

**E-DEVLET KULLANIMINA ETKİ EDEN FAKTÖRLER VE VATANDAŞLARIN E-
DEVLET ALGISI**

**FACTORS AFFECTING THE USE OF E-GOVERNMENT AND THE E-GOVERNMENT
PERCEPTION OF CITIZENS**

Oğuz DEMİR

DOI: <https://doi.org/10.25272/j.2149-8539.2018.4.1.01>

Yüksek Lisans Öğrencisi, Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kamu Yönetimi ve Siyasal Bilgiler Fakültesi,
demiroguz.81@gmail.com.tr

MAKALE BİLGİSİ

ÖZET

Geliş 16 Nisan 2018
Kabul 21 Nisan 2018

Anahtar Kelimeler:

E-devlet
Kamu Yönetimi
Bilgi ve İletişim Teknolojisi
Bürokrasi

Günümüzde bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan büyük değişim, vatandaşların gündelik hayatlarını etkilemekle kalmayıp devlet ile olan ilişkilerini bilgi toplumu temelinde yeniden tanımlamıştır. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin özelinde internet kullanımının artması ve yaygınlaşması kamu yönetimlerini de değişim ve dönüşüme uğratmıştır. Bu değişim ve dönüşümün başat aktörü olan e-devlet geleneksel kamu yönetimine karşı değişimin simge haline gelmiştir.

Vatandaşların elektronik devlet kullanmamasında etkili olan faktörlerin neler olduğu, vatandaşların e-devlet uygulamalarını nasıl algıladığı, vatandaşların e-devlet uygulamalarına ne ölçüde güvendiği ve e-devletin kamu yönetimi üzerindeki etkisinin nasıl olduğu belirlemeye yönelik Düzce il merkezinde 100 kişi üzerinde bir alan araştırması yapılmıştır. Araştırma bulgularına göre, e-devlet uygulamalarını kullanan katılımcıların "e-devlet algısı" pozitif yönde iken, kullanmayan katılımcıların algısı negatif yöndedir. Ayrıca e-devletin kullanım amaçları cinsiyet, yaş, eğitim ve istihdam durumuna göre farklılaşmaktadır. Toplumda benzer koşulları yaşayan kişilerin benzer hizmet kategorilerinde hizmet alımının yoğunlaştığı görülmektedir.

© 2018 PESA Tüm hakları saklıdır

ARTICLE INFO

ABSTRACT

Received 16 April 2018
Accepted 21 April 2018

Keywords:

E-government
Public Administration
Information and
Communication Technologies
Vureaucracy

Today, the great change in information and communication technologies not only affects the daily lives of the citizens, but also redefines the relations with the state on the basis of the information society. Increasing use of the Internet and the widespread use of information and communication technologies in particular have caused public administrations to undergo change and transformation. The e-government, which is the dominant actor of this change and transformation, has become a symbol of change towards traditional public administration.

A survey of more than 100 people was conducted at the Düzce center to determine what factors are effective for citizens to use electronic state, how citizens perceive e-government applications, how much citizens trust e-government applications, and how e-government affects public administration. According to research findings, "e-government perception" of participants using e-government applications is in the positive direction whereas the perception of the participants who do not use is in the negative direction. In addition, e-government uses vary according to gender, age, education and employment status. It is seen that people who have similar conditions in the society are concentrated in the purchase of services in similar service categories.

© 2018 PESA All rights reserved

GİRİŞ

Son yıllarda bilgi ve iletişim teknolojilerindeki yaşanan baş döndürücü gelişmeler hayatımızın her alanına nüfus etmekte ve etki alanı günden güne genişlemektedir. Bilgi ve iletişim teknolojideki gelişimlere paralel olarak internete erişim ve kullanım oranının 1990' yıllardan itibaren artmaya başlaması ile devlet ve vatandaş arasındaki ilişki farkı bir boyut kazanmıştır. Bilgi ve iletişim teknolojileri yalnızca bireyleri etkilemekle kalmayıp kamu yönetimlerini de değişime ve dönüşüme uğratmıştır. Günümüzde tüm dünya da kamu yönetimlerindeki dönüşümün simgesi haline gelen e-devlet anlayışı, kamu yönetimlerindeki yeniden yapılanmanın ve dönüşümün başat kavramı olarak ortaya çıkmaktadır. Kamu hizmetlerinin elektronik ortamda hızlı ve kolay bir şekilde sunumuna imkân tanıyan e-devlet, geleneksel kamu yönetiminin hantal ve bürokratik yapısına karşı yeni kamu yönetimi anlayışı içinde kilit bir rol üstlenmektedir.

2000'li yıllarında başlarında Türkiye'de kamu hizmetlerin elektronik ortamda verilebilmesi amacıyla düzenlemeler yapmış ve 2008 yılında dağınık halde kamu hizmeti veren web siteleri www.turkiye.gov.tr -adresinde tek çatı altında birleştirmiştir. Geçen süre zarfında birçok kamu hizmeti elektronik ortama aktarılmıştır. Fakat e-devlet hizmetleri sunumunda kamu kurum/kuruluşlarında idari ve teknik aksaklıkların yaşanması e-devlet hizmetlerinin verilmesinde önemli engeller olarak durmaktadır. Bununla birlikte e-devlet üzerinden verilen hizmetlere kullanıcıların katılımı yeterli ölçüde sağlanamadığı söylenebilir. E-devlet hizmetlerinden yararlanması beklenen vatandaşların elektronik ortamda birkaç dakikada alabilecekleri hizmetleri bazen saatlerce süren yüz yüze işlemler ile almaya çalıştıkları gözlemlenmiştir.

Bu noktada çalışmanın amacı ortaya çıkmaktadır. Kamu yönetiminde e-devlet uygulamasının genel bir değerlendirmesini yapmak, e-devlet uygulamasının kullanımına veya kullanılmamasına etki eden faktörlerin neler olduğunu ortaya koymak ve vatandaşların e-devlet algısını ölçmektir.

E-devlet kamu hizmetlerinin süreçleri ve sunuluş biçimi ile başta devlet-vatandaş olmak üzere devlet-özel sektör ve devlet-sivil toplum kuruluşları arasındaki ilişkileri dönüştürmüş ve bilgi toplumu temelinde yeniden tanımlamıştır. E-devlet, bu yeni süreçten etkilenecek olan aktörlerce benimsenmesi ve kabul görmesi oranında başarıya ulaşacaktır. Bir başka deyişle, e-devlet uygulamaları, vatandaşlar, özel sektör, sivil toplum kuruluşları ve diğer tüm kurum ve kuruluşlar tarafından benimsendiği oranda başarılı olabilecektir. Bu bağlamda e-devletin aktörü konumunda bulunana vatandaşlar, kamu çalışanları ve özel sektörün bu konudaki tutum, düşünce ve beklentilerinin bilinmesi büyük önem arz etmektedir. Çalışmada bahsi geçen aktörlerin tamamını ele alıp incelemek, çalışmanın içeriği açısından oldukça güçtür. Bu nedenle çalışmada yalnızca e-devletin başat aktörü olan vatandaşlar perspektifinden incelenecektir.

1. Elektronik Devlet Kavramı

Elektronik devlet ya da e-devlet, kamu yönetiminde bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılmasını ifade etmektedir. E-devlet kavramı ile birlikte kamu yönetiminde bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılmasını ifade eden kavramlar, “dijital devlet” (digital government), “sanal devlet” (virtual government), “kablolu devlet” (wired government), “online devlet” (online government) birbirlerinin yerine kullanılmakta olup e-devlet kavramının alanı domine ettiğini ve daha yerleşik kullanıldığını söyleyebilmek mümkündür (Sobacı, 2012: 6).

E-devlet kavramına ilişkin literatürde herkes tarafından kabul görmüş bir tanıma rastlamak mümkün değildir. Her alan kavrama kendi penceresinden bakmakta ve tanımlamaktadır (Örselli ve Taşpınar, 2016: 8). Tanımlamalar sadece anlamsal açıdan değil, teknik bakış açısı ve e-devletin öncüllerini yansıtmada noktasında ulusal ve uluslararası düzeylerde de farklılıklar göstermektedir (Şahin, 2007: 517). Bu farklılıklar e-devlet kavramının herkes tarafından kabul gören bir tanımına kavuşmasını zorlaştırmaktadır. Fakat E-devlet tanımlamalarında genel olarak teknolojik araçlar, uygulama alanları, vatandaşlar ve paydaşlar ve devletin aktif rolü gibi unsurların bir ya da birkaçını içermektedir (Sobacı, 2012: 7-8).

E-devlet, internet ve diğer dijital araçların kullanımı vasıtasıyla devlet bilgi ve hizmetlerinin çevrimiçi olarak vatandaşlara sunulmasıdır (West, 2004: 16). Gil Garcia ve Pardo’ya göre (2005: 187-188) e-devlet, kamu hizmetlerinin verilmesinde, yönetsel etkinliğin geliştirilmesinde, demokratik değer ve mekanizmaların teşviki için bilgi ve iletişim teknolojilerin yoğun ve yaygın kullanımını ifade eder. Birleşmiş Milletler ve Amerikan Kamu Yönetimi Topluluğu (2002: 1) e-devlet kavramını, “vatandaşlara bilgi ve hizmet sunmak amacıyla internet ve world wide web’den faydalanmak” olarak tanımlamaktadır.

E-devlet kavramı kendiliğinden ortaya çıkmış bir kavram olmayıp, tarihsel süreç içerisinde artan gereksinimlerin ortaya çıkardığı ve bilişim teknolojilerinin katkılarıyla şekillenecek olan devlet anlayışının bir ifadesidir (İnce, 2002: 12). Kavramın ilk kez Eylül 1993’te Amerika Birleşik Devletleri’nde “Ulusal Performans İncelemesi” (NPR) tarafından ilk kez kullanıldığı görülmektedir (Misra, 2007: 23). Kavram, 1990’larda yayınlamaya başlamasına rağmen kamu kurumlarında bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması, bilgisayar tarihinin başlangıcına kadar götürülebilir (Grönlund ve Horan, 2004: 714). Tarihsel süreç içerisinde e-devletin hangi aşamalardan geçerek günümüze geldiği konusunda genel kabul gören gelişim çizgisi Leigh ve Atkinson (2001: 6-8) tarafından kısaca şöyle özetlemek mümkündür.

Aşama 1: İnternetin Bilgi Paylaşımı Amacıyla Kullanılması (1993-1998)

1990’lı yılların sonuna kadar kamu kurumlarına ait internet siteleri pasif bir biçimde vatandaşlara bilgi sunmak amacıyla kullanılmıştır. Bu dönemde etkileşimli bir yapı mümkün değildir.

Aşama 2: Online Olarak İşlem Yapılması ve Hizmet Sunumu (1998-2001) 1990'lı yılların sonundan itibaren kamu kurumlarına ait siteler, bilgi sağlayıcı konumdan işlemsel modele doğru geçiş yapmaya başlamışlardır. Bu dönemde sistem yavaş işlediğinden dolayı etkin bir hizmet sunumundan söz etmek pek mümkün değildir. Bununla beraber sistem vatandaşların tüm işlemlerini yapabilecekleri bir aşamaya doğru yol almaktadır. Bu dönemde vatandaşlar vergi ödemeleri, sigorta prim ödemeleri ve çeşitli işlemleri online gerçekleştirebilmektedir.

