

BİR E-DEVLET HİZMETİ OLARAK E-MALİYE UYGULAMALARININ ALGILANMASI: ISPARTA İLİ ÖRNEĞİ

Ali YAVUZ*
Oğuzhan ÇARIKÇI**

ÖZET

Değişen kamu hizmeti anlayışının önemli göstergelerinden birisi de e-devlet uygulamalarının yaygınlaşmasıdır. E-devlet hizmetinin önemli unsurlarından olan e-maliye uygulamalarının etkinliği büyük ölçüde kullanıcıları tarafından nasıl algılandıklarına bağlıdır. Araştırmada temel olarak Isparta ilinde ikamet eden mükelleflerin e-maliye uygulamalarını ne ölçüde kullandıkları ve nasıl algıladıkları belirlenmeye çalışılmaktadır. Araştırma bulgularına göre e-maliye uygulamalarının bilinirlik ve kullanım düzeyleri yüksektir. Eğitim ve gelir seviyesi yükseldikçe kullanım sıklığı artmaktadır. E-maliye uygulamalarını en sık kullanan kesim mali müşavirler ve muhasebecilerdir.

Anahtar Kelimeler: E-Devlet, E-Maliye Uygulamaları, Bilişim Teknolojileri, Isparta

THE PERCEPTION OF E-PUBLIC FINANCE APPLICATIONS AS A KIND OF E-STATE SERVICE: A RESEARCH ON ISPARTA

ABSTRACT

One of the important indicators of the changing public service understanding is wide spreading of e-government applications. The efficiency of the e-finance applications which is important part of e-government services depends largely on how perceived by users. In this study it is tried to determine that basically the taxpayers residing in the province of Isparta what extend they use e-finance

* Yrd. Doç. Dr., Süleyman Demirel Üniversitesi, İİBF, Maliye Bölümü, aliyavuz@iibf.sdu.edu.tr.

** Öğr. Gör., Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Ağlasun MYO, oguzhanozaltun@yahoo.com

applications and how they perceive. According to research findings awareness and use of e-finance applications levels are high. Using frequency increases with higher education and income levels. The sections using most frequently e-finance applications are the financial advisers and accountants.

Key Words: E-government, e-finance applications, Information Technologies, Isparta Region

Giriş

Ekonomiden siyasete, teknolojiden bilişime her alanda büyük dönüşümlerin yaşandığı; demokratik taleplerin arttığı; sınırların göreceli olarak ortadan kalktığı çağımızda devletin vermesi gereken hizmetlerin nicel ve nitel özellikleri de değişmektedir. Çağın dinamik ve hızlı değişimine uygun biçimde “müşteri” ve “kalite” gibi kavramlar kamu yönetimi açısından da önemli kavramlar haline gelmiştir. Bu bağlamda devlet vatandaşlarına en üst seviyede hizmet götürmek zorundadır. Dolayısıyla, kamu hizmetleri farklılaşmalı ve sunumu da değişmelidir. Özellikle bilgi toplumu diye adlandırılan bu dönemde internetin ve bilişim teknolojilerinin yaygınlaşması kamu hizmetlerinin verilmesi açısından da yeni fırsatlar doğurmuştur. Kısaca “e-devlet” (elektronik devlet) olarak adlandırılan ve tüm kamu hizmetlerinin bilişim teknolojileri kullanılarak elektronik ortamda verilebilmesine imkan tanıyan uygulamalar bu fırsatlar arasında belki de en önemlisidir. Kamu hizmetlerinin hızını, yaygınlığını ve etkililiğini artıran, aynı zamanda hizmet maliyetlerini de radikal biçimde 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.

Gelişen teknoloji ve üretilen bilgiler devleti de çağın gereklerine uygun biçimde yeniden yapılanmaya zorlamaktadır. Özellikle yönetim bilgi sistemlerinin gelişmesi ve internetin yaygınlaşması ile birlikte devlet – vatandaş –özel sektör ve çalışanlar arasındaki ilişkiler yeni bir boyut kazanmaktadır. Bu boyut beraberinde elektronik devlet (e-devlet) kavramını ortaya çıkarmaktadır.1 E-devletin gelişmesi incelendiğinde özellikle 60 ve 70’li yıllarda bilgi teknolojilerinin sadece bilgi işlem süreçlerinin otomasyonunda kullanıldığı görülmektedir.2 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

¹ Çevik H., Türkiye’de Kamu Yönetimi Sorunları, Seçkin Yayıncılık, Ankara, s. 15-17, 2004.

² OECD, “E-Government For Better Government”, E-Government Studies Report, s. 11, 2005.

yapılmaya başlandığı görülmektedir.³ 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.⁴

Türkiye’de de 2000’li yıllardan itibaren bilim ve teknoloji politikasının inovasyon (yenilik) odaklı biçimde yeniden tanımlanmasıyla e-devlet uygulamaları bir devlet stratejisi haline dönüşmüştür. Böylece, merkezi ve yerel yönetim birimleriyle devletin daha verimli, 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.

Bununla birlikte hedeflere ulaşılabilmesi için e-devlet uygulamalarının etkili ve sağlıklı çalışması ve en çok da yaygınlaşması gerekmektedir. Başka bir deyişle, genel olarak e-devlet’ten bahsedebilmek için bu uygulamaların ülkenin her tarafında yaygınlaşmış olması ve benimsenmesi gerekmektedir. Aksi takdirde ülkenin kaynakları verimsiz ve etkisiz kullanılmış olacaktır. Vatandaşların e-devlet uygulamalarını benimsemeleri ancak bu hizmetleri yeterince tanımaları, kullanmaları ve bu hizmetlerle ilgili olumlu tutumlar geliştirmeleri ile mümkündür. Bu nedenle e-devlet uygulamalarının kamu hizmetinin algılanmasını ne ölçüde değiştirdiğine dair araştırmaların yapılması ve geri besleme sağlanması gerekmektedir.

1. E-Devlet: Kavramsal Çerçeve

1.1. E-Devlet Kavramının Tanımı

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.⁵ Başka bir tanıma göre de e-devlet; kamunun bilgi teknolojilerini kullanarak vatandaşlar, işletmeler ve diğer devlet birimleri arasındaki ilişkileri yeniden biçimlendirmesidir.⁶ Jaeger’e göre e-

³Yıldız M., “E-Government Research: Reviewing the Literature, Limitations and Ways Forward”, Government Information Quarterly, s. 647.

⁴ OECD, a.g.e., s. 11, 2007.

⁵ ERKUL, E. R., “E-devlet, DijitalDevletNedir”, <http://www.digitaldevlet.net/e devlet_nedir.htm>, (20.12.2008).

⁶ ERDAL, M., “Elektronik Devlet, E-Türkiye ve Kurumsal Dönüşüm”, Filiz Kitabevi, İstanbul, s. 3, 2004.

devlet kısaca bilgi ve hizmetlerin vatandaşlara sunulması amacıyla internet, ağ yapılar (network), veri tabanları, multimedya, otomasyon, kimlik belirleme sistemleri vb.den yararlanılmasıdır.⁷ Means ve Schneider'e göre e-devlet; devletle müşterileri ve tedarikçileri arasında elektronik araçlarla yönetilen ilişkilerdir.⁸ Dünya bankası ise bu kavramı kamu kurumlarının bilgi teknolojilerini kullanarak vatandaşlar, işletmeler ve diğer devlet birimleri arasındaki ilişkilerin sürdürülmesi olarak tanımlamaktadır.⁹

Yapılan e-devlet tanımları çeşitli yönleri ile birbirlerinden farklılaşsa da "karşılıklı bağımlılık" ¹⁰, "etkinlik ve verimlilik" ¹¹, "yerindenlik ve şeffaflık" ¹² ve "hesap verebilirlik" ¹³ gibi kamu maliyesi alanında tartışılan diğer kavramlarla birlikte kullanılmaktadır. Bu tanımlamalara bakarak bir ülkenin genel olarak iyi işleyen bir e-devlet yapısına sahip olması; geleneksel devlet modeline göre daha ileri ve güçlü bir bilişim teknolojileri altyapısına sahip olduğunu ve dolayısıyla çok daha dinamik bir devlet yapısının oluşturulabildiğini ifade etmektedir.¹⁴ Bu bağlamda e-devlet modeli ile geleneksel devlet modeli arasındaki farklılıklar çeşitli boyutları ile Tablo-1'de gösterilmektedir.

Tablo-1: Geleneksel Devlet / E-Devlet Farklılıkları

	<i>Geleneksel Devlet</i>	<i>E-Devlet</i>
Yurttaşların Rolü	Pasif yurttaş	Aktif yurttaş, müşteri
İletişimin Temeli	Evrak üzerinden veya yüz yüze iletişim	Elektronik iletişim
Örgütsel Yapı	Dikey örgütlenme, hiyerarşi	Yatay örgütlenme,

⁷ JAEGER P. T., "The Endless Wire: E-Government as a Gloabal Phenomenon", Government Information Quarterly", Nisan, s. 323, 2003.

⁸ MEANS G. ve D. SCHNEIDER, Meta – "Capitalism: The E-Business Revolution and the Design of 21st Century Companies and Markets", John Wiley & Sons Inc, New York, s.121, 2000.

