



KAMU ÇALIŞANLARINDA E-DEVLET ALGISI: KARABÜK İLİ ÖRNEĞİ ¹

Yahya FİDAN ²
Canan YILDIRAN ³
Aydın YILMAZER ⁴

ÖZ

Günümüzün arge-yenilik yapma ve teknoloji alanlarındaki baş döndürücü gelişmeler tüm kurumları derinden etkilemekte ve değişime zorlamaktadır. Daha kısa zamanda daha fazla iş yapma, daha az maliyetle etkili iş görme, minimum maliyet ve maksimum sonuca ulaşma şeklindeki etkinlik amaçları da her kurumu kendini yenilemeye zorlamaktadır. Bu değişim ve zorlamalardan kamu örgütleri de etkilenmektedir. Her ülke sunduğu hizmetleri elektronik ortamda verme çabasına girmiştir. Ülkemizde de E-Devlet çalışmaları hızla artırılmaya çalışılmaktadır. Bu çalışmada, Karabük ilinde bulunan kamu çalışanlarının E-Devlet algısı belirlenmeye çalışılmıştır. E-Devlet hizmetlerinin nasıl algılandığı anket yöntemiyle araştırılmış ve elde edilen veriler analiz edilerek yorumlanmıştır.

Anahtar Kelimeler: E-Devlet, E-Devlet Algısı, E-Devlet Uygulamaları, Kamu Çalışanları.

E-GOVERNMENT PERCEPTION OF PUBLIC EMPLOYEES: THE EXAMPLE OF KARABUK

ABSTRACT

Today, significant developments in Arge-innovation and technological areas have affected deeply all the institutions and eventually force them to change. That is, institutions, in view of these changes, find it necessary to renew themselves in order to do more work in a short period of time, produce cheaply more effective labour and achieve a maximum result with a minimum cost. The developments and the need to change also affect public institutions. Almost every country across the world tries to offer all their services electronically. Likewise, in Turkey, the activities related to e-government services have accelerated recently, and this trend will likely continue soon. In this study, E-government perception of public employees who are in Karabük have been tried to determined. The perception of the E-government services has been researched by survey method and the results have been analyzed and evaluated.

Keywords: E-Government, E-Government Perception, E-Government Applications, Public Employee.

¹Bu çalışma Yüksek Lisans öğrencisi Burcu Kibar'ın yardımlarıyla gerçekleşmiştir.

²Prof. Dr., İstanbul Ticaret Üniversitesi, Uygulamalı Bilimler Fakültesi, yfidan@ticaret.edu.tr

³Arş. Gör., Karabük Üniversitesi, İşletme Fakültesi, cananyildiran@karabuk.edu.tr

⁴Sakarya Büyükşehir Belediyesi, yilmazer@sakarya.edu.tr

1. GİRİŞ

Günümüzde teknolojik gelişmeler hayat tarzlarında değişikliklere yol açmıştır. Bu gelişmeler kamu yönetimi alanını da etkileyerek dijital boyuta geçmeye ve radikal değişimlere, gelişmelere zorlamaktadır.

Ülkeler birçok kamu hizmetini on-line şekilde vermektedirler. Ülkemizde ise, E-Devlet sistemine geçiş çalışmaları her geçen gün artarak devam etmektedir. E-Devlet uygulamaları ile hem vatandaş daha hızlı, güvenli, ucuz, çevreye saygılı hizmet alabilmekte hem de kaynakların tasarruf edilmesi konusunda önemli bir seçenek elde edilebilmektedir. Bu süreçteki önemli kazanımın da, vatandaşın hizmetlere katılımı ve demokrasinin güçlendirilmesi olduğu söylenilebilir.

