beyan etmişlerdir. E-devlet hizmetlerinden faydalanmadıklarını söyleyen katılımcıların olumsuz bir tutum içinde oldukları görülmüştür. Maliyetler konusunda ise e-devlet uygulamalarının maliyetleri düşürmesi konusunda e-devlet uygulamalarından ister faydalansın isterse faydalanmasın bütün katılımcılar olumlu bir tutum içinde olmuşlar ve maliyetleri e-devlet uygulamalarının düşürdüğünü söylemişlerdir. Aynı şekilde benzer bir tutum birliği de deneyim ve eğitim açısından yetersiz personel olduğuna ilişkindir.

Araştırmada e-devlet uygulamalarından memnun olunmamasına ilişkin olarak çıkan sonuçta da şikâyetlerin daha çok deneyimli personel ve altyapı eksikleri üzerinde odaklandığı anlaşılmaktadır. Bu sonuç anketin diğer bölümlerinden elde edilen bulgularla uyumludur. Ayrıca merkezi ve yerel otoritelerin yeterince altyapı harcaması yapmamaları ve uygulamalarla ilgili bilgi verecek personelin yetersiz olması da kullanıcıların üzerinde durdukları bir başka konudur. Bunların yanı sıra internet hizmetlerinin pahalılığı ve güvenlik sorunları da şikâyet konusu olmuştur.

KAYNAKÇA

- AYVALI, A., “E-Türkiye Çalışmaları Birinci Gelişme Raporu”, E-Türkiye ve Geleceğin Meslekleri Paneli, Haliç Üniversitesi, İstanbul, 2002, s. 14.
- BALCI, A., vd., “Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar, Sorunlar, Tartışmalar, Çözüm Önerileri, Modeller, Dünya ve Türkiye Yansımaları”, Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2003, s. 267.
- ÇEVİK, H., “Türkiye’de Kamu Yönetimi Sorunları”, Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2004, s. 15-17.
- DEMİREL, D., “E-Devlet ve Dünya Örnekleri”, Sayıştay Dergisi, Nisan – Haziran, Sayı 61, 2006 s. 84-86.
- DPT, “E-Dönüşüm Türkiye Projesi ve E-Devlet’e Geçiş Çalışmaları”, Eylül, 2003.

- DPT, <<http://www.bilgitoplumu.gov.tr/>>, (02.01.2011).
- DPT, Bilgi Toplumu İstatistikleri Raporu Haziran, 2010
- DPT, E-Devlet Proje ve Uygulamaları, Nisan, 2004, s. 1.
- ERDEM, T., “E-Devlet, E-Dönüşü, E-Beyan”, Vergi Sorunları Dergisi, Sayı 194, Kasım, 2004.
- İNCE, M. İ., “Elektronik Devlet Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar”, DPT, Mayıs, 2001, s. 7.
- KIRÇOVA, İ., “E-Devlet Uygulamaları Ve Ekonomiye Etkileri”, İstanbul Ticaret Odası, Acar Matbaacılık, Ekim, 2003, s. 17-22.
- OECD, “E-Government for Better Government”, E-Government Studies Report, 2005, s. 11.
- ÖZ, S., “E-Devlet Uygulamaları Çerçevesinde İnternette Beyanname Alımı”, Vergi Sorunları, Sayı 194, Kasım, 2004, s. 9.
- ŞAHİN, A. ve E. ÖRSELLİ, “E-Devlet Anlayışı Sürecinde Türkiye”, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Sayı 9, 2003, s. 5.
- T.C. Sayıştay Başkanlığı, “E-Devlet’e Geçişte Kamu Kurumları İnternet Siteleri Performans Denetim Raporu”, Haziran, 2006, s. 12.
- TÖRENLİ, N., “Enformasyon Toplumu ve Küreselleşme Sürecinde Türkiye”, Bilim ve Sanat Dergisi, Ankara, 2004, s. 207.
- YILDIRIR, H., KARAKURT, E., “E-Devlet ve Uygulamaları” İş Güç Dergisi, Cilt No 6, Sayı 1, 2004. s. 20.
- YILDIZ M., “E-Government Research: Reviewing the Literature, Limitations and Ways Forward”, Government Information Quarterly, 2007, s. 647.
- YÜCETÜRK, E., “Türk Kamu Yönetiminde E-Devlet Uygulamaları ve Tabana Yayılabilme Yeteneği Bakımından Bir Değerlendirme: Bolu Örneği”, <http://www.bilgiyoneti.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=225,erişim>, (29.11.08).
- <<https://turkiye.gov.tr/portal/>>, (25.12.08).
- <<http://www.digitaldevlet.org/edevletnedir.html/>>, (15.01.2011)