Aşama 3: Web Sitelerin Bütünleşmesi (2001-?)

Bu aşamada e-devlet, kamusal hizmetleri daha etkin ve bütünsel bir şekilde vatandaşlara sunumunu içermektedir. Bu aşamada e-devlet halkın problemlerini çözmeye odaklanmalıdır. Elektronik devlet, doğru web sitesini bulmak için taramaya ihtiyaç duymadan vatandaşlarına sorunsuz bir şekilde hizmetlerini sunmalıdır.

2. Elektronik Devletin Amaçları ve Yararları

Her devlet, kendi siyasal sistemine uygun olarak, “e-devlet” kavramına farklı anlam ve içerik yüklemiştir (Şahin, 2016: 74). Bununla birlikte e-devlet kavramının temel unsurları olan devlet, vatandaş, özel sektör ve kamu görevlilerinin e-devlete ilişkin amaçları da farklı şekillerde ele alınılmaktadır. Genel olarak e-devlet üç amaca yönelik ortaya çıkmıştır. Kamu hizmetlerini yaygın ve erişilebilir hale getirmek; vatandaşların istek ve eğilimlerini hizmet üretim ve yönetim sürecinde daha etkin değerlendirmek ve katılımcı yurttaşlığın önünü açmak ve devlet kurumlarının daha rasyonel ve verimli çalışmasını sağlamaktır (Büke, 2002: 3). E-devlet anlayışı bürokraside de köklü bir değişim ve dönüşümün ifadesidir. Kısacası, geleneksel devlet anlayışından e-devlete geçişte asıl amacın devletin hizmet sunduğu vatandaşların yaşam standartlarının iyileştirilmesidir (Şahin ve Örselli, 2003: 349).

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesiyle ortaya çıkan ve kamu yönetiminin gerek kendi içerisinde gerekse paydaşlarına yönelik hizmet sunumdaki dönüşümün ifadesi olan elektronik devletin birtakım yararları bulunmaktadır. Bu yararlar değerlendirilirken literatürde bazı yazarların genel hatlarıyla yer verdiği, bazı yazar/kuruluşların ise farklı sınıflandırmalara yer verdiği görülmektedir.

Heeks (2001: 3), e-devletin sağlayacağı faydaları içsel ve dışsal faydalar olarak incelemektedir. Buna göre: daha iyi çalışan motivasyonun sağlanması, daha fazla siyasal kontrol oluşturma ve iyi bir kamusal imaj geliştirilmesi kamu kurumlarının içsel faydaları olarak değerlendirilirken, vatandaşlara hizmet üretimi, hizmetin daha ucuz sağlanması ve yabancı yatırımcıların teşviki ise dışsal faydaları oluşturmaktadır.

Elektronik devletin yararlarına ilişkin bir diğer ayırım Birleşmiş Milletler (2008: 7) tarafından yapılmıştır. Kurum içi faydalar ve kurum dışı faydalar olmak üzere ikili bir ayırım yapan BM'ler kurum içi faydaları; kırtasiyeciliği azaltma, işlem maliyetlerinin azaltılması, bürokratik süreçlerin

basitleştirilmesi, daha fazla etkinlik, daha fazla koordinasyon ve iletişim, şeffaflığı artırma, kurumlar arası bilgi paylaşımı ve bilgi yönetimi güvenliği olarak ele almıştır. Bunun ile birlikte, hizmetlerin daha hızlı sunumu, daha fazla etkinlik, hizmet alımında esneklik, hizmet sunumunda yenilik, daha fazla katılım, daha güçlü vatandaş ve vatandaş katılımı gibi faydalar ise kurum dışı faydalar olarak değerlendirilmiştir.

3. E-Devlet Uygulamasında Karşılaşılan Sorunlar

E-devlet, kamu kurumlarına ve vatandaşlara çeşitli avantajlar sunarken, aynı zamanda çeşitli sorunları içinde barındırmaktadır. Başarılı bir e-devlet girişimi için şüphesiz sorunların doğru teşhis edilmesi ve aşılması gerekmektedir. Heeks (2003: 2), gelişmekte olan ülkelerdeki 40'tan fazla e-devlet projesinin %35'nin başarısız olduğunu %50'sinin kısmen başarısız olduğunu %15'nin başarılı olduğu belirtmektedir. E-devlete ilişkin sorunlar ülkeden ülkeye değiştiği gibi aynı ülke içerisinde farklı bölgelerde de farklılaşmaktadır.

Bu noktada e-devlete ilişkin sorunların neler olduğu sorusu ortaya çıkmaz. Literatürde e-devlete ilişkin sorunlar farklı akademisyenler tarafından değişik boyutlarda ele alınıp incelenmiştir. Schwester (2009: 113-122), Amerika bağlamında e-devletin kabul edilmesini engelleyen faktörleri şöyle ifade etmektedir: “çalışanların direnci, liderlik, üst düzey yetkililerin destek eksikliği, teknik engeller, güvenlik ve gizlilik kaygısı ve toplumsal farkındalık”.

Gil-Garcia ve Pardo (2005: 190), elektronik devlet uygulamalarında temel sorunları şöyle ifade etmektedir: 1) bilgi ve veri zorlukları, 2) bilgi teknolojisi ile ilgili zorluklar, 3) örgütsel ve yönetsel zorluklar, 4) yasal ve düzenleyici zorluklar 5) kurumsal ve çevresel zorluklar. E-devletin sorunlarına yönelik çalışmaları listesini uzatmak mümkündür. Fakat bu yaklaşım genel bir çerçeve çizmeyi zorlaştırmaktadır. Her araştırmacı kendi perspektifinden sorunlara ilişkin farklı kilit noktalar bulmuş ve bunun üzerine odaklanmıştır.

Rana, Dwivedi ve Williams (2013: 177-198), e-devlet kabulünün kritik zorluklarını ve engellerini sistematik olarak incelemiş ve analiz etmiştir. Zorlukları, engelleri ve kritik başarı faktörlerini inceleyen ve analiz eden toplam 78 ilgili araştırma makalesi, e-devlet kabulü araştırması üzerine toplam 448 makale grubundan seçilmiştir. Çalışmada, farklı çalışmalar tarafından araştırılan en önemli arz ve talep taraftaki zorlukları, engelleri ve kritik başarı faktörlerini incelemek üzere 2000-2011 yılları arasında yayınlanana makalelerden yararlanılmıştır. İlgili çalışmalar boyunca karşılaşılan en yaygın karşılaşılan zorluklar ve engeller, arz tarafıyla (yani uygulama) ilgili zorlukların ve engellerin talep tarafına uygulanan zorlukların yaklaşık üç katı olduğu tespit edilmiştir. Elde edilen bulgular, teknolojik engeller, güvenlik ve gizlilik eksikliği, güven eksikliği, kaynak yetersizliği, dijital bölünme, kötü yönetim ve altyapı, farkındalık eksikliği, yasal engeller, BT altyapısının eksikliği ve esneklik gibi bulguların bazıları

arasında yer almıştır. Ayrıca e-devlet girişimlerinin başarısı için vatandaşların memnuniyet, bilgi doğruluğu, güvenlik ve gizlilik bazı kritik faktörler olduğu tespit edilmiştir.

4. Araştırmanın Amacı

Araştırma, Düzce il merkezinde ikamet eden vatandaşların e-devlet uygulamalarını nasıl algıladıkları ve e-devlet ile ilgili olumlu ve olumsuz görüşlerinin neler olduğunu birinci elden öğrenme amacıyla, 1-30 Ocak 2018 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir. Bu bağlamda araştırma sonucu elde edilecek bulgulardan hareketle e-devlet uygulamalarının ülkemiz de benimsenmesini kolaylaştıran ya da engelleyen faktörlerin talep yanlı olarak belirlenmeye çalışılmaktadır.

5. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evreni Düzce il merkezinde yerleşik 100 vatandaştır. Bu çerçevede e-devlet uygulamalarını kullanan 50 ve kullanmayan 50 vatandaş ile 1-30 Ocak 2018 tarihleri arasında görüşmeler yapılmıştır. Araştırma evrenin sayıca az olması nedeniyle, örneklemin tüm evreni kapsamı amaçlanmıştır.

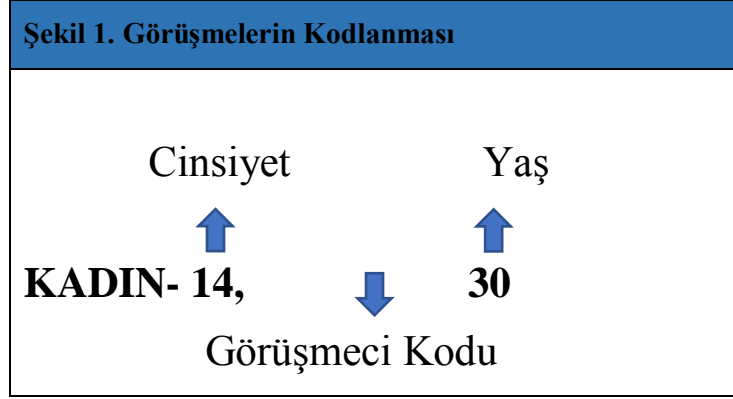
6. Araştırmanın Yöntemi

Çalışmada nitel bir araştırma yöntemi kullanılmıştır. E-devlet uygulamalarını kullanan 50 vatandaş ve kullanmayan 50 vatandaş ile yarı yapılandırılmış (yarı yapılandırılmış) mülakat yöntemi ile ortalama olarak 15-25 dakika görüşme yapılmıştır. E-devlet uygulamalarını kullanan vatandaşların tespitinde; e-devlet şifresine sahip olmak, Tablo 1’te gösterilen sık/çok kullanılan hizmetlerden bir ya da birkaçını sürekli olarak kullanma ölçütü olarak kabul edilmiştir. Elektronik devlet hizmetlerini kullanmayan vatandaşların tespitinde; e-devlet şifresi bulunmayan ve Tablo 1’te gösterilen hizmetleri doğrudan kamu kurum ve kuruluşlarına gelerek alan vatandaşlar ölçütü olarak kabul edilmiştir.

Tablo 1: Sık Kullanılanlar-Çok Kullanılanlar

Adli Sicil Kaydı Sorgulama	Mahkeme Dava Dosyası Sorgulama
Mobil hat sorgulama	Araç Plakasına Yazılan Ceza Sorgulaması
Askerlik durum belgesi sorgulama	E-Bordro Hizmeti
Yerleşim Yeri ve Diğer Adres Belgesi Sorgulama	Burs ve Kredi Taahhütnamesi Onay İşlemleri
SGK(4A/4B/4C) İşlemleri	Tapu Bilgileri Sorgulama
Günlük Döviz Kurları	Öğrenci Belgesi Sorgulama İşlemleri

Katılımcıların kimlik bilgilerine ilişkin kendilerinden bilgi talep edilmiş fakat çalışmanın metninde anonim ifadeler kullanılması tercih edilmiştir. Metin içerisinde katılımcılara dair ifadeler aktarılırken her birine bir numara verilmiş, erkek ve kadın olmak üzere oluşan bir adlandırma kullanılmıştır. Katılımcılara bunun bir bilimsel çalışma olduğu ve başka amaçlar için kullanılmayacağı vurgulanmıştır.



7. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Bu başlık altında araştırmaya katılan katılımcıların demografik özellikleri yer almaktadır. Katılımcıların cinsiyetlerine göre dağılımları değerlendirildiğinde; erkeklerin %55'lik, kadınların ise %45'lik bir orana sahip olduğu görülmektedir. Bu bağlamda araştırmaya katılan katılımcıların cinsiyet bakımından dağılımlarının dengeli olduğu söylenebilir.

Tablo 2: Katılımcıların Sosyo-Demografik Özellikleri

	Kullananlar		Kullanmayanlar	
	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde
CİNSİYET				
<i>Erkek</i>	27	54	28	56
<i>Kadın</i>	23	46	22	44
YAŞ				
<i>18-28 Yaş arası</i>	15	30	6	12
<i>29-39 Yaş arası</i>	11	22	10	20
<i>40-50 Yaş arası</i>	10	20	15	30
<i>51-61 Yaş arası</i>	8	16	10	20
<i>62 yaş ve üzeri</i>	4	8	8	16
Toplam	48	96	50	100
<i>Cevapsız</i>	2	4	-	-

Toplam	50	100	50	100
EĞİTİM				
<i>İlkokul</i>	1	2	9	18
<i>Ortaokul</i>	7	14	12	24
<i>Lise</i>	22	44	17	34
<i>Üniversite</i>	15	30	10	10
<i>Lisansüstü</i>	5	10	2	4
Toplam	50	100	50	100
AYLIK GELİR				
<i>500 TL ve az</i>	7	14	7	14
<i>501-1000 TL arası</i>	6	12	13	26
<i>1001-2000 TL arası</i>	14	28	13	26
<i>2001-4000 TL arası</i>	14	28	10	20
<i>4001 TL ve üzeri</i>	5	10	7	14
Toplam	46	92	45	90
<i>Cevapsız</i>	4	8	5	10
Toplam	50	100	50	100
MESLEK				
<i>İşçi-Özel Sektör</i>	17	34	15	30
<i>Memur</i>	10	20	5	10
<i>Esnaf</i>	4	8	5	10
<i>Serbest Meslek</i>	3	6	4	8
<i>Emekli</i>	5	10	7	15
<i>Ev Hanımı</i>	3	6	8	16
<i>Öğrenci</i>	8	16	6	12
Toplam	50	100	50	100

Araştırmaya katılan katılımcıların yaş özellikleri incelendiğinde, katılımcıların %21'i "18-28 yaş", %21'i "29-39 yaş", %25'i "40-50 yaş", %18'i "51-61 yaş", %12'si "62 yaş ve üstü" olduğu gözlenmektedir.

Katılımcıların eğitim durumu incelendiğinde; %10'u "İlköğretim", %19'u "Ortaokul", %39' "Lise", %25'i "Üniversite", %7'si Lisansüstü" mezunu oluşturmaktadır. Katılımcıların eğitim durumları incelendiğinde lise ve üniversite mezunu kişilerin örneklem kapsamında %64'ü oluşturmaktadır

Gelir durumu açısından katılımcıların %14 "500 TL ve az", %19'u "501-1000 TL", %27'si "1001-2000 TL", %24'ü 2001-4000 TL", %12'si 4001 TL ve üstü" gelire sahip oldukları görülmektedir.

Katılımcılardan gelir düzeyi 500 TL ve altı olanların büyük çoğunluğunu öğrenciler ve ev hanımları oluşturmaktadır.

Katılımcıların %32'si "İşçi-Özel Sektör", %15'i "Memur", % 9'u "Esnaf", % 7'si "Serbest Meslek", %12 "Emekli", % 11'i "Ev Hanımı" ve % 14'ü "Öğrenci" meslekleri sahiplerinden oluşmaktadır. Çalışmada e-devlet kullanan memurlar kullananlar arasında %20'lik dili oluşturmaktadır. Memurların oranının yüksek olmasının nedeni gerek vatandaş olarak e-devlet kullanıcısı olmaları gerekse çalıştıkları kurumlarda e-devlet ile alakalı olarak gözlem yapabileme imkanını sahip olmalarından kaynaklanmaktadır.

8. Araştırmanın Bulguları

Araştırmada elde edilen bulgular, araştırmaya katılan vatandaşların eğitim, istihdam durumları, gelir durumlarının yanı sıra; temel olarak "elektronik devlet uygulamalarından yararlanma nedenleri", "elektronik devlet kamu yönetimi üzerindeki etkisi", "elektronik devlet hizmetlerinden yararlanma amaçları ve buna etki eden temel faktörler", "elektronik devlet kullanımında yaşanan sorunlar" "elektronik devlete güven ve elektronik devlet kullanımı" ile "vatandaşların elektronik devlet uygulamalarından beklentilerine", ilişkin algıları başlıklar altında analiz edilerek incelenmiştir.

9. Vatandaşların Elektronik Devlet Uygulamalarını Kullanmama Nedenleri

Ülkemizde on yılı aşkın süredir vatandaşların kullanımına açık olan e-devlet gerek arz yanlı gerekse talep yanlı sorunlar neticesinde arzu edilen düzeyde başarı sağlayamamıştır. Bu bağlamda çalışmada e-devlet üzerinden yapılan işlemleri doğrudan kamu kurum ve kuruluşlarına giderek alan vatandaşlara e-devlet kullanmama nedenlerine ilişkin ve e-devlet algılarına yönelik sorular yöneltilmiştir. Bu kapsamda,

- Düzce İl Emniyet Müdürlüğü,
- Düzce Adliyesi,
- Düzce Vergi İdaresi Müdürlüğü,
- Düzce Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü,
- Düzce Askerlik Şube Başkanlığı,
- Düzce Tapu ve Kadastro İl Müdürlüklerine gelen vatandaşlar ile görüşmeler yapılmıştır.

"Kamu kurum ve kuruluşlarındaki işlemlerinizi elektronik devlet hizmetlerinden niçin yararlanmıyorsunuz?" sorusuna katılımcıların büyük çoğunluğu e-devlet hizmetlerinden haberlerinin olmadığını, kurumlara bizzat gitmeyi tercih ettiğini ve internet üzerinden işlem yapmayı güvenilir bulmadığını belirtirken, internet ve bilgisayar kullanmayı bilmediğini ve kamu kurumlarının sitelerinin

içeriği karmaşık olduğu için tercih etmediğini dile getiren katılımcı sayısı oldukça az olduğu ifade edilebilir.

Adli sicil kaydı için Düzce Adliyesine gelen ve e-devlet hizmetlerinden haberi olmayan 26 yaşında erkek katılımcı bu durumu şu şekilde dile getirmektedir:

“E-devleti duyuyorum fakat hangi işlemler yapılıyor bilmiyorum. Şifre alınması gerektiğini duydum birde. Şöyle bir durumda var tabii devlet dairesine geldiğimiz zaman başka işlemlerde yapıyoruz. Zaten kamuda işlemler nasıl olduğunu pek bilmiyorum. Geldiğimde memurlara soruyorum.” (Erkek-98, 26)

E-devleti duyduğunu fakat kamu kurumlarına gitmeyi tercih ettiğini ifade eden katılımcıların sayısı oldukça yüksektir. Katılımcılar kamu yönetimindeki prosedürü bilmediklerini, kamu kurumlarına geldiklerinde işlemlerin nasıl olması gerektiğini memurlardan öğrendiklerini ifade etmişlerdir. Bu görüşü destekleyen bazı ifadeler şu şekilde sıralanabilir:

“E-devleti internette veya televizyonda görüyorum bazen. Şifre almadım. Zaten işlemlerde e-devlet üzerinde olsa burada bu kadar sıra olmaz herhalde. Sabahtan beri kamu kurumlarında işlemlerim var her gittiğim kurumda sıra var. Görevlilere sormasam işlemlerin nasıl yapılacağını inan üç gün uğraşırım.” (Kadın-52, 42)

“E-devletten haberim var. Ama ben işlemlerin nasıl olacağını bilmiyorum. Bir kurumda işlemim bittiğinde diğer kuruma yönlendiriyorlar.” (Erkek-95, 31)

E-devlet kullanımında önemli bir sorun alanı oluşturan güvenlik sorunları katılımcıların e-devlet kullanmamasında etkili olduğu gözlemlenmiştir. Katılımcıların büyük çoğunluğu e-devlet kullanmayı güvenilir bulmamaktadır. 34 yaşında kadın katılımcı bu durumu şu şekilde ifade etmiştir.

“Ben güvenmiyorum. Hem internet üzerinden ne kadar güvenli olabilir. Neredeyse her gün internete üzerinden bilgilerin çalındığı haberleri çıkıyor. Etrafımızda da görüyorum. Dolayısıyla e-devlet üzerinden yapılan işlemlere güvenmiyorum.” (Kadın-58, 34)

Elektronik e-devlet kullanımının önünde en büyük engel olan internet ve bilgisayar kullanımını bilmeme veya erişim katılımcılarda düşük oranda rastlanmıştır. Elli yaş üstü ve düşük gelir grubu içerisinde bulunan katılımcıların büyük çoğunluğu e-devlet kullanmama nedenleri arasında internet ve bilgisayar kullanmamayı belirtmiştir. 55 yaşında emekli katılımcı bu durumu şu şekilde dile getirmektedir:

“Bilgisayardan anlasam inan hiç buraya kadar gelmem. Sıra bekliyoruz bunun dışında maddi kaybımız var. Birkaç dakikalık işlemde olsa geliyoruz.” (Erkek-61, 55)

“Bilgisayarım yok internette her zaman ulaşamıyorum dolayısıyla gelmek durumundayım.” (Erkek-67, 50)

Katılımcılardan 50 yaş ve üzeri olanların bilgisayar ve internet kullanmayı bilmemeleri e-devlet kullanımında önemli bir engel olarak durmaktadır. Bununla birlikte düşük gelir gruplarının bilgisayar ve internete erişim olanaklarına sahip olamamaları e-devlet kullanımında önemli bir sorun alanı olarak belirginleşmektedir. Kamu kurum ve kuruluşlarının internet sayfalarının karışık veya kötü olduğunu ifade eden katılımcıların oranı düşük düzeyde kalmıştır.