⁹Worldbank, "A Definition of E-Government", <<http://www.worldbank.org/publicsector/egov>>, (02.07.08).

¹⁰ McCLURE, D. L., "Government Online: Strategies and Challenges", <www.house.gov/reform/gmit/hearings.htm>, (15.02.08).

¹¹ HEEKS, R., "Understanding E-governance for Development", <<http://idpm.man.ac.uk/idpm/igov11abs.htm>>, (06.05.08).

¹² LA PORTE, T. M., vd., "Public Organzations on the Word Wide Web: Empirical Correlates of Administrative Openness", <<http://www.cyprg.arizona.edu/publications/correlat.rtf>>, (20.04.08)

¹³ GHERE, R. K., B. A. YOUNG, "The Cyber-Management en Environment: Where Technology and Ingenuity Meet Public Purpuse and Accountability", <<http://www.pamij.com/gypaper.html>>, (17.06.08).

¹⁴ İNCE, M. İ., "Elektronik Devlet Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar", DPT, Mayıs, s. 7, 2001.

		koordineli ağ yapısı
Hizmet Sunum Tipi	Tek tip hizmet	Farklılaştırılmış hizmet
Yönetim Anlayışı	Klasik yönetim	Yönetişim
İlişki Tipi	Uyruk ilişkisi(Tek yönlü)	Katılım ilişkisi

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

Tablo incelendiğinde e-devlet yönetiminin; vatandaşın aktifliğine vurgu yaptığı, vatandaşı 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. E-devlet modelinin önemli bir boyutu da katılımcılık ve dolayısıyla da demokratik yönetimdir.

1.2. E-Devlet Uygulamalarının Amaç ve Faydaları

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 yönetişim 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 ve gereklerin yerine getirilebilmesi e-devlet yapısının oluşmasından sonra sağlanabilecek durumlardır. 15

E-devlet uygulamalarının geniş kapsamlı olarak yararlarının değerlendirilmesi durumunda ne kadar fazla sayıda fayda sağladığı görülmektedir. Örgütlerde yönetsel etkinlik ve vatandaşlara sunulan hizmetlerin kalitesi e-devlet uygulamaları ile kolaylıkla artırılabilir. Spesifik olarak, iç

¹⁵ BALCI, A., vd., Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar, Sorunlar, Tartışmalar, Çözüm Önerileri, Modeller, Dünya ve Türkiye Yansımaları, Seçkin Yayıncılık, Ankara, s. 267, 2003.

örgütsel işleyiş bağlamında enformasyon ve iletişim teknolojileri yoluyla etkinlik ve etkenliğe ulaşmak için bilgilerin toplanması, depolanması, organize halinde tutulması ve kolayca ulaşılarak yönetilebilmesi konularında büyük olanaklar sağlanmaktadır. Başarılı bir e-devlet modelinin ülkenin ekonomik kalkınmasından, sosyal-kültürel gelişimine, yaşam kalitesinin istenen düzeye getirilmesine, katılımcı demokrasinin güçlenmesine kadar sayısız faydaları mümkündür.

Elektronik devlet uygulamalarından beklenen faydalar şöyle özetlenebilir: kamusal hizmetlerin yaygın ve tümüyle erişilebilir hale getirilmesi, devletten hizmet bekleyen taraflarında isteklerinin değerlendirilmesi buna bağlı olarak katılımcı yurttaşlığın önünün açılması, kamu kuruluşlarının çalışmalarında ve verdikleri tüm hizmetlerde verimliliğin artırılması, iç işleyişlerinin iyileştirilmesi, kamu kurumları ile bilgi kullanıcıları arasında koordinasyonu gerçekleştirmek, ayrıca bilgi tekrarlarının önlenmesi, enerji ve mali tasarruf sağlanması, her yerde ve her zaman devletten hizmet alabilmenin sağlanması,¹⁶ devletin hızlı ve etkin bir şekilde işleyişinin sağlanması, yani hizmet kalitesini artırılması, bürokrasinin azaltılmasının sağlanması, vatandaşın taleplerinin ön plana çıkarılması, ekonomik gelişimin desteklenmesi, ¹⁷ hata oranının azaltılması, teknolojik gelişmelere daha hızlı adaptasyon ortamının getirilmesi, harcamalarda tasarruf sağlanması, kâğıt işlemlerinin kontrol altına alınması, şeffaflık ve güven ortamının sağlanması.¹⁸ Koçak ise e-devlet uygulamalarının yararlarını şu şekilde özetlemektedir:¹⁹

- Çalışma yöntemlerinin etkinliğinin artırılması,
- Maliyetlerin düşürülmesi ve işlemlerin hızlandırılması,
- Hizmet kalitesinin yükseltilmesi ve 7 gün 24 saat hizmet verilmesi,
- Hata oranının en aza indirgenmesi,
- Verimliliğin artırılması, bürokrasinin azaltılması,
- Hizmete ulaşımın kolaylaştırılması, eşit yararlanma, rüşvetin ortadan kaldırılması,

¹⁶ ŞAHİN, A. ve E. ÖRSELLİ, "E-Devlet Anlayışı Sürecinde Türkiye", Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Sayı 9, s. 5, 2003.

¹⁷ YILDIRIR, H., KARAKURT, E., "E-Devlet ve Uygulamaları" İş Güç Dergisi, Cilt No 6, Sayı 1, s. 20, 2004.

¹⁸ DEMİREL, D., "E-Devlet ve Dünya Örnekleri", Sayıştay Dergisi, Nisan – Haziran, Sayı 61, s. 84-86, 2006.

¹⁹ KOÇAK, A., "Türkiye'deki E-Devlet Uygulamalarının Türk Mali Sistemine Etkileri", E-Yaklaşım, Sayı 22, Mayıs, s. 7, 2005.

- Dijital demokrasiye geçişin hızlandırılması ve bireysel katılımın artırılması,
- Zaman ve mekan farklılıklarının etkisinin ortadan kaldırılması,
- Kurumların iç işleyişinin iyileştirilmesi ve şeffaflığın sağlanması,
- Kolay, hızlı ve rahat erişimin sağlanması,
- Ülkenin her köşesine aynı kalitede ve eşzamanlı servis hizmeti verilmesi.

2. Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları

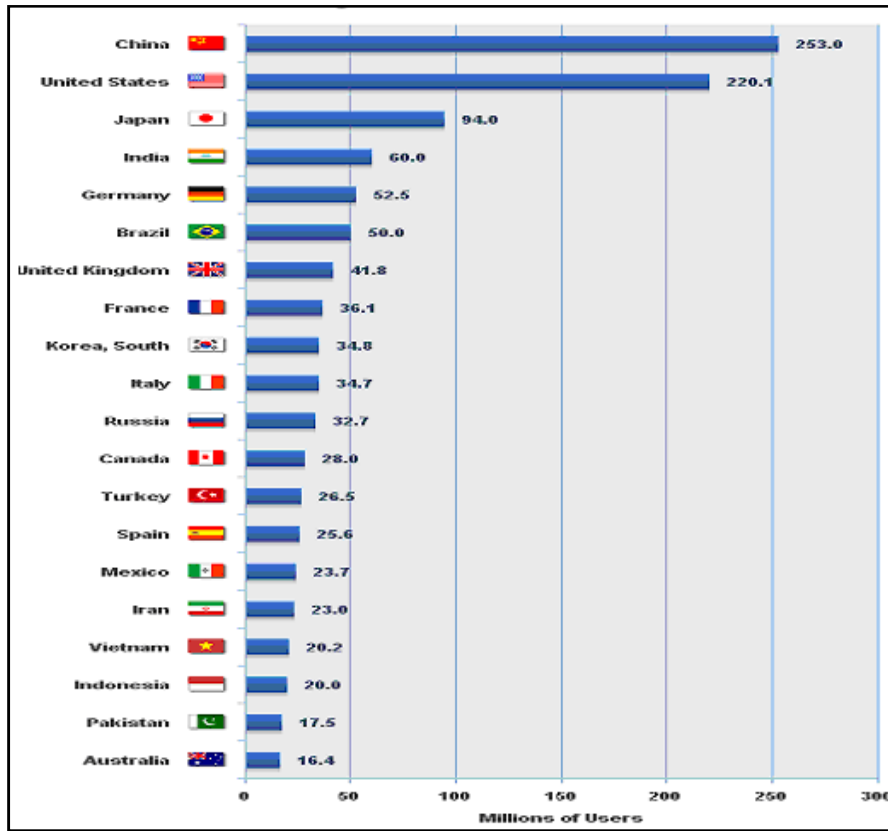
Birleşmiş Milletler (BM) ve Amerikan Kamu Yönetimi Topluluğu (ASPA) tarafından dünya çapında yapılan bir araştırmada e-devlet uygulamaları beş farklı sınıflandırmaya tabi tutularak ülkelerin durumları bu şekilde incelenmiştir. Buna göre 190 BM üyesi ülkeden %11’i başlangıç düzeyinde (emerging), %34’ü ileri düzeyde (enhanced), %29’u interaktif olarak (interactive) ve %9’u da online parasal işlem yapabilme olanağı sağlayan (transactional) bir düzeyde e-devlet olanaklarını kullanmaktadırlar. Yönetimsel sınırları aşan şekilde elektronik devlet uygulamaları yapan (seamless) hiçbir devlet bulunmazken, elektronik devlet uygulamaları açısından ABD’nin lider konumunda olduğu belirtilmektedir. Bu araştırmaya göre hemen hemen tüm ülkeler e-devlet uygulamalarını genişletmek ve daha verimli hale getirebilmek için stratejik planlar oluşturarak çaba göstermektedirler.²⁰