E-Devlet uygulamaları; yeni teknolojilerle yönetim yapısını güçlendirip uygulamayı yaygınlaştırırken aynı zamanda kamu görevlilerinin ve vatandaşların daha hızlı ve etkili bilgilendirilmesini sağlamakta, bu süreç, verimliliği ve performansı artırmaktadır.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

E-Devlet, ‘‘akıllı devlet’’, ‘‘dijital devlet’’ olarak da isimlendirilmektedir. E-Devlet; devlet ile vatandaşlar arasında karşılıklı yükümlülüklerin elektronik ortamlarda yapılmasını sağlayan projeleri ifade etmektedir. (Pektaş, 2011, s. 65; Apak, 2005, s. 2).

E-devlet uygulamaları, hizmet verilen kanalları değiştiriyor gibi görünse de değişim daha derindir. Yani E-devlet kavramını, vatandaş memnuniyeti, toplam kalite yönetimi, ağlar gibi dönüştürücü ve geliştirici olarak değerlendirilebilir. E-devlet, vatandaşı öne çıkaran ve merkeze yerleştiren, kamu çalışanlarının sağladığı hizmet kalitesinden sorumlu tutan, performanslarını ölçen ve ödüllendiren, düşük performansı iyileştirmeye çalışan ve bu kamu hizmeti sürecine özel sektörleri ve toplum kuruluşlarını da kapsamasına yönelik bir yaklaşımdır (Polat, 2006, s. 4).

3. E-DEVLET KAVRAMI VE KAPSAMI

3.1. E-Devletin Tanımı ve Kapsamı

E-Devlet; kamu kurumlarının sunmuş olduğu hizmetleri, elektronik olarak vermek üzere oluşturulmuş olan sisteme verilen isimdir. Yaşadığımız çağda, etkin hizmet sunmanın bir gereği olarak her devlet, vatandaşlarına verdiği hizmeti, çok daha kısa zamanda, çok daha düşük maliyetlerle ve etkin olarak vermek amacıyla bu sistemi geliştirme gayretindedir.

Gartner Grubu, elektronik devlet kavramını ‘‘kamu hizmetlerinin sunumunun sürekli olarak optimizasyonu, vatandaşların kamuya katılımı, teknoloji, internet ve yeni medya araçları vasıtasıyla hem içsel hem de dışsal ilişkilerin dönüşümünün sağlanarak yönetim olgusunun tesis edilmesi’’ olarak tanımlamaktadır (Çakır, 2015, s. 38).

E-Devlet, devletin vatandaşa sağlamış olduğu çeşitli kamu hizmetlerini kaliteli ve ekonomik olarak sunmasıdır. Burada E-Devlet sadece gerekli olan hizmetlerin yürütülmesi olarak değil, aynı zamanda bütün kamu kurumlarınca siyasal ve yönetsel olarak değişikliklere önem verilmesi şeklinde geniş düşünülmelidir (Yıldırım, 2011, s. 9). E-Devlet’e teknik açıdan baktığımızda ise, çoklu medya, otomasyon, veri tabanları gibi elektronik sistemlerin tümünün bileşimiyle oluştuğu görülmektedir (Jaeger, 2003, s. 323).

E-Devlet, insanları bilgilendirmesinin yanında hızlı hizmet de sağlamaktadır (Giray, 2010, s. 160). Aslında E-Devlet internetin kullanımı ya da teknolojinin kullanımından daha fazla anlam içermektedir. E-Devlet ile sorulara pratik şekilde cevap verecek, bilginin işleme sayısını artıracak bir devlet anlayışı meydana getirilmektedir. Burada E-Devlet ile yapılanan

ve oluşan yeni devlet anlayışının getirdiği yeni bir iş anlayışı devamlı takip ve kontrol gerektirmektedir (Çağtürk, 2006, s. 84).

Hem yönetim hem de yöntem olarak verimliliği artırması nedeniyle kamu kuruluşları arasındaki etkinlik ve etkililik için E-Devlet önemlidir.