10. Elektronik Devletin Kamu Yönetimi Üzerindeki Etkisi

E-devlet uygulamalarının kamu yönetimi üzerinde etkisi literatürde bürokrasinin azaltılacağı, işlem hızının artacağı, hizmet kalitesinin artacağı ve şeffaf kamu yönetimi anlayışının gelişeceği üzerinde durulmaktadır. Bu bağlamda kullanıcılara kamu hizmetlerinin sunulduğu şekilde ve kamu yönetimimin işleyişi açısından olumlu ve olumsuz görüşleri sorulmuştur. **“E-devlet uygulamalarının kamu hizmetlerinin sunulduğu şekilde olumlu ve olumsuz nasıl bir etkide bulunabilir?”** sorusuna katılımcıların % 80’i olumlu etkileri olduğunu, % 20’sinin ise hem olumlu hem olumsuz etkileri olduğunu belirtmişlerdir.

Kullanıcıların büyük çoğunluğu kamu hizmetlerin zaman ve mekâna bağlı olmaksızın erişim mümkün hale gelebileceğini, kamu hizmetlerine aracısız olarak erişimin mümkün hale geldiğini, hizmet kalitesinin arttığını, zaman tasarrufu sağladığını, işlemlerinin hızının arttığını ve adam kayırmannın (torpilin) önüne geçileceğini belirtmişlerdir. Bu ifadeleri destekleyen bazı ifadeler şu şekilde sıralanabilir;

“Öncelikle hizmet kalitesinin arttığını düşünüyorum. Bunun birlikte ben esnafım iş yerini bırakıp sürekli olarak devlet dairelerine gitme imkânım olmuyor. E-devlet uygulamaları ile mesai saatlerine bağlı kalmadan ve hafta sonu işlemlerimi halledebiliyorum. Bu benim için hem zaman bakımından hem de maddi olarak tasarruf sağlamamı sağlıyor.” (Erkek-32, 46)

“Şu şekilde açıklayabilirim. 2010 yılında üniversiteye başladım. Aynı dönemde Kredi ve Yurtlar Kurumundan kredi başvurusu yaptım ve kredi çıktı. Krediyi almam için gerekli evrakları düzenleyerek önce notere daha sonrada Kredi ve Yurtlar Kurumu İl müdürlüğüne gittim. Noter ve müdürlükle çok sıra vardı onun için 2 gün boyunca bu işlemlerle uğraştım. Daha sonra bankaya gittiğimde yine aynı sırayla karşılaştım. 2014 yılında mezun oldum ve 2015 yılında yüksek lisansa başladım. Tekrar kredi başvurusunda bulundum. Sistem değişmişti e-devlet üzerinden sözleşme imzaladım. Bu işlem yaklaşık 3-4 dakika kadar kısa bir süre sürdü. Bu açıdan baktığımda zaman e-devlet zaman, para ve hız olarak ciddi avantajlar sağlıyor.” (Kadın-26, 26)

Hizmetin sunulmasında olumsuz etkilerini olabileceğini düşünen 32 yaşında özel sektörde çalışan kadın katılımcı “yaşlı, engelli veya internet kullanmayı bilmeyen toplum kesimlerinin zorlanabileceğini” belirtmiştir. 44 yaşında özel sektörde çalışan erkek katılımcı “karışıklığa yol açabileceğini” belirtmiştir. Olumsuz etkide bulunabileceğini düşünen katılımcıların büyük bir kısmı “güvenlik problemleri” olabileceğini ifade etmişlerdir.

Kullanıcıların büyük çoğunluğu **“E-devlet sisteminin kamu yönetiminin işleyişi üzerinde olumlu etkileri olduğunu düşünüyor musunuz?”** sorusuna bürokrasinin azaldığı, tasarrufun artacağını, işlemlerin hızının artacağını, iş yükünün azalacağına, kamu hizmetlerinin sürekli hale geleceğini dile getirirken, kamu yönetiminin daha şeffaf olacağını, kamu hizmetlerinin daha denetlenebilir, kâğıt tüketiminin azalacağına ve kamu yönetiminin daha eşitlikçi bir yapıda olacağını belirtenleri oranı düşük kalmıştır.

Kamu hizmetlerinin elektronik ortamda verilmeye başlamadan önceki ve sonraki durumunu kıyaslayan 44 yaşındaki adliye de yazı işleri memuru erkek katılımcı bazı toplumsal kesimlerin belirli dönemler de

yoğun olarak geldiğini fakat e-devlet hizmetleri ile birlikte yine bu kesimlerde azaldığını ve e-devlet hizmetlerinin kamu yönetiminin işleyişin de olumlu etkilerini ifade etmektedir:

“20 yıldır memurum ilk başladığım dönemde tabi elektronik ortamda işlem yapılmıyordu. O dönemde vatandaşlar rutin işlerin de olsun veya başka işlemlerde olsun kamu kurumuna gelerek işlemlerini tamamlıyordu. E-devlet üzerinden örneğin adli sicil kaydı veriliyor. Gençler özelinde üniversiteye yeni başlayanlar ve üniversite mezunu kişiler son birkaç yıldır eski nazaran daha az geliyor. Adli sicil kaydı vb işlemler belirli dönemlerde okulların açıldığı veya kapandığı dönemde çok talep ediliyor. Sade bu işlem bile uzun kuyrukların oluşmasını engelliyor. Memurların iş yükü biraz olsun hafiflettiğini söyleyebilirim.” (Erkek-8, 44)

Kullanıcıların büyük bir kısmı e-devlet işlemleri ile birlikte kamu kurumlarına gitmeksizin işlemleri gerçekleştirebildiklerini bu yolla kamu kurumlarında yoğunlukların oluşmayacağını, iş yükünün azalacağını, tasarrufun artacağını, kamu hizmetlerinde sürekliliğin artacağını ve işlemlerin elektronik ortamda olmasından dolayı bürokratik süreçlerin azalacağını ifade etmektedir:

“En basit diyebileceğimiz işlemler de bile bir sürü imza gerekiyor ya da farklı birimlerde onaylatmak gerekebiliyor. Üniversite yıllarımda öğrenci belgesi alıp oylatmak için farklı birimlere gitmek gerekiyordu. Bence diğer kurumlarda da aynı. Hiçbir işlem yapmayı sadece bilgi almak amaçlı kamu kurumuna gitseniz de sıra bekleye biliyorsunuz. E-devlet bunu kısmen ortadan kaldırdığını düşünüyorum. Böylelikle bürokrasinin ortandan kalkabileceğini düşünüyorum.” (Erkek-2, 32)

“Bence birçok olumlu etkisi var. Kırtasiyecilik azalıyor, işlemler daha hızlı bir şekilde gerçekleşiyor ve bugün git yarın gel ortadan kalkıyor. Bunlarla birlikte bence önemli bir şey tasarrufun sağlanması. Kâğıt tüketiminin azalması başlı başına önemli bir şey. Sadece kâğıt olarak bakmamakta lazım makinalar enerji harcıyor, bakım onarım bunları da katabiliriz. Sadece fotokopi işlemlerine bakan personel dahi var.” (Kadın-50, 63)

E-devlet uygulaması ile birlikte kamu yönetiminin daha az kâğıtla işlemlerini gerçekleştireceğini bu yolla doğa daha az zarar verileceğini ifaden eden 28 yaşında kadın katılımcı bu durumu şu şekilde dile getirmektedir:

“Ülkemizde kâğıt tüketiminin önemli bir kısmını devlet tarafından yapıyor. Kamu yönetiminde işlemler yazılı olmak zorunda bu bakımdan e-devlet kamu yönetiminin kâğıt tüketimini azaltacağını düşünüyorum. Bu duruma sadece ekonomik açıdan bakmamak gerekiyor. Sonuçta kâğıt doğal kaynaklarımızdan yani ağaçlardan üretiliyor. Ne kadar az kâğıt tüketimi o kadar doğaya az zarar olarak görüyorum.” (Kadın-15, 28)

E-devlet uygulamalarını kullanmayan vatandaşlar **“E-devlet uygulamalarının kamu hizmetlerinin sunulduğu şekilde olumlu ve olumsuz nasıl bir etkide bulunabilir?”** sorusuna büyük çoğunluğu bu konu hakkında bir bilgiye sahip olmadığını belirtirken, olumlu ve olumsuz etkileri bulunabileceğini düşünenlerin oranı daha az düzeydedir. Bilgi sahibi olmadığını belirten katılımcılar e-devlet kullanmadıklarından dolayı bir mukayese yapmayacaklarını belirtmiştir.

Olumlu etkide bulunabileceğini düşünen katılımcıların büyük çoğunluğu zaman ve mekân kısıtı olmaksızın kamu hizmetlerine ulaşabileceğini belirtmişlerdir. Olumsuz etkide bulunabileceğini düşünen katılımcıların büyük çoğunluğu internete erişim imkânı ve bilgisayar, akıllı telefon vb. iletişim araçlarını kullanamayan toplum kesimlerinin zorlanabileceklerini ifade ederken, karışıklığa yol

açabileceğini ifade eden katılımcıların orana daha düşük düzeydedir. Bu görüşleri destekleyen bazı ifadeler şu şekilde sıralanabilir:

“Ben şahsen e-devlet ile kamu kurumlarına gelmeden işlemleri yapabileceğimiz için olumlu etkileri olabileceğini düşünüyorum. Fakat bir bilgilendirme olabilir veya kamu spotu gibi bir şey e-devlet anlatılabilir. Öğreneğin ben bilmiyorum ne var ne yok e-devlette.” (Kadın-97, 51)

“Muhakkak olumlu etkileri var. Örneğin sıra bekleme olmaz. Ama kamuya ait işlemlere de yabancıyız toplum olarak. Belge alacaksınız bir bakıyorsunuz belgenin adı değişmiş veya o işlem kalkmış başka işlem gelmiş. Bunlara da çözüm bulursa iyi olacağını düşünüyorum.” (Kadın-93, 52)

“E-devlet sisteminin kamu yönetiminin işleyişi üzerinde olumlu etkileri olduğunu düşünüyor musunuz?” sorusuna e-devlet kullanmayan katılımcıların büyük çoğunluğu olumsuz cevap verdiği görülürken, olumlu etkileri olduğu ifade eden katılımcıların oranının bir hayli düşük olduğu söylenebilir. Katılımcılardan olumlu etkilerinin olmadığını ifade edenlerin büyük kısmının; kamu kurumlarında yaşanan sıraları, bürokratik işlemlerin fazlalığını ve birçok işlemin e-devlet üzerinden yapılamadığını gerekçe gösterdikleri ifade edilmektedir.