Aslında tüm dünya ülkelerinin e-devlet uygulamalarına geçişteki genel amaçları birbirine yakındır. Uygulamalara bakıldığında e-devlet çalışmalarının yerel yönetimlerinin hizmetlerini daha verimli hale getirme projeleri ile başladığı görülmektedir. Daha sonra merkezi hizmetler üzerinde çalışmalar yapılmaktadır.²¹ Bu çerçevede devletlerin kamu hizmetlerinin sunumunda internet üzerinde faaliyetlerini gerçekleştirdikleri web sayfaları bulunmaktadır. Doğal olarak internet kullanım oranları yüksek olan ülkelerde e-devlet uygulamalarının benimsenmesi ve gelişimi, internet kullanım oranları daha

²⁰ BALCI, A., vd., a.g.e., s. 270-272.

²¹ YILDIRIR, H., E. KARAKURT, a.g.e., s. 5.

düşük olan ülkelere göre daha ön sıralarda olacaktır. Şekil-1’de de görüldüğü gibi 2008 yılı itibariyle internet kullanımı en fazla olan ülkeler sıralamasında Çin, ABD ve Japonya ilk üç sırayı almıştır.



Şekil-1: Ükelere Göre İnternet Kullanım Oranları

Kaynak: <http://www.internetworldstats.com/top20.htm> (22.12.2008).

Devletlerin kamusal hizmetlerinin sunumunda kullanıcılarla karşılaştığı web çıkış sayfalarına portal adı verilmektedir. Portal ile kullanıcılar ihtiyaç duydukları bilgiye kolayca ve zaman kaybına uğramadan ulaşmaktadırlar. Ükelere ait bazı portallar Tablo-2’de örnek olarak verilmiştir.

Tablo-2: Bazı Ülkelerin E-Devlet Portalları

Türkiye	www.turkiye.gov.tr
ABD	www.firstgov.gov
Almanya	www.bundesregierung.de
Brezilya	www.redegoverno.gov.br
Fransa	www.service-public.fr
İngiltere	www.ukonline.gov.uk
İspanya	www.la-moncloa.es
Kanada	www.canada.gc.ca
Meksika	www.precisa.gob.mx
Singapur	www.gov.sg
Yeni Zelanda	www.govt.nz
Norveç	www.norge.no

Kaynak: ERDAL, M., “Elektronik Devlet; e - Türkiye ve Kurumsal Dönüşüm”, Filiz Kitabevi, İstanbul, Nisan, 2004, s. 14.

2.1. E-Devlete Geçiş Süreci

Türkiye’de Cumhuriyetin ilanından sonraki ilk dönemlerde toplumun refah seviyesinin yükseltilmesi amacıyla planlı bir ekonomik kalkınma modeli uygulanmaya çalışılmıştır. Bu kalkınma modellerinin temelinde küresel ve bölgesel konjonktürün yanı sıra o dönem ülke yöneticilerinin benimsemiş olduğu ve kendisini “ilerleme”, “yüzünü batıya dönme”, “batıya yetişme”, “muasır milletler seviyesine ulaşma” gibi kavramlarla açıklayan bir politika yatmaktadır. 1950’lere kadar benzer bir yaklaşımla üretilmiş olan ekonomik ve mali politikalar; çok partili hayata geçilmesi ile birlikte değişmeye başlamıştır. E-devlete geçiş süreci açısından esas dönüşüm ise 1980’li yıllarda yaşanmaya başlamıştır. Bu nedenle e-devlete geçişin ilk adımlarının 1980’lerin başında atıldığı söylenebilir. 1980’lerin başından itibaren ekonomik politikalar daha liberal bir yön kazanırken, devlet kurumlarında yapısal değişim başlamış ve en önemlisi de teknoloji ve bilim politikası yeniden biçimlenmeye başlamıştır.²²

Türkiye’de e-devlet kavramının ilk defa tartışılmaya başlanması ise 90’lı yılların başında olmuştur. Bu dönemde dünyada yaşanmaya başlayan bilgi

²² TÖRENLİ, N., “Enformasyon Toplumu ve Küreselleşme Sürecinde Türkiye”, Bilim ve Sanat Dergisi, Ankara, s. 207, 2004.

ve teknoloji eksenli büyük dönüşüm Türkiye’yi de çok yoğun biçimde etkilemiştir. Dolayısıyla devlet kurumları da yeni ihtiyaçlarla ortaya çıkan toplumsal taleplere hızlı biçimde cevap verme ihtiyacı duymuşlardır. 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. Kurul; Ulusal Enformasyon Altyapısı ana planının (TUENA) hazırlanması; Ulusal akademik ağ ve bilgi merkezinin (ULAKBİM) kurulması ve Elektronik Ticaret ağının kurulması gibi kararlar almıştır. Bu kararlar “Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu” tarafından elektronik devlet yapısına yaklaşma açısından alınmış olan ilk kararlar olma özelliği taşıdığı için çok önemlidir. Sonrasında 1998 yılında Başbakanlık genelgesiyle oluşturulan “KamuNet Teknik Kurulu” gerek e-Avrupa gerekse e-Türkiye çalışmaları doğrultusunda e-devlete geçiş süreci ve vizyonunun oluşturulmasında önemli bir yer tutmaktadır.²³ KamuNet çerçevesinde, “Başbakanlık Yönetim Bilişim Sistemi” yardımıyla kamu birimleri arasındaki iletişim ve yazışmaların elektronik posta ile yapılması öngörülmektedir.

2.2. Dönüşüm Projeleri

Türkiye’de e-devlet dönüşümü ile ilgili ilk çalışmaların yapılmaya başlandığı dönemde; Mart 2000’de Lizbon’da yapılan Avrupa Konseyi Toplantısı’nda 15 AB ülkesinin hükümet ve devlet başkanları Avrupa’nın gelecek on yılda için “dünyanın en rekabetçi ve dinamik bilgi tabanlı ekonomisi” haline gelmesini hedef olarak belirlemişlerdir. Bu hedefin yerine getirilmesine yönelik olarak da ve internet olanaklarının sonuna kadar kullanılması amacı ile 19-20 Haziran 2000 tarihinde “E-Avrupa Eylem Planı” kabul edilmiştir.²⁴ AB ülkelerinin E-Avrupa’ya geçişi planladığı bu dönemde TÜBİTAK’ın Türkiye’de bilgi teknolojilerinin yaygınlık ve kullanımı durumunu

²³ AYVALI, A., “E-Türkiye Çalışmaları Birinci Gelişme Raporu”, E-Türkiye ve Geleceğin Meslekleri Paneli, Haliç Üniversitesi, İstanbul, s. 14, 2002.

²⁴ SADLAK, J., “The Bologna Process: A Regional Response to Global Challenges”, UNU/UNESCO International Conference on Pathways Towards a Shared Future: Changing Roles of Higher Education in a Globalized World, 29-30 August, Tokyo/Japan, 2007.

belirlemeye yönelik olarak yayımladığı araştırma raporunda bazı ilginç bulgular yer almaktadır. Buna göre; hanelerdeki bilgisayar sahiplik oranı 1997 yılında, %6,5 oranındayken 2000 yılında % 12,3 olmuştur. Başka bir deyişle üç yıl gibi kısa bir sürede ülkedeki bilgisayar kullanıcıları oranı iki katına çıkmıştır. 25

E-Avrupa eylem planının AB ülkeleri tarafından kabul edilip çalışmaların başlatılması ile Türkiye gibi AB aday ülkelerinde kabul edilen bu eylem planına yakın bir çalışmanın başlatılması gerekliliğini getirmiştir. Türkiye'nin 15-16 Haziran 2001'de gerçekleştirilen Avrupa Birliği liderler zirvesinde "E-Avrupa+Projesine" imza atmasından sonra başbakanlık koordinasyonunda çalışmalar başlatılmıştır.²⁶ Başbakanlığı yaptığı bu çalışmaya da "E-Türkiye" adı verilmiştir. Burada temel amaç bilgi toplumunun temelini oluşturmak olarak belirtilmiştir. Çalışmanın önceliklerinden birisi daha önce değinilen TÜBİTAK (2000) raporunda tespit edilen internet kullanıcıları sayısının ve internet kullanımının işlevselliğinin artırılmasıdır. 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. 27 Bu dönemde politika kararlılığı gösteren 3 faaliyet dikkat çekicidir:

- Türkiye bilişim şurasının yapılması (Mayıs 2002)
- Başbakanlık E-Türkiye girişimi (2001-2003), ve
- Devlet Planlama Teşkilatı - BTĐ "E-Dönüşüm Türkiye" projesi.