E-Devlet ile ilgili kapsamlı bir tanım yapılabilmesi için hizmetlerin ekonomik, verimli, basit olması ve vatandaşların karar süreçleri içerisine dahil edilmesi ayrıca vatandaşların, özel sektör ve sivil toplum kuruluşlarının kamu kurumları ile iletişimi güçlendirerek iletişim odaklı tanımların birarada ele alınması ile gerçekleştirilebilir (Sobacı ve Yıldız, 2012, s. 8).

E-Devlet; verileri korunan, vatandaşlara yedi gün 24 saat etkin hizmet veren, bilgi paylaşımı ile insanların kamu faaliyetlerini kontrol eden, şeffaf bir yönetim ile etkili bir hizmet sunan anlayış olarak tanımlanabilir (Odabaş, 2009, s. 9).

E-Devlet uygulamaları, kamu ve özel sektör ile vatandaşlar arasındaki etkileşimleri incelenebilir. Kamu sektörüne ve özel sektöre fayda sunmasına karşın, en çok faydayı vatandaş elde etmektedir (Akman vd, 2005, s. 2).

E-Devlet ile devletle vatandaş arasındaki ilişki farklı bir boyuta taşınmaktadır. Bilginin önemli olduğu E-Devlet uygulamasında devlet bilgileri vatandaşlarla paylaşarak kendini paylaşımına açacaktır. Böylelikle bilişim teknolojilerinden yararlanılarak maliyetler düşürülüp etkin kullanım sağlanmış olacaktır (Kılıç, 2006, s. 5). E-Devlet'in yoğun olarak kullanılmasıyla, hizmet maliyetlerine harcanacak olan önemli miktardaki kamu kaynağı tasarruf edilmiş olacaktır. Ayrıca vatandaşa çok hızlı, kaliteli ve güvenli hizmet sunulma şansı elde edilecektir.

E-Devlet yapısı geleneksel devlet yapısını değiştirecek bir sistemdir. E-Devlet yapısı vatandaşlara verilen hizmetin hızlı ve verimli olmasının yanı sıra devleti birçok bürokratik işlemlerden kurtaracaktır. Aynı zamanda E-Devlet yapısının kolaylığı ve basitliği ile toplum bilgi toplumu olma yolunda ilerleyecektir (Çağtürk, 2006, s. 82). Hangi toplum ya da ülke E-Devlet hizmetlerini daha önce gerçekleştirirse, diğerlerine göre daha güçlü bir konum elde etmiş olacaktır.

Geleneksel devlet anlayışı ile E-Devlet uygulamaları arasındaki fark, hizmeti sunan ile hizmetten yararlanan arasındaki ilişkilere dir. Ek olarak, E-Devlet uygulamalarının, hem hizmeti sunma ve hizmetten yararlanma maliyetinin düşük olması, hizmet kalitesinin yüksek olması, hizmetten faydalanan memnuniyet, güven ve katılım düzeyinin yüksek olması gibi üstünlükleri bulunmaktadır (Çakır, 2015, s. 38).

3.2. E-Devlet'e Geçiş Gerektiren Nedenler

Bilgi çağı, bilginin üretim için temel kaynak olduğu, bilgi üretimi ve iletiminin yaygınlaştığı, bilgi üretimi ve dağıtımında çalışanların çoğunlukta olduğu, sürekli öğrenme ve bilgilenme aracılığıyla değişimin, gelişimin kaçınılmaz hale geldiği yeni toplumsal, ekonomik örgütlenme sürecine işaret etmektedir (Öğüt, 2003, s. 5).

E-Devlet kavramının geçmişi 1960'lı yıllara kadar gitmektedir. 1960'lı yıllarda Amerikan Ordusu veri toplamak için, organizasyonda bilginin ve öz kaynakların paylaşımına fırsat veren intranet uygulamasını geliştirmiştir. Sonraları ise eyaletler arasında da kurulan sistemle ağ üzerinden bilgi alış verişi sağlanmaya başlanmıştır (Çakır, 2015, s. 39).