Kamu kurumlarında yaşanan yoğunluklar ve bürokratik işlemlerin fazla olduğunu, e-devlet ile bu yoğunlukların azalmadığını ifade eden 25 yaşında özel sektörde çalışan erkek katılımcı bu durumu şu şekilde ifade etmiştir:

“Şunu söylemek istiyorum. Kamu kurumlarına geldiğimiz zaman her zaman olmasa dahi sıra bekliyoruz ve çok fazla kırtasiyecilik var. E-devlet kullanılıyor ülkemizde fakat bakın yine sıra var ve yine fazla bürokrasi bundan dolayı olumlu etkisi pek olduğu düşünmüyorum.” (Erkek-62, 25)

Olumlu etkileri olabileceğini ifade eden katılımcıların büyük çoğunluğu; kamu hizmetlerinin hızının artacağını, bürokrasinin azalacağını ve tasarrufların artabileceğini ifade etmişlerdir. 32 yaşında kadın katılımcı bürokrasinin azalacağını ve devletin ekonomik anlamda tasarruf sağlayabileceğini şu şekilde ifade etmiştir:

“Bürokrasi azalır en büyük olumlu tarafı bence. Birde devlet açısından tasarruf sağlanır. Ben bir işim oluyor örneğin başvuruyorum bir sürü kâğıt veriliyor. Her gün kaç bin kişi yapıyor bu işlemleri böyle baktığımızda büyük oranda tasarrufun sağlanacağını düşünüyorum.” (Kadın-100, 32)

E-devlet sisteminin kamu yönetiminin işleyişi üzerinde olumlu etkileri olduğunu düşünen tüm katılımcıların; kamu hizmetlerinin hızının artacağını, bürokrasinin azalacağını ve tasarrufların artabileceğini yönünde benzer tutum sergiledikleri söylenebilir.

11. Elektronik Devlet Kullanımında Yaşanan Sorunlar

Görüşmeler esnasında en kısa diyaloglar e-devlet kullanımında yaşanan sorunlar yani e-devlet kullanımında gerek hizmeti almadan önce gerek hizmet alımı sırasında karşılaştıkları problemlere ilişkin olmuştur. Bu bağlamda cevaplara bakıldığında katılımcıların büyük kısmı (34 katılımcı) e-devlet kullanımında sorun yaşamadıklarını belirtmiştir. Sorun yaşamadığını belirten 34 katılımcıdan 13'ü e-devlete yeni ara yüz tasarımının eklenmesinden sonra hizmet alımında problemlerinin kalmadığını ifade

etmiştir. 18 Aralık 2017 yılında e-devlet yeni ara yüzü ile birlikte arama işlevini ön plana çıkararak vatandaşların hizmetlere doğrudan, hızlı ve kolay şekilde erişmesini sağladığı söylenebilir.

“E-devlet üzerinden yaptığınız işlemlerde en çok sorun yaşadığınız husus nedir?” sorusuna sorun yaşadığını belirten katılımcıların yanıtlarına bakıldığında erişim problemi ve sistemin hatası vermesi cevapları ön plana çıkarken bekleme sürelerinin uzun olduğu dile getirenlerin oranı oldukça düşüktür. Sorun yaşadığı dile getiren katılımcıların yeni ara yüz tasarımından sonra kamu hizmetlerini arama ile ilgili sorunlarının kalmadığı ifade etmektedir.

E-devlete yeni ara yüz ile sorunlarının kalmadığını dile getiren katılımcılar arama kolaylığının yanı sıra hizmetlerin, farklı kategoriler altında gruplanarak, erişimleri daha kolay hale geldiğini düşünmektedirler. 47 yaşındaki öğretmen bu iddiasını şu şekilde dile getirmektedir:

“Neredeyse ilk kullanıma açıldığı günden itibaren kullanıyorum e-devleti bugüne kadar yaşadığım sorun verilen kamu hizmetlerine kolay ulaşım sağlanamıyordu. Bir belge alacaksınız birkaç işlem yapmanız gerekiyordu. Şimdi sistem de değişiklik yapıldı dolayısıyla hangi işlemi yapacağınız bir kelime ile aratmak mümkün. Şunu da ilave edeyim kamu hizmetlerini de ayırmışlar bu bence çok iyi kullanım açısından.” (Kadın-36, 47)

E-devlet üzerinden yapılan işlemlerde en çok sorun yaşanan erişim problemi ve sistemin hatası vermesi kullanıcılar tarafından belirli dönemde, kısmen veya geçici süreyle olduğu ifade edilmiştir. Özellikle bazı dönemler de kamu hizmetlerine yaşanan talep yoğunluğu nedeniyle sistemin tamamen ya da kısmen işlememesi kullanıcılar tarafından sıklıkla ifade edilmiştir. Yine kullanıcılar yapılan işlemlerde hata vermesinin geçici süreyle olduğu dile getirilmiştir. Bu görüşü destekleyen bazı ifadeler şu şekildedir:

“Her zaman olmasa da bazen e-devlet çöküyor. Öyle zannediyorum üniversite ile ilgi başvuru veya kayıt işlemlerin de olabilir. Bu dönemde giriş yapamıyorum veya sisteme giriş yapsam dahi işlemleri gerçekleştiremiyorum. Bu en fazla bir gün belki o kadar bile sürmüyor.” (Erkek-11, 19)

“İşlemlerin biraz uzun sürmesi benim yaşadığım sorun olarak söyleye bilirim. Bunun dışında e-devletin çöktüğü günler de erişim sorunu yaşıyor ama kısa süreli oluyor genellikle.” (Erkek-35, 39)

Ülkemizde belirli dönemlerde yaşanan başvuru, kayıt işlemi veya sorgulama işlemlerine yoğunluk nedeniyle e-devlet sisteminin tamamen veya kısmen erişime kapanması katılımcılar tarafından sıklıkla vurgulanmıştır. Bununla birlikte yine aynı dönemleri kapsayan günlerde işlemlerin yavaş veya geç işlemesi katılımcıların karşılaştıkları sorunlar arasında yer almaktadır.

12. Elektronik Devlete Duyulan Güven ve Elektronik Devlet Kullanımı

E-devlet uygulamalarının başarıya ulaşmasında en başat faktör güvenlik sorunlarının minimize edilmesi gelmektedir. E-devlet, kamu kurumları ve özel sektörün yanı sıra toplumun tüm kesimleri tarafından “güvenli” hissettikleri takdirde başarılı olduğu sıkça vurgulanmaktadır. Bu bağlamda kullanıcılara, Türkiye’deki e-devlet sisteminin güvenli bir şekilde işleyip işlemediği, yapılan işlemlerde güvenlik endişelerinin olup olmadığı ve e-devlet uygulamalarının devlete ve kamu kurumlarına olan güveni nasıl etkilediği soruları sorulmuştur.

“Sizce Türkiye’deki e-devlet uygulamaları güvenli bir şekilde mi işlemektedir?” sorusuna kullanıcıların %46’sı güvenli bir şekilde işlediğini, %34’ü kullanıcı güvenli bir şekilde işlemediğini ve %20’si kullanıcının konuya dair teknik bir bilgi veya buna ilişkin olarak bir kanaate sahip olmadıklarını belirtmiştir. E-devlet uygulamalarının güvenli bir şekilde işlediğini düşünen katılımcıların “bugüne kadar herhangi bir güvenlik sorunu ile karşılaşmamış olması” sistemin güvenli işlediğine dair düşüncelerinde etkili olduğu gözlemlenmiştir. E-devlet uygulamalarının güvenli bir şekilde işlemediğini düşünen kullanıcılar, sistemin internet üzerinden olmasının her zaman bir risk doğuracağı ve bazı basın ve yayın organlarında çıkan haberlere istinaden bu kanı sahip olmasında önemli faktör olduğu söylenebilir.

E-devlet uygulamalarının güvenli bir şekilde işlediğini düşünen 29 yaşında doktora öğrenci erkek katılımcı Türkiye’de e-devlet güvenliği açısından herhangi bir olumsuzluk yaşanmadığı ve bazı basın yayın organların vatandaşların kimlik bilgilerinin çalındığına dair haberlerin yalan olduğu belirli aralıklarla bu haberlerin yapıldığını ve bunun kasıtlı olarak yapıldığı şu şekilde dile getirmiştir:

“Bence gayet güvenli işliyor. Bugüne kadar ben hiç duymadım ne de kendim karşılaştım e-devlet ile ilgili olarak güvenlik sorununun yaşandığını. Benim bilgisayarımda lisanslı anti virüs programı var e-devlet sistemine giriş yaptığımda program devre dışı kalıyor. Haber sitelerinde görüyorum 50 milyon vatandaşın kimlik bilgileri çalındığı haberlerini yıllardır aynı haber var bazı haber siteleri e-devletten çalındı falan yazıyor bu haberler yalan ve maksatlı olarak yapıldığını düşünüyorum. Vatandaşları yanlış yönlendirme maksatı ile yapıldığını düşünüyorum.” (Erkek-28, 29)

“Bence güvenli işliyor hem güvenlik açısından sıkıntılı bir şey olsa devlet zaten bu sistemi yapmaz. Bana göre vatandaşta e-devlet sistemi sayesinde çoğu şeyi öğrenebiliyor. Mobil hat sorgulama sistemi var bunun sayesinde üzerimize hat açılıp açılmadığı kontrol edebiliyoruz dolayısıyla açılmışsa hemen işlem başlatabiliyoruz. Bu açıdan baktığımız zaman e-devlet sistemi güvenliğimize sağlıyor.” (Kadın-48, 52)

E-devletin ülkemizde güvenli bir şekilde işlemediğini düşünen 52 yaşın esnaf katılımcı sisteme olan güvensizliğinde basın ve yayın organlarında çıkan haberlerin etkili olduğunu vurgulamaktadır:

“Ülkemizde bu sistemin güvenli bir şekilde işlediğine inanmıyorum. Yakın geçmişte medyaya yansıyan ve ciddi iddialar içeren haberlerde sayıları milyonları bulan kişilerin bilgilerinin çalındığı söylentileri yayıldı. Ve bu haberler maalesef yalanlanmadı.” (Erkek-45, 52)

Görüşmelerde dikkat çeken bir nokta, katılımcıların **“E-devlet üzerinden yaptığımız işlemlerde güvenlik endişeniz var mı?”** sorusuna verdiği yanıtlarda görülebilir. Katılımcılar her iki soruda da benzer tutum göstermiştir. Katılımcılardan Türkiye’deki e-devlet uygulamalarının güvenli bir şekilde işlediğini belirtenler, e-devlet üzerinden yaptığı işlemlerde güvenlik endişesinin olmadığını ifade ederken, Türkiye’deki e-devlet uygulamalarının güvenli bir şekilde işlemediği dile getiren katılımcılar, e-devlet üzerinden yaptığı işlemlerde güvenlik endişesinin olduğu ifade etmiştir. Bununla birlikte **“Sizce Türkiye’deki e-devlet uygulamaları güvenli bir şekilde mi işlemektedir?”** sorusuna görüş belirtmeyen katılımcılardan 7’si e-devlet üzerinden yaptığı işlemlerde güvenlik endişesinin olmadığını belirtmiştir.