Bunlardan "E-dönüşüm Türkiye projesi" önemli amaçlar belirlemektedir: Bilgi ve iletişim teknolojileri politikaları ve mevzuatının, AB müktesebatına uyumlandırılması, E-Europe+ eylem planının Türkiye'ye uyarlanması, vatandaşların kamu karar alma sürecine katılımlarının sağlanması, kamu idaresinin şeffaf ve hesap verebilir hale getirilmesinin sağlanması, kamu hizmetlerinin bilgi iletişim teknolojilerinden azami ölçüde yararlanarak, etkin sunumunun ve kullanımının yaygınlaştırılması, kamudaki bilgi iletişim teknoloji projelerinin etkin koordinasyonunun sağlanması ve özel sektöre projeler ve politikalarla yol gösterilmesi. 28 Buna göre 2006 yılı sonuna dek bitirilmesi

²⁵ AŞKAR, M., vd., "Sayısal Uçurum: Dünya ve Türkiye'de Durum", İNET-TR 2000, <http://www.bilten.metu.edu.tr/web_2002_v1/tr/docs/Inet-tr-sayisal%20ucurum.doc>, (20.12.08).

²⁶ ERDEM, T., "E-Devlet, E-Dönüşü, E-Beyan", Vergi Sorunları Dergisi, Sayı 194, Kasım, 2004.

²⁷ YÜCETÜRK, E., "Türk Kamu Yönetiminde E-Devlet Uygulamaları ve Tabana Yayılabilirlik Yeteneği Bakımından Bir Değerlendirme: Bolu Örneği", <http://www.bilgiyoneti.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=225.erişim>, (29.11.08).

²⁸ DPT, "E-Dönüşüm Türkiye Projesi ve E-Devlet'e Geçiş Çalışmaları", Eylül, 2003.

amacıyla aşağıdaki e-devlet uygulamalarının tamamlanmasından söz edilmektedir:²⁹

-Okulların tümünde internet erişimi sağlanacak; okul müfredatları bilgi ve haberleşme teknolojileri ile uyumlu bir hale getirilecektir. (MEB, UBAK, TK, TT, TİSSAD)

-Uzun süredir işsiz olanlara iş bulmalarını kolaylaştıracak uygun bilişim teknolojileri eğitimleri verilecektir. (Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, İŞKUR, Meslek odaları ve STÖ'ler)

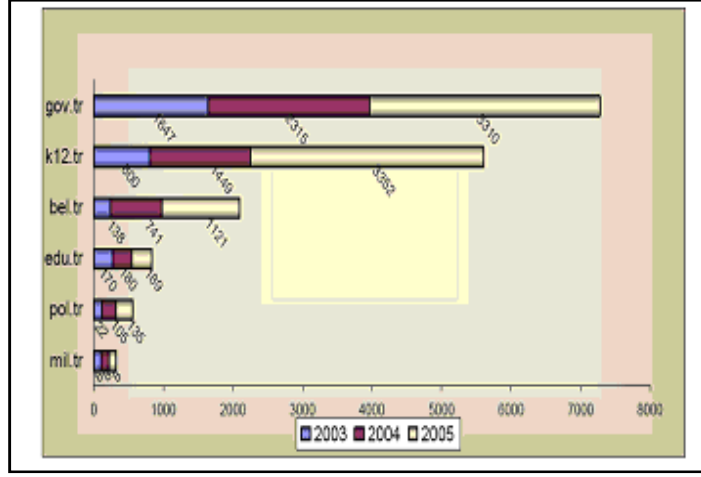
-Özel gereksinimleri olan kişilerin bilgi teknolojilerine ulaşımı için "design for all" standartlarını geliştirecek; bu konuda mükemmeliyet için ulusal merkezler ağının oluşturulması sağlanacaktır. (Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, UBAK, TK, Özürlüler İdaresi Başkanlığı, YÖK, özel sektör)

-Yasal, kültürel, çevresel ve trafik bilgilerini içeren kamu çevrimiçi verileri sağlanacak; temel kamu hizmetlerine çevrimiçi erişim sağlanacak; iş dünyası için basit online idari prosedürler sağlanacak; kamuda e-imza kullanımı desteklenecek; kamu ihalelerinin gerçekleştirileceği bir e-pazaryeri kurulacaktır.

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. Projelerin ilk etkilerinden birisi de 2004 yılında kamu hizmeti sağlayan kurum ve kuruluşlara ait web sitesi sayısının 3054'e ulaşmasıdır. Bu sayı Ocak 2006 itibarıyla 8115'e ulaşmış durumdadır. Türkiye'de iki yıl içerisinde web sitelerinin rakamsal olarak %100 den daha fazla oranda arttığı görülmektedir. Temmuz 2006 itibarıyla ise 3.812 adedi merkezi yönetim kurumlarına ait olmak üzere 10.667 internet sitesi mevcuttur. Site sayısının çok olması talep edilen hizmetin bulunabilmesini zorlaştırmakla beraber çok sayıda hizmeti de içerecek olan bir ulusal portalın oluşturulması gerekliliğini de ortaya koymaktadır.³⁰

²⁹ ANDERSEN, A., "Değişim tr. İnternette Gelişimde Türkiye", Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları, s. 55, 2002.

³⁰ DPT, E-Devlet Proje ve Uygulamaları, Nisan, s. 1.2004.



Şekil-2: Kamu İnternet Sitelerinin Sayısı

Kaynak: www.sayıştaybaşkanlığı, (07.08.08).

2.3. Son Dönem Gelişmeleri

Türkiye’de e-devlet uygulamaları ile ilgili en önemli sorunlardan birisi koordinasyon ve entegrasyon ihtiyacının giderilememiş olmasıdır. Her kurum e-dönüşüm çerçevesinde çok sayıda proje uygulamakta, fakat entegre bir sistem geliştirilememektedir. Ancak 18 Aralık 2008 tarihinde hizmete açılan “E-Devlet Kapısı Projesi” ile tüm e-devlet faaliyetleri tek merkezden yürütülmeye başlanmıştır. Böylece sistem kesintisiz çalışabilecek; zaman ve enerji kaybı olmayacaktır. “E-Devlet Kapısı Projesi”nin 19 milyon Euro maliyeti olmuştur. Bu proje ile ilk etapta 21 kamusal hizmetin sunumu yapılabilmektedir. Söz konusu hizmetlere “<http://www.turkiye.gov.tr>” adresinden ulaşılmaktadır. Bu site ile birçok kamu hizmetine tek bir noktadan erişim imkanı sağlanabilmektedir. 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 üç ana bölüm şeklinde hizmet vermektedir.³¹

Türkiye’de son yıllarda yoğun biçimde kullanılan başlıca E-Devlet uygulamaları arasında şunlar sayılabilir: Merkezi Nüfus İdare Sistemi (MERNİS), Saymanlık Otomasyon Sistemi (Say2000-i), Vergi Daireleri Otomasyon Projesi (VEDOP), Polis Bilgisayar Ağı (POLNET), Gümrük

³¹ <<https://turkiye.gov.tr/portal/>>, (25.12.08).

İdarelerinin Modernizasyonu (GİMOP), Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi (TAKBİS), Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP), Sanayi Portalı (Sanayi.Net), Küçük ve Orta Boy İşletmeler Bilgi Ağı (KOBİNet). 32

3. Türkiye’de E-Maliye Uygulamaları

Maliye Bakanlığı e-devlet projelerine ilk başlayan ve en etkili biçimde kullanan devlet kurumlarından birisidir. Vergiden emlak işlerine birçok proje bakanlık bünyesinde uygulamaya devam etmektedir. Maliye bakanlığının kullandığı e-devlet uygulamalarından bazıları şunlardır: Merkez Erişimli Taşra Otomasyon Projesi (METOP), Milli Emlak Otomasyon Projesi (MEOP), Vergi Kimlik Numarası Uygulaması Projesi , SAY2000İ ve E-Vergi Uygulamaları (VEDOP I , VEDOP II ve VEDOP III).

Bu uygulamalardan METOP Türkiye çapında kurulacak bir ağ sistemi ile merkez - taşra iletişiminin ve hazine davalarının hızlı bir şekilde yürütülmesini ve dolayısıyla merkezi denetimlerin hızlı ve verimli olmasını sağlamayı amaçlamaktadır. 33 Milli Emlak Otomasyon Projesi (MEOP) projesi ise Türkiye’nin taşınmaz mal bilgi bankasının oluşturulmasını hedeflemektedir.³⁴ Vergi Kimlik Numarası Uygulaması Projesinin amacı, mükellefin vergisel yükümlülüklerinin ve ekonomik faaliyetlerinin tek bir numara altında izlenmesidir.