Dünyadaki ilk E-Devlet uygulamaları yerel yönetimlerde uygulanmıştır. Çoğunlukla batı toplumlarındaki güvene dayalı devlet ile vatandaş arasındaki ilişki, E-Devlet'e geçiş sürecini kolaylaştıran bir unsur olmuştur. Güvenlik sistemi hem bilgilerin yetkili olmayanlarca

kullanılmaması üzerine hem de bozulmaları önlemek üzerine programlanmıştır (Çakır, 2015, s. 39).

Günümüzün sosyal devletleri, çoğalan iş yükünden dolayı daha çok araç gereç ve bununla bağlantılı olarak da daha çok insan kaynağına ihtiyaç duymaktadır. Devletin bunları karşılaması ve hizmet sunması ise maliyetlerinin artması anlamına gelmektedir. Bunun yanında teknolojideki gelişme ve bilgi toplumu olma vizyonu, beklentileri artan vatandaş faktörü E-Devlet'e geçişi gerekli kılmaktadır. Bir yandan beklentiler ve hizmet alanlarının, maliyetlerin artması, diğer yandan teknolojinin sunduğu yeniliklerin hizmet sürecine dahil edilmesi E-Devlet çalışmalarına geçişi zorunlu kılmaktadır.

Bilgi çağının babası olan Toffler⁷, toplumsal bir hastalık olarak belirttiği az gelişmişliğin artan bilgi-iletişim miktarı ve akışıyla iyileştirilebileceği görüşündedir. Enformasyon toplumuna doğru giden 'BİT treni', gönüllü olan her toplumun parasını vererek, bilet alıp ve yolculuk kurallarına uymak şartıyla gelişmişler durağına götürmek için sefere konmuş bulunmaktadır (Kahraman, 2014, s. 9).

İnternetin 1990'lı yıllarda yaygın şekilde kullanılmasıyla devletler de hem teknolojinin hem de bilgi toplumunun gerektirmiş olduğu E-Devlet'e geçiş sürecine önem vermişlerdir. Öncelikli olarak özel sektör internetin daha faydalı olacağını ve her konuda kullanımı kolaylaştıracağını farkederek kendilerine web siteleri oluşturmuşlardır. Kamu kurumları ise daha sonra farkederek hizmetlerini daha verimli hale getirebilmek için web siteleri oluşturmaya başlamışlardır. Kurulan bütün web siteleri ilk olarak bilgi amaçlı iken sonraları hizmet vermeye dönüşerek E-Devlet için bir başlangıç olmuştur (Naralan, 2009, s. 5). Böylece bir yandan işletmecilik dünyasının hızlı bir şekilde E-İşletme (E-Business) uygulamaları ile kendini yenilemesi diğer yandan da kamu hizmetlerinin E-Devlet mantığıyla şekillendirilmesi bir zorunluluk olmuştur.

E-Devlet uygulamaları, iç ve dış ilişkiler ağı olarak ayrılmaktadır: İç ilişkiler; kamu idari birimleri arasındaki ilişkiler ile kamu çalışanları arasındaki ilişkileri kapsarken, dış ilişkiler; devlet ile vatandaş arası ilişkiler, devlet ile işletme arası ilişkiler, kamu hizmet kullanıcıları ve hizmet tedarikçileri arasındaki ilişkileri kapsamaktadır. E-Devlet uygulamalarındaki ilişkiler ve iletişim, iç ve dış olarak çok yönlü bir etkileşimi gerekli kılmaktadır (Şahin ve Örselli, 2003, s. 348).

Katı kuralları olan ve çevresine tepkisiz kalan geleneksel bürokratik kurumların, hızlı gelişen teknolojiye dolayı artan ve değişen beklentilerle birlikte, değişime açık, verimli ve şeffaf bir şekilde yapılandırılması için çalışmalar başlatılmıştır (Yıldırım, 2011, s. 17).