Görüşmelerde ön plana çıkan bir diğer nokta, **“Sizce Türkiye’deki e-devlet uygulamaları güvenli bir şekilde mi işlemektedir?”** sorusuna görüş belirtmeyen katılımcıların büyük çoğunluğunun işlem boyutunda güvenlik endişesinin olmadığını düşünmeleridir. 19 yaşında üniversite öğrencisi olan kadın katılımcı bu konuyu şu şekilde yorumlamaktadır:

“E-devlet üzerinden yaptığım işlemlerde güvenlik endişem yok. Örneğin sınava başvuruyoruz bir onay kodu var veya diğer işlemlerde de aynı şekilde. Bu daha çok kamu kurumları ile alakalı bir durum olduğunu düşünüyorum. Sonuçta sunulan kamu hizmetinin sorumluluğu kamu kurumlarına ait. Bir sorun olması durumunda yaptığımız işlemi kanıtlayabiliriz.” (Kadın-11, 19)

E-devlet uygulamalarının sıklıkla vurgulanan yararlarından biri de e-devletin kamu kurumlarına olan güveni pekiştireceği ve nihayetinde devlete olan güveni artıracığı yönündedir. Bu bağlamda kullanıcılara “Sizce e-devlet uygulaması devlete ve kamu kurumlarına olan güveni nasıl etkilemektedir?” sorusu yöneltilmiştir. Katılımcıların %66’sı e-devlet uygulamalarının devlete ve kamu kurumlarına olan güveni artıracığını ifade ederken, %34’ü e-devlet uygulamaları ile devlet ve kamu kurumlarına güven arasında bir ilişkinin olmadığını ve kamu kurumlarına güvenin başka faktörlere bağlı olduğu ifade etmiştir.

Elektronik devletin devlette ve kamu kurumlarına olan güveni artıracığını düşünen katılımcıların büyük çoğunluğu internet ortamında işlemlerin daha hızlı denetlenebilir olacağını, kamu kurumlarının daha şeffaf bir yapıda konumlanacağını ve şikâyet mekanizmasının etkin işlemlerinden kaynaklı olduğunu ifade etmişlerdir. 40 yaşında bankada çalışan bir erkek katılımcı bu konuyu şu şekilde yorumlamaktadır:

“Ben üniversiteden yaklaşık 18 yıl önce mezun oldum. Üniversite bitirdikten sonra yüksek lisans yapmaya karar verdim fakat giremedim. Farklı şehirde başvuruları takip etmek veya başvurmakta zordu. Girdiğimiz sınavların sonuçları veya kaç kişi hangi puan ile başvurdu bunları zaten göremiyorsunuz. Görseniz dahi kime itiraz edeceksiniz. Şimdi bakıyorum sosyal medyada olsun veya başka mecralarda usulsüz bir ilan veya başka türden şeyler olsun hemen toplum tepki gösteriyor ve bununla ilgili bir şikâyet mekanizması var. Ve en önemlisi işlemler herkesin gözü önünde şeffaf bir şekilde. Bu örnek bile kurumlara olan güveni artırır.” (Erkek-33, 44)

E-devlet uygulamaları ile devlet ve kamu kurumlarına güven arasında bir ilişkinin olmadığını ifade eden kullanıcıların büyük kısmı güvenin siyasal, demografik, ekonomik ve sosyal faktörlere bağlı olduğunu düşünmektedir. Yine görüşülen kişilerin büyük çoğunluğu e-devletin olumlu yanları olduğunu fakat devlette ve kamu kurumlarına olan güvenle ilgili doğrudan bir ilişkinin olmadığını düşünmektedir. Bu görüşü destekleyen bazı ifadeler şu şekildedir:

“Sisteme olan güvenin demografik faktörlere göre değişebileceğini düşünüyorum. E-devlet uygulamasından dolayı herhangi bir mağduriyet yaşayan bir kişi, her ne sebeple olursa olsun, sorumluluğu karşı tarafa yükleyecek ve ciddi güven problemi yaşayacaktır.” (Erkek-24, 27)

“E-devlet üzerinden adalete hizmetleri çok iyi olabilir fakat bu mahkemelerin çok iyi işlediğine veya ona olan güvenimizi artırmaz. Bu konuda güvenin başka faktörlere bağlı olduğunu düşünüyorum.” (Kadın-39, 43)

Örneklem kapsamında e-devlet kullanıcıları olmayan katılımcıların büyük çoğunluğu **“Sizce Türkiye’deki e-devlet uygulamaları güvenli bir şekilde mi işlemektedir?”** sorusuna güvenli bir

şekilde işlemediğini belirtirken, bir fikrinin olmadığını ve güvenli bir şekilde işlediğini düşünen katılımcıların oranı daha az kalmıştır.

E-devlet kullanan ve kullanmayan katılımcıların güvensizlik konusunda benzer tutum gösterdikleri yani e-devlet uygulamalarının internet üzerinden olmasının her zaman bir risk doğuracağı ve bazı basın ve yayın organlarında çıkan haberlere istinaden bu kanı sahip oldukları ifade edilebilir. 40 yaşında erkek katılımcı bu durumu şu şekilde dile getirmektedir:

“Bana göre internet her zaman güvensiz bir ortam olmuştur. Bugün bakıyorsunuz internet mağdur olan binlerce kişi var. E-devlet o da internet üzerinden dolayısıyla ne kadar güvenilebilir. Geçen televizyonda gördüm akşam haberlerinde milyonlar kişinin sayısını tam hatırlayamayacağım bilgileri çalınmış. Demek ki bu olabiliyor.” (Erkek-63, 40)

“İşlemiyor bence çünkü köşe yazıların da okuyorum bazen kişisel bilgileri çalındı diye. E-devlete nasıl güveneceğiz bu konuda.” (Kadın-75, 38)

E-devlet uygulamalarını kullanmayan katılımcıların büyük kısmı **“Sizce e-devlet uygulaması devlete ve kamu kurumlarına olan güveni nasıl etkilemektedir?”** sorusuna “fikrim yok” ve “değiştirmez” şeklin yanıtlanırken, artırabileceğini düşünen katılımcıların oranı daha düşük kalmıştır. Bu görüşleri destekleyen bazı ifadeler şu şekilde sıralanabilir:

“Değiştirmez diyebilirim. E-devlet bence bir araç kamu hizmetlerinin sunumunda bunun güvene ne kadar etkisi olabilir.” (Erkek-71, 52)

“Kamu kurumlarına güvenin başka faktörlere bağlı olduğunu düşünüyorum. Sadece e-devlet uygulamaları ile güvenin pekişebileceğini zannetmiyorum.” (Erkek-73, 48)

13. Elektronik Devlet Hizmetlerinden Yararlanma Amaçları ve Buna Etki Eden Temel Faktörler

E-devletin kullanım amaçlarının yaş, cinsiyet, eğitim ve istihdam durumuna göre farklılaştığı söylenebilir. Görüşmeler esnasında katılımcıların e-devleti kullanma amaçları ve buna etki eden temel faktörlerin neler olduğuna ilişkin sorular yöneltilmiştir. Bu bağlamda cevaplara bakıldığında benzer koşulları yaşayan kişilerin e-devleti kullanma amaçlarında da bir benzerlik söz konusu olduğu ifade edilebilir. Öğrencilerin sınav başvurusu, öğrenci belgesi sorgulama, kredi ve yurtlar kurumu ait işlemlerini yoğun gerçekleştirdiği, özel sektör ve kamu çalışanlarının, sosyal güvenlik, maliye ve adalet ilişkin işlemleri sık kullandığı söylenebilir.

“E-devlet uygulamalarında en çok yararlandığımız işlemler nelerdir? Neden?” sorusuna verilen yanıtlara bakıldığında sosyal güvenlik ve sigorta, adalet, şikâyet ve bilgi edinme, telekomünikasyon, eğitim, trafik ve ulaşım, vergi harç ve cezalar ve sağlık kategorileri ön plana çıkarken tüm katılımcıların kullandığı e-devlet uygulaması “mobil hat sorgulama” olmuştur. Katılımcıların büyük bir kısmı son bir yıl içerisinde düzenli olarak mobil hat sorgulaması yaptıklarını ifade etmiştir.

Ülkemizde son yıllarda bilgi ve iletişim teknolojilerinin daha erişilebilir olması ve bu araçların çeşitliliğin günden güne artmasından kaynaklı olarak, vatandaşlar bu gelişmeleri takip edemez hale gelmekte ve getirdiği risklerin farkına varamamaktadır. Bilgi ve iletişim teknolojileri vatandaşlar

açısından büyük kolaylıklar sağlamış olsalar da son yıllarda basın ve yayın organlarında sıklıkla vurgulanan telefon dolandırıcılığı dolandırıcılık yöntemleri arasında başı çekmektedir.

Geçmişte kendi adına açılan telefon hattı sebebiyle mağduriyet yaşadığını belirten 37 yaşında bir kadın katılımcı bu durumu şu şekilde ifade etmektedir:

“Benim tanımadığım kişi ya da kişiler olabilir, üzerime hat açmışlar. Ben bunu daha sonra öğrendim. Ondan sonra bir süre bununla uğraştım hem maddi hem manevi olarak zarar. E-devlette mobil hat sorgulamayı gördüğüm günden itibaren ne olur ne olmaz diye ayda 2 ya da 3 kez kontrol ederim.” (Kadın-41, 37)

Görüşmeler ön plana çıkan bir diğer önemli husus, üzerine kayıtlı araç bulunan katılımcıların araç plakasına yazılan ceza sorgulama ve hızlı geçiş sistemi HGS hesap bilgileri sorgulama işlemlerini düzenli olarak yaptıklarını dile getirmişlerdir. 29 yaşında erkek katılımcı bu durumu şu şekilde dile getirmiştir:

“Gün içerisinde sürekli araç kullanıyorum dolayısıyla gerek şehir içi gerek şehir dışına trafik kurallarını ihlal ettiğim oluyor. Bundan dolayı e-devletten kontrol ediyorum erken ödeme açısından. Bir de trafik cezaları adresime geldiğini pek hatırlamıyorum. HGS’de aynı bu açıdan şehir dışına çıkarken otoyoldan geçiyorum ona da ceza sorgularken veya şehir dışına çıkarken bakıyorum.” (Erkek-28, 29)

Görüşmelerde öne çıkan diğer bir nokta, katılımcıların tamamının geleneksel hizmet sunumu ve e-devlet üzerinden yapabileceği işlemlerde ilk tercihinin elektronik devlet olmasıdır. **“Geleneksel hizmet sunumu veya e-devlet üzerinden yapabileceğiniz işlemlerde ilk tercih ettiğiniz hangisidir? Neden?”** sorusuna katılımcılar tamamı e-devlet olacağını ifade etmiştir. Bu bağlamda e-devleti tercih edeceğini ifade eden katılımcıların büyük çoğunluğu kolay ulaşılabilir olması, zaman tasarrufu sağlaması ve haftanın yedi günü yirmi dört saat işlem yapma olanağına sahip olunması e-devleti ilk tercih etmesinde etken olduğu söylenebilir. Bu görüşü destekleyen bazı ifadeler şu şekilde sıralanabilir:

“Kesinlikle e-devleti tercih ederim. Hem maddi hem zaman açısından. E-devlet yaygın olarak kullanılmıyor maalesef dolayısıyla en kolay işlerde dahi kamu kurumlarında sıra oluyor.” (Erkek-32, 46)

“E-devlet ben ilk tercihim olur. Hem hızlı bilgiye ulaşım hem de vakit açısından bana çok kolaylık sağlıyor.” (Kadın-14, 22)

Katılımcılar e-devleti kolay ulaşılabilir olması, zaman tasarrufu sağlaması ve haftanın yedi günü yirmi dört saat işlem yapma olanağına sahip olunması nedeniyle tercih ettiklerini ifade etmişlerdir. Katılımcıların gün içersin de kamu kurum ve kuruluşlarına her zaman gitme olanağına sahip olmaması e-devleti ilk tercihte önemli faktör olduğu ifade edilebilir.