Maliye Bakanlığı Muhasebat Genel Müdürlüğü, Türkiye çapında 1457’si saymanlık olmak üzere 1536 birimde günlük çalışmaların, devlet hesaplarının bilgisayar yardımıyla yapılması ve tüm verilerin merkezde bir veri tabanında tutularak günlük olarak izlenebilmesi için SAY2000i web tabanlı saymanlık otomasyon projesini başlatmıştır. Daha sonra Türkiye çapında 1668 saymanlığın yapılandırılması ile proje 2001 yılında tamamlanmıştır. Bu proje büyüklük ve kapsam bakımından ülkemizdeki en büyük web tabanlı kamu projesi olma özelliğine sahiptir. Proje ile tüm kamu çalışanlarının personel ve maaş bilgileri merkezi bir veritabanında tutularak, maaşların merkezden hesaplanabilmesi imkan dahiline girmiştir.³⁵ Muhasebat Genel Müdürlüğü tarafından geliştirilmiş diğer uygulamalar ise şunlardır: 36

- Reçete Kontrol Sistemi,
- Elektronik Gönderme Emri Düzenleme Projesi,
- Maaş Otomasyonu Projesi,

³² DPT, <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/duyuru/ida/IDA_DPT_BTDRCAKAL.pps#4>, (20.07.08).

³³ ERDAL, M., a.g.e., s. 156.

³⁴ ERDAL, M., a.g.e., s. 158.

³⁵ KURAN, N. H., Türkiye İçin E-Devlet Modeli, İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları, Temmuz, s. 25-26, 2005.

³⁶ ARSLAN, M., vd., E-İş, E-Devlet, Etik, Siyasal Kitabevi, Haziran, s. 48, 2007.

- Ödeneklerin Elektronik Ortamda Gönderilmesi Projesi,
- Kesin Hesabın Muhasebe Sisteminden Üretilmesi Projesi,
- Kamu Harcamalarında Risk Alanları Tespit Projesi,
- Özel Bütçeli İdareler Muhasebe Sistemi Projesi.

Elektronik ortamda vergi konusu ile ilgili tarh, tahakkuk ve tahsil işlemlerinin tümünün gerçekleştirilmesine e-vergi işlemleri denir. Türk vergi sistemi içinde vergi tahsilat ve beyan günleri farklı olan 30'dan fazla vergi çeşidi bulunmaktadır. Tüm bu vergilerin beyan edilmesi, kurum tarafından işlemlerinin gerçekleştirilmesi ve tahsilatlarının yapılması ile ilgili çalışmalar uzun zaman ve maliyetler ile olmaktadır. Bu faaliyetlerin de aylık, üçer aylık veya yıllık periyotlarda tekrarlandığı düşünülürse ciddi anlamda zaman kaybına ve giderlerin artmasına neden olduğunu söylenebilir.³⁷ Kağıt tabanlı yapılan işlemler mükelleflerin zamanlarının kaybına; personelin de veriminin düşmesine neden olmaktadır. Bu proje ile tüm vergi daireleri arasında hızlı erişim sağlanması için bir ağ kurulacak ve bu sayede çok daha iyi hizmet verilmiş olacaktır. Her türlü bilginin tekrar kaydedilmesinin son bulması ile vergi tahsilatında kayıplar en aza inecek, personel daha verimli olacaktır. Vergi dairesinin otomasyon projesi üç aşamada gerçekleşmiştir. Bunlar 1998-2001 arası dönem VEDOP I, 2004-2006 yılı arası dönem VEDOP II ve 2007 sonrası ise VEDOP III' dür.

Vergi Dairesi Otomasyon Projesi, 1995 yılında 75 milyon dolar bütçeli bir pilot proje ile başlamıştır. 1998 yılında 22 il merkezinde ve 155 vergi dairesinde uygulamaya geçirilmiştir. VEDOP ile vergi dairesi işlemlerinin tümünün bilgisayarlarla yapılarak iş yükünün azaltılması, vergi dairesi çalışmalarında etkinlik ve verimliliğin artırılması ve bilgisayar ortamında toplanan bilgilerden sağlıklı bir karar destek ve yönetim bilgi sisteminin oluşturulması hedeflenmiştir. Proje ile evrak girişinden başlayarak, tahakkuk, tahsilat, borç sorgulaması, muhasebe, haciz işlemleri gibi bütün vergi daireleri işlemlerinin bilgisayar ortamında izlenmesi, bankalarca yapılan vergi tahsilatlarının elektronik ortamda mükellef hesaplarına aktarılması gerçekleştirilmiştir.³⁸ VEDOP'un iş fonksiyonları şunlardır:³⁹

-E-Beyanname: Elektronik beyanname uygulaması mükelleflerin tam otomasyona geçmiş vergi dairelerine elden veya posta ile verdikleri beyanname

³⁷ ÖZGEN., F., B., a.g.e., s. 2-3.

³⁸ AYDIN, F., "Gelir İdaresi Otomasyon Uygulaması", Vergi Sorunları Dergisi, Sayı 162, Mart, s. 17, 2002.

³⁹ YAVAŞ, A., "Vergi Dairesi otomasyon Projesi'nin Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi", Ağ ve Bilgi Güvenliği Sempozyumu, Mayıs, 2008.

ve eklerini elektronik ortamda verebilmelerine olanak sağlayan bir düzenlemedir şeklinde tanımlanabilir.⁴⁰

-Vergi Daireleri Otomasyonu (E-VDO): Mevcut vergi dairesi uygulamalarının web tabanlı ve n-katmanlı mimariye uyarlanması.

-Elektronik Banka Tahsilat İşleme Sistemi (EBTİS): Bankalar tarafından toplanan vergi ödemelerine ait bilgilerinin elektronik ortamda Gelirler Genel Müdürlüğü'ne aktarılması.

-Vergi Denetmenleri Otomasyon Sistemi (VEDOS): Vergi denetmenlerinin, denetim bilgilerini buldukları konumdan bağımsız bir şekilde Gelirler Genel Müdürlüğü'ne aktarılması.

-Elektronik Muhasebe Kayıt Arşiv Sistemi (EMKAS): Bakanlıkça belirlenen mükelleflere ait defter ve belgelerin elektronik ortamda alınarak arşivlenmesi ve analiz edilmesi.

2004'de uygulamaya konulan ve 64 milyon dolar bütçeye sahip VEDOP II ile birlikte otomasyonlu vergi dairelerinin sayılarının artırılması amaçlanmaktadır. Proje ile birlikte beyannamelerin internet üzerinden alınmaya başlanması sağlanmıştır.⁴¹ Mevcut projelerin geliştirilmesi ve yeni uygulamaların hayata geçirilmesi amacıyla 17 Temmuz 2007 tarihinde VEDOP III uygulamaya koyulmuştur. Bu projenin amaçları arasında E-VDO uygulamasının bütün Türkiye'ye yaygınlaştırılması, merkezi sistemlerde iş sürekliliği ve felaketten kurtarma yapısının kurulması, VEDOP I donanımlarının yenilenmesi, VEDOP II işletim sistemlerinin yükseltilmesi, 585 Mal Müdürlüğü'nün VEDOP otomasyonuna dahil edilmesi 61, Takdir Komisyonunun otomasyona dahil edilmesi sayılabilir. Projeler ile ilk uygulamaya geçiş tarihinden 29 Ekim 2008 tarihine kadar toplam 118.842.617 adet e-beyanname kurumlarca alınmıştır. 2007 yılı itibariyle Gelir Vergisi ve Kurumlar Vergisi e-beyanname oranları sırasıyla %99,46 ve %99,99 gibi bir orana ulaşmıştır.⁴²

4. E-Maliye Uygulamaları Üzerine Bir Araştırma

4.1. Amaç

Türkiye'nin bilim ve teknoloji politikaları bakımından elektronik devlet uygulamaları önemli bir inovasyon (yenilik) stratejisi olarak görülmelidir. Çünkü elektronik devlet uygulamaları devletin hizmet verme felsefe ve

⁴⁰ Gelir İdaresi Başkanlığı, "Elektronik Beyanname Uygulaması İle İlgili Basın Bülteni"

⁴¹ VEDOP, 2005, "Vedop-2 ile Vergi Dairesi Kavramı Değişiyor", <<http://turk.internet.com/abone/login.php?l=2&location=/haber/yazigoster.php3?yaziid=10380>>, (04.06.07).

⁴² ATUĞ, M., 2008, "e-Devlet Kapsamında VEDOP uygulamaları ve Karşılaşılan Sorunlar", Ulusal E-Devlet Konferansı, Ankara, <<http://www.edevletkonferansi.org/index.html>>, (05.12.08).

süreçlerini radikal biçimde değiştirmeyi hedeflemektedir. Bu uygulamaların başarısı aynı zamanda kamu hizmetlerinin etkinliği ve verimliliğini artırmak açısından da çok kritiktir. Uygulamaların etkinliği ancak Türkiye çapında benimsenmiş ve yayılmış olması ile sağlanabilir. Bu nedenle Türkiye'nin her bölgesinde altyapı imkanlarının geliştirilmiş olması şartıyla; uygulamaların benzer düzeylerde kullanılıyor olması gerekmektedir. Bu bağlamda, araştırmanın amacı Türkiye'deki kamusal hizmet dönüşümünün önemli bir göstergesi olan e-maliye Isparta ilindeki kullanıcılar tarafından nasıl algılandığının ve ne ölçüde kullanıldığının belirlenmesidir.