Başlangıç sürecinde E-Devlet adı altında verilen hizmetlerin elektronik hayata geçirilmesinden uzaklaşarak, vatandaşların desteğini alıp, açık devlet anlayışına yönelik çalışmalar yapılmasına sebep olmuştur (Rowley, 2011, s. 53).

Ülkelerin gelişmişliğine göre E-Devlet'e geçiş süreçleri ve hedefleri farklılık göstermiştir. Gelişmişlik düzeyi yüksek olan ülkeler için E-Devlet anlayışı daha iyi bir teknolojik görünüm ve açıklık iken, gelişmekte olan ülkeler için E-Devlet anlayışı ise yolsuzluk oranlarının azaltılması için yapılmaktadır (Çukurçayır ve Çelebi, 2009, s. 66).

Aslında E-Devlet'i ulaşılabilecek bir amaç olarak değil de, sürekli gelişime açık olan aktif bir süreç olarak tanımlamak gerekir. E-Devlet bu süreç içerisinde vatandaşların ve toplumun yaşamlarını kolaylaştıracak şekilde girişimlerde bulunduğu bir kavram olmaktan çıkıp bir önemli anlayış olacaktır (Yıldırım, 2011, s. 18). Halkına hızlı ve etkin hizmet sunmak isteyen

⁷ 1928-2016 ABD'li yazar ve gelecektir.

her ülke yönetiminin, bunu gerçekleştirmesinin önemli bir yolu olarak E-Devlet hizmetleri hükümetlerin de öncelikli amaçları arasına girmiş bulunmaktadır.

2005 yılında Türkiye'nin gelecek yıllara yönelik Bilgi Toplumu Stratejisinin belirlenmesi amacıyla bir girişim başlatılmıştır. Bu, Türkiye'nin BİT' ten etkin bir şekilde yararlanması ve bilgi toplumuna dönüşümün gerçekleştirilmesi için orta ve uzun vadeli strateji ve hedeflerinin belirlenmesine yönelik bir girişimdir. Sonuç olarak, Bilgi Toplumu Stratejisi Yüksek Planlama Kurulu kararı ile Temmuz 2006'da kabul edilmiştir. Stratejide E-Devlet ile ilgili iki ana stratejik öncelik bulunmaktadır: Vatandaş Odaklı Hizmet Dönüşümü ve Kamu Yönetiminde Modernizasyon. Bu öncelikler altında belirli hedefler ve bu hedeflere ulaşmak için belirlenmiş eylemler bulunmaktadır. Vatandaş Odaklı Hizmet Dönüşümü kapsamında kamu hizmetleri, bilgi ve iletişim teknolojilerinin yardımıyla, kullanımı yoğun ve getirisi yüksek hizmetlerden başlamak üzere elektronik ortama taşınacak, aynı zamanda iş süreçleri kullanıcı ihtiyaçları doğrultusunda yeniden yapılandırılarak hizmet sunumunda etkinlik sağlanacaktır. Bu bağlamda: elektronik ortamda sunulan hizmetlerin sayısı ve gelişmişlik seviyesi, kullanımı ve memnuniyet düzeyi artırılabilecektir. Kamu Yönetiminde Modernizasyon önceliği altında bilgi ve iletişim teknolojileriyle desteklenen kamu yönetimi reformu öngörülmüştür. Bu stratejinin uygulanmasıyla, verimliliği ve vatandaş memnuniyetini öncelikli olarak gözeten, ülke koşullarına uygun örgüt ve süreç yapılanmalarına sahip, bilgi ve iletişim teknolojileri desteğiyle etkin bir E-Devlet modeli geliştirilecektir. Bilgi Toplumu Stratejisi, doğrudan veya dolaylı olarak Türkiye'de geniş bant altyapısının geliştirilmesi ve kullanımını amaçlayan birçok eylemi içermektedir. E-Devlet, E-öğrenme, E-sağlık gibi alanlardaki birçok eylem geniş bant hizmetlerine büyük bir talep oluşturacak ve işletmecilerin geniş bant erişim altyapılarına yatırım yapmasını teşvik edecektir. Kamu geniş bant alımlarının toplulaştırılmasıyla ölçek ekonomisinden istifade edilecek ve geniş bant altyapısının kırsal bölgelerde yaygınlaşması sağlanacaktır (DPT, 2009, s.6).