14. Vatandaşların Elektronik Devlet Uygulamalarından Beklentileri

E-devletin en önemli aktörlerinden biri olan vatandaşların e-devlete dair beklentileri büyük önem arz etmektedir. Bu kapsamda kullanıcılara **“Mevcut e-devlet hizmetleri sizce yeterli mi?”** sorusu yöneltilmiştir. Kullanıcıların % 60’ı mevcut hizmetlerin geliştirilmesi yönünde düşüncelerini ifade

ederken, kullanıcıların %40'ı mevcut hizmetlerin yeterli bulunduğunu dile getirmiştir. Hizmetlerin geliştirilmesini düşünen katılımcıların büyük çoğunluğu e-devlet hizmetlerinin son birkaç yıl içinde geliştiğini ve daha çok bilgilenebilmeye yönelik işlemlerin olduğunu dile getirmişlerdir. Mevcut hizmetleri yeterli bulan katılımcıların büyük çoğunluğu “kendilerine yönelik işlemlerin e-devlet üzerinden yapılabilmesi” hizmetleri yeterli bulmada en önemli faktör olduğunu belirtmişlerdir.

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin günümüzde sürekli geliştiğini, e-devletin ülkemizde son birkaç yılda önemli mesafe kat ettiğini fakat tam manasıyla yeterli olmadığını, bürokratik süreçlerin gerek kamu kurumlarında gerekse e-devlet üzerinde yapılan işlemlerde azaltılması gerektiğini düşünen 27 yaşında özel sektörde çalışan kadın katılımcı bu durumu şu şekilde dile getirmektedir:

“E-devletin şu an bilgilene veya sorgulama işlemleri olarak tabir edebileceğimiz işlemlerinden sıklıkla yararlanıyorum. Ama geliştirilebileceğini düşünüyorum. Sadece bilgi almak için değil de diğer işlemleri de e-devlet üzerinden yapabilmeliyiz. Teknoloji çok hızlı değişiyor buna kamu kurumlarının ayak uydurması bugün için zor gözüküyor. Ülkemizde müthiş bir bürokrasi var. İster istemez bu e-devlet işlemlerini de etkiliyor. Çok değil birkaç yıl önceye kadar e-devlet üzerinden aldığımız bir kuruma ait belgeyi başka bir kamu kurumu kabul etmeye biliyordu. Veya bir kamu kurumunun elektronik işlemleri çok iyi düzeydeyken diğer kamu kurumun sistemi çok kötü veya hiç işlemiyor. Bence bütün kurumlara standart getirilmeli ve bu işin üstüne düşülmeli.” (Kadın-25, 27)

Mevcut e-devlet hizmetlerinin yeterli bulan katılımcılardan 62 yaşında emekli erkek katılımcı e-devlet üzerinden yaptığı işlemleri yeterli bulmasını şu şekilde ifade ediyor:

“Emekliyim yandan bir iş yapmıyorum. E-devlet üzerinden yaptığım işlemlerin büyük çoğunluğu sorgulama işlemleri. Trafik cezası veya ilaç sorgulama gibi dolayısıyla benim işimi görüyor.” (Erkek-15, 62)

“Yeterli olduğunu düşünüyorum yani yapılabilecek bütün işlemler var e-devlette. Bazı işlemleri gereği mecbur kamu kurumlarına gitmemiz gerekiyor. Onun dışında e-devlette benim bildiğim 2000'nin üzerinde işlem yapılabilir.” (Kadın-38, 58)

“E-devlet uygulamasında beklentileriniz nelerdir?” sorusuna kullanıcıların büyük çoğunluğu bilgilene işlemlerinden daha çok etkileşime dönük işlemlerin e-devlet sisteminde olması gerektiğini ifade ederken gerek kamu yönetimi gerekse e-devlet uygulamalarına yönelik teknik bilgilerinin yeterince olmadığını dolayısıyla e-devletten beklentilerini dile getirmeyen kullanıcıların sayısı oldukça azdır. Bu görüşü destekleyen bazı ifadeler şu şekilde sırlanabilir:

“E-devletten yaptığımız işlemlerde sorgulama işlemleri veya bilgilene işlemleri bunun dışında e-devletten aldığımız bir belgeyi yine başka bir kuruma götürmemiz gerekebiliyor. E-devlet üzerinde belgeyi yükleyebiliriz veya başka bir şeyde olabilir. Benim beklentim bu yönde.” (Kadın-22, 25)

“E-devletten beklentim sosyal medya platformlarına benzer bir şekilde olabilir. Örneğin fotoğrafımızı yükleyebileceğiz. Bunun sayesinde dilekçe vermemiz gerekiyorsa e-devlette düzenleyip verebiliriz. Başka işlemlerde olabilir.” (Erkek-12, 20)

E-devlet kullanıcıları olmayan katılımcıların büyük çoğunluğu “E-devlet uygulamasında beklentileriniz nelerdir?” sorusuna daha fazla e-devlet hakkında bilgi sahibi olmayı dile getirirken, beklentisi olmayan ya da fikir belirtmeyen katılımcıların oranı düşük olmuştur. Yine katılımcıların büyük çoğunluğu e-

devlete nasıl kullanılacağı ve ne tür işlemler yapıldığını bilmediklerini ifade etmişlerdir. E-devlet uygulamalarının başarıya ulaşmasında toplumun tüm kesimlerine ulaşması ve gerekli bilgilendirilmelerin yapılması büyük önem arz etmektedir.

E-devlete sunulan kamu hizmetlerini bilmediğini ve kullanmak için şifreyi nereden ve nasıl alınacağını bilmediğini ifaden eden 52 yaşında kadın katılımcı bu durumu şu şekilde ifade etmektedir:

“Nasıl kullanıldığını bilmiyorum. Bu konuda daha fazla bilgilendirilme yapılması lazım. Şifre almak gerektiğini duymuştum. Ama nereden alınır nasıl alınır sormadım. Binlerce kamu hizmeti sunuluyormuş benim haberim yok. Yani bu konuda daha fazla bilgilendirilsek buraya kadarda gelmemize lüzum kalmayacak.” (Kadın-80, 52)

“Bir reklam gibi veya broşür de olabilir e-devlet anlatılsa veya kamu kurumlarında kitapçık şeklinde anlatılsa bence iyi olur. Şimdi kamuda işimiz oluyor acil hemen gelme gereği duyuyoruz. E-devlette olduğunu bilsek oradan yapmaya çalışırız.” (Erkek-81, 47)

“Daha fazla kendisini anlatmasını bekliyorum. Bütün toplumun ilgisi çekebilecek uygulamalar falan olabilir. Bir nevi reklam amaçlı yani.” (Erkek-82, 45)

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bilişim teknolojilerinde yaşanan hızlı değişim ve dönüşüm, hayatın tüm alanlarını derinden etkilemektedir. Tarihsel süreç içerisinde gelişen e-devlet, gerek toplumsal yapıdaki gerekse yönetim anlayışındaki değişimin bir sonucudur. Geleneksel hizmet anlayışına bir rakip olarak değil, onun tamamlayıcısı olarak düşünülen e-devlet ile kamu hizmetleri daha etkin, hızlı ve kaliteli sunulabilmesi olanağına kavuşmuştur.

Ülkemizde önceleri proje bazlı yürütülen çalışmaların 2000’li yıllara kadar beklentilerin altında kaldığı söylenebilir. 2008 yılında kamu hizmetlerinin tek çatı “e-devlet kapısı” altında hizmete sunulması bir dönüm noktası oluşturmuştur. Geçen 10 yıllık süre zarfında e-devlet 2400’ü aşkın hizmet ve yeni tasarımı ile kullanıcı odaklı bir görünüm aldığı söylenebilir. Ülkemizde e-devlet uygulamalarının gerek kurum içinde gerekse kurumlar arası bütüncül bir yapıda yürütülememesi, kamu kurumlarında yaşanan idari ve teknik aksaklıklar ve gerekli yasal düzenlemelerin yapılamaması e-devlet hizmetlerinin önünde engeller olarak durmaktadır.

E-devlet dair toplumsal algıyı ölçmeye hedefleyen bu çalışma, Düzce ilinde (55 erkek, 45 kadın) toplam 100 katılımcı ile derinlemesine yarı yapılandırılmış mülakat yöntemi ile gerçekleştirilmiştir. Çalışma sonunda “elektronik devlet hizmetlerinden yararlanma amaçları ve buna etki eden temel faktörler”, “elektronik devlete güven ve elektronik devlet kullanımı”, “vatandaşların elektronik devlet uygulamalarından beklentileri”, “elektronik devlet kullanımında yaşanan sorunlar”, “elektronik devlet kamu yönetimi üzerindeki etkisi” ve “elektronik devlet uygulamalarından yararlanma nedenleri” başlıklarına ilişkin bulgular elde edilmiştir.

Öne Çıkan Bulgular

Bu başlık altında saha araştırmasına dair bulgular ve bu bulgulara dayalı olarak öneriler sıralanacaktır.