4.2. Evren, Örneklem ve Veri Toplama Süreci

Araştırmanın evreni Isparta merkez ilçede yerleşik olan ve çalışma yaşında bulunan vergi mükellefleridir. Araştırmanın temel amaçlarından birisi olan meslek grupları ile e-devlet uygulamalarının kullanım tercihleri ve sıklığı arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla 8 farklı meslek grubu belirlenmiştir. Bu meslek grupları çeşitli kamu kuruluşlarında çalışan devlet memurları, çeşitli işletmelerde çalışan özel sektör personeli, öğretmenler, öğrenciler, serbest muhasebeciler/mali müşavirler, profesyonel meslek sahipleri (doktorlar, öğretim üyeleri, mühendisler vs), emniyet personeli ve emeklilerdir.

Uygulamanın başlamasından önce 50 adet anket ön değerlendirmeler yapabilmek açısından gönüllü katılımcılara uygulanmıştır. Alınan sonuçlar değerlendirilmiş; anketlerde gerekli düzeltmeler ve güncellemeler yapılmıştır. 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. Anketlerin uygulanması Temmuz 2008 – Aralık 2008 arasında gerçekleşmiştir. Sürecin sonunda kullanılan anketlerden 590 adedi cevaplanmıştır. Dolayısıyla, anketlerin geri dönüşüm oranı %78,6 olmuştur. Geri dönen 590 anketten 36 adedi eksik bilgi içerdiğinden kullanılmamış; geri kalan 554 adet anket araştırmanın örneklemini oluşturmuştur. Böylece gönderilmiş anketlerin yaklaşık %74'ü kullanılmıştır.

Araştırmanın amacına uygun olarak birincil veriler toplanmıştır. Bunun için 2 ölçek ve toplam 27 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 ulaşılmaya çalışılmaktadır. E-maliye uygulamalarına yönelik ikinci bölümde Maliye

bakanlığı tarafından uygulanan 13 e-devlet uygulaması sunulmuş ve katılımcıların kullanım oranları tespit edilmeye çalışılmıştır.

4.3. Kullanılan İstatistiksel Yöntemler

Veri analizi için SPSS 10.0 paket programından yararlanılmıştır. E-maliye 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-maliye 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.

Bulgular

Araştırmaya katılanların yaş, eğitim durumu, gelir durumu, sektör, meslek grubu, cinsiyet gibi özelliklere göre dağılımları sırasıyla Tablo-3'de gösterilmektedir.

Tablo-3: Araştırmaya Katılanların Demografik Özellikleri

<i>Yaş</i>	<i>Frekans</i>	<i>Yüzde</i>
18-25	116	20,9
26-35	175	31,6
36-50	196	35,4
51 ve Üzeri	67	12,1
Toplam	554	100,0
Eğitim Durumu		
İlköğretim	36	6,5
Lise	139	25,1
Ön Lisans/Lisans	331	59,7
Lisansüstü/Doktora	47	8,5
Cevap Vermeyen	1	0,2
Toplam	554	100,0
Gelir Durumu		
	Frekans	Yüzde
500 YTL'ye kadar	70	12,6
501-1000 YTL	130	23,5
1001-2000 YTL	278	50,2
2001-3000 YTL	40	7,2
3001 ve üzeri YTL	21	3,8

Cevap Vermeyen	15	2,7
Toplam	554	100,0
Sektör	Frekans	Yüzde
Özel Sektör	218	39,4
Kamu Sektörü	242	43,7
Halen Çalışmıyor	89	16,1
Cevap Vermeyen	5	0,8
Toplam	554	100,0
Meslek Grubu	Frekans	Yüzde
Emekli	57	10,3
Devlet Memuru	94	17,0
Özel Sektör	139	25,1
Öğretmen	58	10,5
Öğrenci	58	10,5
SM-SMMM*	45	8,1
Profesyonel	74	13,2
Emniyet Mensubu	28	5,1
Cevap Vermeyen	1	0,2
Toplam	554	100,0
Cinsiyet	Frekans	Yüzde
Kadın	190	34,3
Erkek	364	65,7
Toplam	554	100,0

Tablodan da anlaşıldığı gibi, araştırmaya katılanlar arasında en büyük grup 36-50 yaş grubuna aittir. Bunlar 26-35 yaş grubu ile toplandığında katılımcıların % 67'sinin çalışma hayatında aktif biçimde bulunanlardan oluştuğu söylenebilir. Katılımcıların yaklaşık üçte ikisi lise sonrası eğitim alan, dolayısıyla eğitilmiş olarak tanımlanabilecek kişilerden oluşmaktadır. Düşük eğitilmiş olarak adlandırılacak grubun oranı sadece % 7 civarındadır. Araştırmaya katılanların yaklaşık yarısı ortalama 1000 ila 2000 YTL arasında gelir elde ettiklerini beyan etmişlerdir. Katılımcıların %36'sı düşük gelir gruplarında; yaklaşık % 4'ü ise yüksek gelir gruplarındadır şeklinde tanımlanabilir. Meslek gruplarına göre en büyük grubu özel sektör çalışanları oluşturmaktadır. Profesyonel meslek grupları kategorisinde tıp doktorluğu, avukatlık, mühendislik, öğretim üyeliği gibi meslekler yer almaktadır. Bu

* SM: Serbest Muhasebeci; SMMM: Serbest Muhasebeci / Mali Müşavir

meslek gruplarının benzer eğitim düzeyi ve gelir seviyesine sahip oldukları, dolayısıyla benzer e-devlet kullanım tutumlarına sahip olacakları varsayılmıştır.

Tablo-4’de katılımcıların bilgisayar ve internet kullanım alışkanlıkları; internet kullanım nedenleri açıklanmaktadır.

Tablo-4: Bilgisayar ve İnternet Kulamm Düzey ve Nedenleri

<i>Bilgisayar sahipliği</i>	<i>Frekans</i>	<i>Yüzde</i>	
Sadece Evlerinde Olan	156	28,2	
Sadece İş Yerinde Olan	84	15,2	
Ev / İş yerinde Olan	238	43,0	
Bilgisayarı Olmayan	76	13,6	
Toplam	554	100,0	
<i>Bilgisayar Kullanımı (Saat)</i>	<i>Frekans</i>	<i>Yüzde</i>	
Hiç Kullanmayanlar	60	10,8	
1-3	107	19,3	
4-8	102	18,4	
9-15	87	15,7	
16-30	75	13,5	
31 ve üstü	118	21,4	
Cevap Vermeyen	5	0,9	
Toplam	554	100,0	
<i>İnternet Bağlantısı</i>	<i>Durum</i>	<i>Frekans</i>	<i>Yüzde</i>
Ev	Var	334	60,6
	Yok	217	39,4
İşyeri	Var	321	58,3
	Yok	230	41,7
<i>Bağlantı Yeri</i>	<i>Durum</i>	<i>Frekans</i>	<i>Yüzde</i>
Ev	Bağlanıyor	319	58,2
	Bağlanmıyor	229	41,8
İşyeri	Bağlanıyor	325	59,3
	Bağlanmıyor	223	40,7
Diğer	Bağlanıyor	87	15,9
	Bağlanmıyor	461	84,1
<i>İnternet Kullanım Sıklığı</i>	<i>Frekans</i>	<i>Yüzde</i>	
Kullanmayanlar	65	11,7	
1-3	151	27,3	

4-8	102	18,4
9-15	101	18,2
16-30	57	10,3
31 ve üstü	71	12,8
Cevap Vermeyen	7	1,3
Toplam	554	100,0

Tablodan anlaşılacağı üzere ev veya işyerinde bilgisayar kullanamayan kişilerin oranı % 14'dür. Dolayısıyla %86'lık bir oran bilgisayar kullanabilmekte; böylece potansiyel olarak e-devlet uygulamalarından faydalanma imkanına sahip olmaktadır. Günde en az 1 saatini bilgisayar kullanımına ayıranların oranı yaklaşık % 65'dir. Başka bir deyişle, katılımcıların üçte ikisinin düzenli olarak bilgisayar kullandıkları söylenebilir. Burada ilginç sonuçlardan birisi de araştırmaya katılanların yaklaşık beşte birinin günde 4-5 saat bilgisayar kullanıyor oluşlarıdır. Araştırmaya katılanların % 60,6'sının evinde internet bağlantısı varken; % 39,4'ünün ise evinde bağlantısı yoktur. İşyerinde internet bağlantısı olan kullanıcıları oranı ise % 58,3 olarak tespit edilmiştir. Katılımcıların yaklaşık % 40'ı günde ortalama 1 saatten fazla internete bağlanırken; % 12,8'lik bir kısım ise günde 4 saatten fazla internete zaman harcamaktadır.

Tablo-5: İnternet Kullanım Amaçları

<i>Amaçlar</i>	<i>Frekans</i>	<i>Yüzde</i>
Haber Edinme	395	71,3
İletişim	336	60,6
Bilgi Arama/Akademik Araştırma	321	57,9
E-devlet Kullanımı	258	46,6
Eğlence	189	34,1
Bankacılık	149	26,9
Ticari Faaliyet	104	18,8
Alışveriş	96	17,3

Tablo-5'de internetin hangi faaliyetlere yönelik olarak kullanıldığını göstermektedir. Buna göre katılımcıların yaklaşık yarısı (% 46.6) e-devlet uygulamalarından faydalandıklarını belirtmektedirler. Tablo-6'da katılımcıların kamusal hizmetlerin internet ortamından yapıldığı ile ilgili farkındalık düzeyleri belirtilmektedir. Buna göre katılımcıların çoğunluğu (% 91.5) kamusal hizmetlerin internet ortamından yapılabildiğini bilmektedir. Başka bir deyişle, e-devlet uygulamaları ile ilgili farkındalık yüksek düzeydedir.

Tablo-6: Kamusal Hizmetlerin İnternet Ortamından Yapılabilirliği ile İlgili Farkındalık

	<i>Frekans</i>	<i>Yüzde</i>
Bilenler	507	91,5
Bilmeyenler	38	6,9
Cevap Vermeyen	9	1,6
Toplam	554	100,0

Tablo-7’de görüldüğü gibi, araştırmaya katılanların % 66,6’sı; başka bir deyişle üçte ikisi e-devlet hizmetlerinden faydalanmaktadır.

Tablo-7: E-Devlet Hizmetlerinden Faydalanılma Düzeyi

	<i>Frekans</i>	<i>Yüzde</i>
Faydalananlar	369	66,6
Faydalanmayanlar	180	32,5
Cevap Vermeyen	5	0,9
Toplam	554	100,0

Tablolar 8 ve 9’da Maliye Bakanlığının E-Devlet uygulamalarının kullanım düzeyleri ile bilgiler verilmektedir.

Tablo-8: Maliye Alanındaki E-Devlet Uygulamalarının Kullanım Oranları

<i>Uygulama</i>	<i>Kullanım Sıklığı</i>	<i>Frekans</i>	<i>Yüzde</i>
	Sürekli	91	19,0
Maliye Bakanlığı	Bazen	234	49,0
	Hiç	153	32,0
Toplam		478	100,0

Tablo-9: Maliye Alanındaki E-Devlet Projelerinin Kullanım Oranları

<i>Projeler</i>	<i>Frekan s</i>	<i>Yüzde</i>
Vergi Kimlik Numarası Sorgulama	162	29,2
Motorlu Taşıtlar Vergisi Sorgulama	138	24,9
İnteraktif Bankacılık	107	19,3
İnternet Vergi Dairesi	83	15
Emekli Maaş Hesabı	70	12,6
E-Bordro	66	11,9
Vergi Hesaplama	59	10,6

E-Beyanname	54	9,7
Kurumlar Vergisi ve Gelir Vergisi İşlemleri	54	9,7
Gecikme Zammı / Faiz Hesaplama	44	7,9
E-Vergi Levhası	40	7,2
Taşınmaz Mal Satışı	6	1,1
B-trans	1	0,2

Tablo-8'e göre katılımcıların % 68'inin en azından bir kez Maliye Bakanlığının e-devlet hizmetlerinden faydalandıkları anlaşılmaktadır. Sürekli kullanıcı oranı ise yaklaşık % 20'dir. Tablo-9'a göre ise Maliye Bakanlığı bünyesinde en çok kullanılan e-devlet hizmeti vergi kimlik numarasının sorgulanmasıdır. Bunu sırasıyla motorlu taşıtlar vergisinin sorgulanması ve interaktif bankacılık uygulamaları takip etmiştir. Mevcut projeler arasında en az tercih edilenleri taşınmaz mal satışları ve ise b-trans işlemleridir.

Daha önce de belirtildiği üzere 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. E-maliye uygulamalarının meslekle ilişkisi ile ilgili bilgiler Tablo-10'da sunulmaktadır.

Tablo-10: Meslek ile E-Maliye Uygulamalarının Kullanım Sıklığı Arasındaki İlişki

<i>Meslekler</i>	<i>Sürekli</i> <i>i</i> <i>%</i>	<i>Bazen</i> <i>%</i>	<i>Hiç</i> <i>%</i>	<i>Toplam</i> <i>Kullanım</i> <i>%</i>
Muhasebeciler	80	20		100
Kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan memurlar	18,8	56,3	25	75,1
Öğretim üyeleri, tıp doktorları, avukatlar, mühendisler	15,9	56,5	27,5	72,4
Özel sektör çalışanları	16,7	54	29,4	70,7
Emniyet Personeli	10	60	30	70
Öğretmenler	7,8	54,9	37,3	62,7
Emekliler	7,3	46,3	46,3	53,6
Öğrenciler	6	30	64	36

Yukarıdaki tablodan da anlaşıldığı gibi e-maliye uygulamalarını en fazla kullanan ve takip eden meslek grubu muhasebecilerdir. Katılımcılar arasında e-maliye uygulamalarını kullanmayan muhasebe meslek mensubu

yoktur. Katılımcıların % 80'i uygulamaları sürekli, % 20'si ise bazen kullandıklarını belirtmişlerdir. Elektronik maliye uygulamalarının içinde muhasebe meslek mensuplarının en fazla kullandığı e-devlet uygulaması % 94,4'lük oranla internet vergi dairesi projesidir. Muhasebe meslek mensuplarının ikinci olarak en fazla kullandığı proje % 91,9'luk oran ile e-beyanname uygulamasıdır. Bu iki uygulamayı da kullanmadığını söyleyen muhasebe meslek mensubu yoktur. Uygulamaların kullanım sıralamasında üçüncü sırada ise vergi kimlik numarası sorgu projesi yer almaktadır. Bu uygulamayı en fazla kullanan meslek grupları ve oranları sırasıyla % 81,1 ile muhasebeciler, % 76,5 ile öğrenciler ve % 75 ile emekliler oluşturmaktadır.

Tablo-11'de katılımcıların gelir düzeyleri ile e-maliye uygulamalarını kullanma sıklıkları arasındaki ilişki incelenmektedir. Buna göre katılımcıların gelir seviyesi arttıkça e-maliye uygulamaları daha sık kullanılmaktadır

Tablo-11: Gelir Düzeyi ile E-Maliye Uygulamalarının Kullanım Sıklığı Arasındaki İlişki

		A3 GELİR						Total
		1	2	3	4	5		
D1 MALIYE 1	Count	4	17	47	9	11		88
	% within D1MALIY	4,5%	19,3%	53,4%	10,2%	12,5%		100,0%
	% within A3GELİR	7,0%	14,8%	19,7%	25,7%	57,9%		18,9%
2	Count	20	51	129	23	7		230
	% within D1MALIY	8,7%	22,2%	56,1%	10,0%	3,0%		100,0%
	% within A3GELİR	35,1%	44,3%	54,0%	65,7%	36,8%		49,5%
3	Count	33	47	63	3	1		147
	% within D1MALIY	22,4%	32,0%	42,9%	2,0%	,7%		100,0%
	% within A3GELİR	57,9%	40,9%	26,4%	8,6%	5,3%		31,6%
Total	Count	57	115	239	35	19		465
	% within D1MALIY	12,3%	24,7%	51,4%	7,5%	4,1%		100,0%
	% within A3GELİR	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%		100,0%

Sonuç

Bugün dünyanın her yanına kolayca ulaşımı sağlayan gelişmiş bilişim teknolojileri, bilgiye ulaşımı, bilginin el değiştirilmesini, alınıp satılmasını kolaylaştırmaktadır. Bu nedenle içinde yaşadığımız bu dönem bilgi çağı; toplum da bilgi toplumu olarak tanımlanmaktadır. Bilgi toplumunda, üretim ve ekonominin kritik unsuru bilişim teknolojileridir. Dolayısıyla küresel dünyada rekabet edebilmenin, güçlü olmanın ve hatta belki de hayatta kalabilmenin yolu bilişim teknolojilerine sahip olmak ve iyi kullanmaktan geçmektedir. Küreselleşmenin etkileri, teknolojik gelişimin hızı ve yaygınlığı, rekabet anlayışının değişmesi; toplumsal beklentileri ve ihtiyaçları değiştirmekte; dolayısıyla devlet yapıları da değişime zorlanmaktadır. Türkiye de bu değişimin etkileri altındadır. Her ne kadar ülkelerin bilgi toplumuna hazır olma durumu ile ilgili sıralamalarda istediği yerlerde olmasa da, Türkiye'nin yeni bir bilim ve teknoloji politikası üretme çabasında olduğu, araştırma geliştirme ve inovasyon bütçelerini düzenli biçimde artırmaya çalıştığı söylenebilir. Bunların yanı sıra bilişim teknolojilerinin yaygınlaşması amacıyla yapılan altyapı yatırımlar da hızlanmaktadır. Bütün bu çabalar 2003 yılında başlatılan e-Dönüşüm Türkiye Projesi'nin hedefleri sunulurken tekrarlanmıştır. 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.