- Katılımcıların çok az bir kısmı bilgisayar, akıllı telefon ve internet kullanmadıklarını ifade etmektedir. Bilgi ve iletişim teknolojisi araçlarını kullanmayan katılımcılar yaşlı ve düşük gelir sahibi kişilerdir.
- E-devlet uygulamalarını kullanmadığını ifade eden katılımcıların büyük bir kısmı, kamu kurumlarına bizzat gitmeyi tercih ettiğini ve internet üzerinden işlem yapmayı güvenilir bulmamaktadır.
- E-devlet uygulamalarını kullanan katılımcıların “e-devlet algısı” pozitif yöndedir. Kullanıcılar, e-devlet uygulamalarını gerek kamu hizmetlerinin sunulduğunda gerekse kamu hizmetlerinin süreçlerine olumlu etki yapacağı yönünde bir eğilimi olduğu ifade edilebilir.
- E-devlet uygulamalarını kullanan vatandaşlara göre mevcut hizmetler, kamu hizmetlerinin sunulduğunda; kamu hizmetlerin zaman ve mekâna bağlı olmaksızın erişim mümkün hale gelebileceğini, kamu hizmetlerine aracı olarak erişimin mümkün hale geldiğini, hizmet kalitesinin arttığını, zaman tasarrufu sağladığını, işlemlerinin hızının arttığını ve adam kayırmanın (torpilin) önüne geçileceğini, kamu yönetiminin işleyişinde ise, bürokrasinin azaldığı, tasarrufun artacağını, işlemlerin hızının artacağını, iş yükünün azalacağına ve kamu hizmetlerinin sürekli hale geleceğini dile getirmişlerdir.
- Kullanıcıların çok az bir bölümü e-devlet hizmetlerinin sunulduğunda olumsuzlukların yaşanabileceğini ifade etmişlerdir. Katılımcılar yaşlı, engelli veya internet kullanmayı bilmeyen toplum kesimlerince zorlanabileceğini ve karışıklığa yol açabileceğini ileri sürmüşlerdir.
- E-devlet kullanıcı olmayan katılımcıların büyük bir bölümü kamu hizmetlerinin süreçlerinde ve sunulmuş şeklinde e-devlet uygulamalarını kullanmaktan kaynaklı olarak görüş bildirmemişlerdir.
- E-devlet kullanıcılarının büyük çoğunluğu e-devlet kullanımında sorun yaşamadığını ifade ederken, sorun yaşadığını ifade eden katılımcıların en çok problem yaşadığı husus erişim problemi ve sistemin hata vermesi olduğunu dile getirmişlerdir.
- Güven duygusu toplumsal ilişkilerin temelini oluşturmaktadır. Araştırmada e-devlet kullanan ve kullanmayan katılımcıların güven konusunda farklılaştığı görülmektedir. E-devlet kullanıcı katılımcıların güven eğiliminin yüksek olduğu, kullanmayan katılımcıların güven eğiliminin daha düşük olduğu söylenebilir.
- Bu bağlamda e-devlet kullanıcılarının büyük çoğunluğu Türkiye’de e-devletin güvenli bir şekilde işlediğini ve e-devlet üzerinden yaptığı işlemlerde güvenlik endişesinin olmadığını ifade etmiştir. Güvenlik endişesinin olmadığını dile getiren katılımcıların “güven” duygusunda başat faktör daha önce güvenlik sorunları ile karşılaşmış olmamasıdır. Kullanıcılardan güvenlik endişesini olduğunu ifade eden katılımcıların, e-devletin internet üzerinden olması ve basın ve yayın organlarında çıkan haberlerin etkili olduğu söylenebilir. Yine kullanıcıların büyük bir bölümü elektronik devletin devlette

ve kamu kurumlarına olan güveni artıracığını ifade etmiştir. Kullanıcıların tamamı güven ve güvenliği ilişkin sorularda benzer tutum gösterdiği söylenebilir.

- E-devlet kullanıcısı olmayan katılımcılarda Türkiye’de e-devletin güvenli bir şekilde işlemediği ve elektronik devletin devlette ve kamu kurumlarına olan güveni artırmayacağına yönelik eğilimin yüksek olduğu söylenebilir.
- E-devlet kullanan ve kullanmayan katılımcıların güvensizlik konusunda benzer tutum gösterdikleri yani e-devlet uygulamalarının internet üzerinden olmasının her zaman bir risk doğuracağı ve bazı basın ve yayın organlarında çıkan haberin etkili olduğu ifade edilebilir.
- E-devletin kullanım amaçları cinsiyet, yaş, eğitim ve istihdam durumuna göre farklılaşmaktadır. Toplumda benzer koşulları yaşıyan kişilerin benzer hizmet kategorilerinde hizmet alımının yoğunlaştığı görülmektedir. Katılımcıların tamamı bir yıl içerisinde “mobil hat sorgula” hizmeti kullanmıştır. E-devlet hizmetlerinden sırasıyla sosyal güvenlik işlemleri, şikayet ve bilgi edinme, eğitim ve trafik işlemleri katılımcıların sık kullandığı işlemlerdir. Katılımcılardan üzerinde kayıtlı araç bulunanların tamamı “araç plakasına yazılan ceza sorgulama” işlemini e-devlet üzerinden gerçekleştirdiğini ifade etmişlerdir.
- Kullanıcıların e-devlet uygulamalarını tercih etmesinde kolay ulaşılabilir olması, zaman tasarrufu sağlaması ve haftanın yedi günü yirmi dört saat işlem yapma olanağına sahip olunması başat faktör olmuştur.
- E-devlete ilişkin beklentilerin kullanıcılar ve kullanmayan arasında farklılaştığı görülmektedir. Kullanıcılar daha çok bilgilenmeye yönelik işlemlerin olduğunu e-devlet hizmetlerinin geliştirilebileceğini dile getirmişlerdir. E-devlet hizmetleri kullanmayan vatandaşların e-devlet hakkında daha fazla bilgi sahibi olmayı dile getirmişlerdir.
- E-devlete ilişkin sorunların kullananlar ile kullanmayanlar arasında bazı yönlerden ayrıştığı, bazı yönlerden benzer olduğu görülmektedir. Bu bağlamda, e-devlet kullanıcısı olmayan katılımcıların, “e-devlete dair” bilgi eksikliği ve geneline internete özelinde “e-devlete” olan güvensizlik e-devlet kullanımında önemli sorun alanı olarak belirlemektedir. Bilgi eksikliğini gidermekte kamu kurum ve kuruluşlarına büyük rol düşmektedir. Kamu kurumları e-devlet üzerinden sundukları hizmetleri toplumun tüm kesimlerine etkin bir şekilde anlatmalıdır.
- Bu kapsamda kamu kurumları kamu spotu başta olmak üzere çeşitli reklam araçları ile e-devlet üzerinden sunduğu hizmetleri vatandaşlara aktarmalıdır. Bunun yanında e-devletin kullanımında ilişkin broşür, bilgilendirme notu ve kitapçık şeklinde hazırlanan materyallerin kamu kurumlarında vatandaşlara dağıtılabilir. Güvensizlik ya da güven eksikliği hem e-devlet uygulamalarını kullanana hem de kullanmayan vatandaşlar için “ortak” bir sorun alanını oluşturmaktadır. Güvensizlikte başat

faktörlerin internet ve bazı basın ve yayın organlarında çıkan haberlerin etkili olduğu görülmektedir. İnternet ve sosyal medya üzerinden gerçeği yansıtmayan bilgilere karşı idari merciler tarafından tedbir alması gerekmektedir.

- E-devlet kullanıcılarının karşılaştığı sorun alanlarının başında bazı dönemlerde e-devletin geç işlemesi ya da hiç işlememesidir. Ülkemizde toplumun tamamının ya da büyük çoğunluğunu ilgilendiren; başvuru, sorgulama ve kayıt işlemlerinde hizmete olan yoğun talep sonucu kısmen ya da tamamen erişilemez hale gelmektedir. Bu noktada iki yol bu sorunu aşmada yardımcı olabilir. İlk olarak yoğunluğun yaşanabileceği öngörülen hizmetlerde kullanıcıların T.C kimlik numaralarının son hanesinde yer alan rakam baz alınarak bir sıralamaya gidilebilir. İkinci olarak “önce gelen alır” ilkesinden hareketle sunulan e-devlet hizmetine bir kota uygulanarak sistemin tamamının erişime kapanması engellenebilir.
- Kamu hizmetlerinin sunumunda e-devletin toplumun tüm kesimlerine “zorunlu” tutulmaması gerekmektedir. Özellikle yaşlı, engelli ve e-devlete ulaşamayan toplum kesimleri pozitif ayrımcılık kapsamında değerlendirilmesi gerekmektedir.
- E-devlet bilgi toplumu temelinde sürekli gelişen ve değişen bir sistemi temsil etmektedir. Ülkemizde son yıllarda önemi artan e-devletin bu dinamik yapısına uygun olarak desteklenmesi gerekmektedir. E-devletin bütün aktörlerinin süreçlere daha etkin katılması gerekmektedir. Bu bağlamda sivil toplum kuruluşları ve üniversitelere büyük rol düşmektedir. E-devletin kullanımının artırılması, sistemin daha etkin bir biçimde işlemesinde; öneri ve araştırma faaliyetlerinin geliştirilmesi büyük önem taşımaktadır.

KAYNAKÇA

BÜKE Ahmet (2002), *E-Devlet Kavramı ve Türkiye’de E-Devlet*, İzmir Ticaret Odası Enformasyon ve Dokümantasyon Müdürlüğü, İzmir.

GARCÍA Ramon.J Gil ve **PARDO** Theresa. A (2005), “E-government success factors: Mapping Pratical Tools to Theoretical Foundations”, *Government Information Quartery*, 22(2)

GRÖNLUND Åke ve **HORAN** Thomas A (2004), “Introducing e-gov: History, definitions, and issues”, *Communications of the Association for Information Systems* (Volume 15).

HEEKS Richard (2003), “Most E-Government for Development Projects Fail How Can Risks be Reduced?” *iGovernment Working Paper Series, Institute for Development Policy and Management*, University of Manchester.

HEEKS Richard (2001), “Understanding E-Governance For Development”, *i-Government Working Paper Series*, Institute for Development Policy and Management, http://www.man.ac.uk/idpm/idpm_dp.htm#ig, Erişim:5.06.2017.

İNCE N. Murat (2002), “Elektronik Devlet: Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar”, *DPT Yayınları*.

LEİNG Andrew ve **ATKINSON** Robert D(2001), “Breaking Down Bureaucratic Barriers” *Progressive Policy Institute Technology & New Economy Project*, <https://pdfs.semanticscholar.org/14c9/86088b2d26ef4641d76802b6d90586c90561.pdf>

ÖRSELLİ Erhan ve **TAŞPINAR** Yasin (2016), “E-Devlet: Fırsatlar ve Tehditler Bağlamında Bir Analiz”, *Teoriden Uygulamaya E-Devlet*, ed. Ali Şahin-Erhan Örselli, Atlas Akademi, Konya, ss.343-356.

RANA Nripendra P, **DWİVEDİ** Yogesh K. ve **WILLİAMS** Michael D (2013), “Analysing challenges, barriers and CSF of egov adoption”, *Transforming Government: People, Process and Policy* Vol. 7 No. 2., 177-198.

SCHWESTER Richard (2009), “Examining the Barriers to e-Government Adoption”, *Electronic Journal of e-Government*, Volume 7 Issue 1.

SOBACI Mehmet Zahid (2012), “E-Devlet: Kuramsal Bir Bakış”, *E-Devlet Kamu Yönetimi ve Teknoloji İlişkisinde Güncel Gelişmeler*, ed. Mehmet Zahid Sobacı-Mete Yıldız, Nobel Yayıncılık, Ankara, ss.3-39.

ŞAHİN Ali (2007), “Kamu Çalışanlarının E-Devleti Algılayış Biçimleri: Beklentiler ve Sorunlar”, *Kamu Yönetimi Yazıları*, ed. Bilal Eryılmaz ve Diğerleri, Nobel Yayıncılık, Ankara.

ŞAHİN Ali ve **ÖRSELLİ** Erhan (2003), “E-Devlet Anlayışı Sürecinde Türkiye”, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, s.343-356

United Nations (2008). *UN E-Government Survey 2008 From E-Government to Connected Governance*. Department of Economic and Social Affairs, New York: United Nations Publication.

United Nations / American Society for Public Administration (2002). *Benchmarking E-Government: A Global Perspective - Assessing the Progress of the UN Member States*. New York: UN / ASPA, Division Public Economics and Public Administration.

WEST Darrell M (2004), “E-Government and the Transformation of Service Delivery and Citizen Attitudes”, *Public Administration Review*, Vol. 64, No. 1 (Jan. - Feb., 2004), pp. 15-27.