Daha kaliteli ve hızlı ve aynı zamanda daha az maliyetli kamu hizmeti sunmanın yolu e-devlet uygulamalarını yaygınlaştırmaktan geçmektedir. Elektronik devlet uygulamalarının benimsenmesinin en büyük amaçlarından birisi devletin vatandaşlarına sağlamakla yükümlü olduğu hizmetler için devletin gereksinimi olan bütçe ihtiyacının azaltılmasıdır. Mevcut bulunan kamusal hizmetlerin sunumunda devletin katlanmakta olduğu maliyetlerin hizmet kalitesini etkilemeden azaltmanın yolu ancak bilişim teknolojilerinden faydalanılması ve bununla ilgili alt yapının oluşturulması ile olabilmektedir. Son dönemlerde e-devlet ile ilgili olarak ortaya çıkan en önemli girişim e-devlet kapısı projesi olmuştur. Bu proje ile Türkiye'de e-devlet uygulamalarına farklı bir boyut kazandırılmıştır. Artık kamu kurumlarının sunduğu hizmetler tek bir yerden birbirleri ile bağlantılı olarak hızlı bir şekilde verilebilir hale gelmiştir. Kamu kurum ve kuruluşları daha önceleri kendi inisiyatifleri doğrultusunda sundukları hizmetleri artık tek bir merkezden sunmaya başlamışlardır.

Ülkelerin gelişmişlik düzeyi ile e-devlet uygulamalarının kullanım sıklığı arasında yakın bir ilişki vardır. Uygulamaların sık kullanılması, vatandaşların uygulamaya bakış açılarının olumlu olması 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. Buradan hareketle e-devlet uygulamalarının kullanımı ile ilgili yapılacak araştırmalar stratejik bir devlet politikasının etkinliğinin ölçülmesi ve oluşturulması bakımından önem arz etmektedir.

Bu çerçevede Isparta ili merkez ilçesinde e-maliye uygulamalarının kullanım oranlarının ölçülmesi ve demografik özelliklere göre e-maliye kullanımının nasıl değiştiğinin belirlenmesi amacıyla bir araştırma yapılmıştır. Araştırma sonucunda Isparta’da internet ve bilgisayar kullanım oranlarının Türkiye ortalamaları kadar olduğu anlaşılmıştır. İnterneti kullanım nedeni olarak ise en fazla haber edinme ve iletişim kurma çıkmıştır. E-devlet hizmetlerinin elde edilmesi için internet kullanılması ise dördüncü sırada yer almaktadır. Katılımcıların yaklaşık yarısı e-devlet uygulamalarından faydalanmaktadırlar. E-devlet uygulamaları ile ilgili farkındalık yüksek düzeydedir.

Araştırma sonuçları incelendiğinde bütün e-devlet uygulamaları ve projeleri arasında katılımcılar tarafından en fazla kullanılan nüfus uygulamaları kapsamında geliştirilen T.C. kimlik numarası sorgulama projesi olduğu tespit edilmiştir. Bu projenin diğerlerine göre daha fazla kullanılmasının temel nedeni e-devlet kapsamında 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 hizmetleri olarak görülmüştür.

Araştırma sonuçlarına göre elektronik devlet uygulamalarına ilişkin gelişmelerin takip edilmesine yönelik olarak katılımcıların tutumları meslek gruplarına göre farklılıklar göstermektedir. Araştırmaya katılan meslek grupları içinde e-maliye uygulamalarında meydana gelen gelişmeleri en fazla takip ettiklerini beyan edenler serbest muhasebeci ve mali müşavirlerdir. 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.

KAYNAKÇA

- ANDERSEN, A., (2002) “Değişim tr. İnternetle Gelişimde Türkiye”, Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları.
- ARSLAN, M., vd., (2007) “E-İş, E-Devlet, Etik”, Siyasal Kitabevi.
- AŞKAR, M.,(2000) vd., “Sayısal Uçurum: Dünya ve Türkiye’de Durum”, İNET-TR.
- ATUĞ, M., “e-Devlet Kapsamında VEDOP uygulamaları ve Karşılaşılan Sorunlar”www.edevletkonferansi.org/sunum/mehmet_atug.ppt /02.01.2009.
- AYDIN, F., (2002) “Gelir İdaresi Otomasyon Uygulaması”, Vergi Sorunları Dergisi, Sayı 162.

- AYVALI, A.,(2002), “E-Türkiye Çalışmaları Birinci Gelişme Raporu”, E-Türkiye ve Geleceğin Meslekleri Paneli, Haliç Üniversitesi, İstanbul.
- BALCI, A., vd., (2003), “Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar, Sorunlar, Tartışmalar, Çözüm Önerileri, Modeller, Dünya ve Türkiye Yansımaları”, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- ÇEVİK, H., (2004), “Türkiye’de Kamu Yönetimi Sorunları”, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- DEMİREL, D., (2006), “E-Devlet ve Dünya Örnekleri”, Sayıştay Dergisi, Nisan – Haziran, Sayı 61.
- DPT, (2004), “E-Dönüşüm Türkiye Projesi ve E-Devlet’e Geçiş Çalışmaları”, Eylül, 2003.
- DPT, E-Devlet Proje ve Uygulamaları.
- ERDAL, M., (2004) “Elektronik Devlet, E-Türkiye ve Kurumsal Dönüşüm”, Filiz Kitabevi, İstanbul.
- ERDEM, T., (2004) “E-Devlet, E-Dönüşü, E-Beyan”, Vergi Sorunları Dergisi, Sayı 194.
- ERKUL, E. R., “E-devlet, Dijital Devlet Nedir”, http://www.digitaldevlet.net/edevlet_nedir.htm. /02.01.2009.
- GELİR İDARESİ BAŞKANLIĞI, “ Elektronik Beyanname Uygulaması İle İlgili Basın Bülteni”.
- GHIERE, R. K., B. A. YOUNG, “The Cyber-Management en Environment: Where Technology and Ingenuity Meet Public Purpose and Accountability”, <http://www.pamij.com/gypaper.html>. /02.01.2009.
- HEEKES, R., “Understanding E-governance for Development”, <http://idpm.man.ac.uk/idpm/igov11abs.htm>. /02.01.2009.
- İNCE, M. İ., (2001), “Elektronik Devlet Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar”, DPT.
- JAEGER P. T., (2003), “The Endless Wire: E-Government as a Gloabal Phenomenon”, Government Information Quarterly”.
- KOÇAK, A., “Türkiye'deki E-Devlet Uygulamalarının Türk Mali Sistemine Etkileri”, E-Yaklaşım, Sayı 22, Mayıs, 2005.
- KURAN, N. H., (2005), “Türkiye İçin E-Devlet Modeli”, İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları.
- LA PORTE, T. M., vd., “Public Organzations on the Word Wide Web: Empirical Correlates of Administrative Openness”, <http://www.cyprg.arizona.edu/publications/correlat.rtf>.
- McCLURE, D. L., “Government Online: Strategies and Challenges”, www.house.gov/reform/gmit/hearings.htm. /02.01.2009.
- MEANS G. ve D. SCHNEIDER, (2000), Meta – “Capitalism: The E-Business Revolution and the Design of 21st Century Companies and Markets”, John Wiley & Sons Inc, New York.

- OECD, (2005), “E-Government for Better Government”, E-Government Studies Report,
- SADLAK, J., (2007), “The Bologna Process: A Regional Response to Global Challenges”, UNU/UNESCO International Conference on Pathways Towards a Shared Future: Changing Roles of Higher Education in a Globalized World, 29-30 August, Tokyo/Japan.
- ŞAHİN, A. ve E. ÖRSELLİ, (2003), “E-Devlet Anlayışı Sürecinde Türkiye”, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Sayı 9.
- TÖRENLİ, N., (2004), “Enformasyon Toplumu ve Küreselleşme Sürecinde Türkiye”, Bilim ve Sanat Dergisi, Ankara.
- VEDOP,(2005), “Vedop-2 ile Vergi Dairesi Kavramı Değişiyor”, <http://turk.internet.com/abone/login.php?l=2&location=/haber/yazigos ter.php>. /02.01.2009.
- WORLDBANK, “A Definition of E-Government”, <http://www.worldbank.org/publicsector/egov>. /02.01.2009.
- YAVAŞ, A., (2008), “Vergi Dairesi otomasyon Projesi'nin Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi”, Ağ ve Bilgi Güvenliği Sempozyumu.
- YILDIRIR, H., KARAKURT, E., (2004), “E-Devlet ve Uygulamaları” İş Güç Dergisi, Cilt No 6, Sayı 1.
- YÜCETÜRK, E., “Türk Kamu Yönetiminde E-Devlet Uygulamaları ve Tabana Yayılabilme Yeteneği Bakımından Bir Değerlendirme: Bolu Örneği”, http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php. /02.01.2009.
- YILDIZ M., (2007), “E-Government Research: Reviewing the Literature, Limitations and Ways Forward”, Government Information Quarterly. <https://turkiye.gov.tr/portal/02.01.2009>.
- http://www.bilten.metu.edu.tr/web_2002_v1/tr/docs/Inet-tr-sayisal%20ucurum.doc. /02.01.2009.
- <http://www.edevletkonferansi.org/index.html/02.01.2009>.
- http://www.bilgilotplumu.gov.tr/duyuru/ida/IDA_DPT_BTDRCAKAL.pps /02.01.2009.