Türkiye'de birçok E-Devlet projesi hem yerel hem de merkezi yönetim ölçeğinde sürmektedir. Son olarak Bilgi Toplumu Stratejisi'nin hazırlanması ile de bugüne kadar birbiri ile uyumlu olmayan tüm bu projelerin bir vizyona bağlanmaya çalışıldığı görülmektedir (Sadioğlu ve Yıldız, 2007, s. 348).

3.3. E-Devlet'in Amaçları

Teknolojinin hızla gelişmesinden dolayı kamu hizmetlerinde de değişiklikler meydana gelmiştir. E-Devlet'e geçişin amaçları şunlardır (Çoban, 2006, s. 7-16):

- Giderlerde tasarruf sağlama,
- Kağıt kullanımının gerektiği işlemlerde kullanım miktarının takibi,
- Şeffaflık ve yönetimin halkla ilişkileri,
- 7/24 hizmetin sağlanması,
- Yurttaşların katılımlarının sağlanması,
- Vatandaşlara sağlanan hizmetlerin hızlı, güvenli ve basit olması,
- Teknolojinin ekonomiye katkısı,
- Devlet-Yurttaş etkileşiminin artırılması,
- Süreçlerin düzeltilmesi.

E-Devlet'in hedefi devletin yapısında ve içinde bulunan aksaklıkları çözümlenmek, sorunları gidermek, işlemlerin daha hızlı yapılmasını sağlayarak bütün işlerin verimli bir şekilde yürütebilmesidir. E-Devlet'te sadece teknolojinin, bilgi işlemlerinin, dijital cihazların kullanımı yeterli değildir. Önemli olan bu araçların doğru şekilde organizasyonu yapılarak doğru programlarla doğru altyapının uygulanmasını sağlamaktır (Turhan, 2006, s. 25). E-Devlet ile alışılmış vatandaş-devlet arasındaki ilişki değiştirilerek vatandaş on-line devlet ile

interaktif ilişki içerisine girmiştir (Teeter, 2003, s. 1). Bu interaktif ilişki, bir yandan kamunun nitelikli hizmet sunumunu sağlarken, tasarruf etmesine de imkan vermekte, diğer taraftan ise hizmet alıcılarının işini kolaylaştırmakta, zaman kazanmalarına fırsat sunmaktadır.

İnternet ve E-Devlet, Devlet/Belediyelerin hizmet anlayışını, vatandaş ve ilişki odaklı anlayışa taşımaktadır. Bu değişim sonucunda, devletin kamu çalışanları ile teknik ve örgütsel yapısı üzerinde oluşan baskılar sonucunda gereksinimler ortaya çıkmaktadır. İnternetin güvenliğine ve sürekliliğine ek olarak, E-Devlet için yeni bir örgütsel yapılanma gerektirmektedir. Sözünü ettiğimiz örgütsel yapılanma taleplere hızlı ve doğru cevap verebilmenin de ötesinde, değişimlere ardı ardına hızlı ve doğru cevap verebilme yetkinliği anlamına gelmektedir. Bu yolculuk; planlayarak, uygulayarak, ölçerek, tekrar planlayarak, tekrar uygulayarak ve tekrar ölçerek devam etmelidir (Deloitte, 2009, s. 42).

3.4. Dünyada ve Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları

Hemen her devlet, sunduğu hizmet kalitesini artırmak ve tasarruf sağlamak amacıyla E-Devlet’e geçiş için sürekli yatırımlar yapmaktadır. Birkaç örnek vermek gerekirse: Güney Kore, bir vatandaşın yıl içinde devlet dairelerine gitme süresini için altına indirme kararı almış, bu yönde çalışmalar başlatmıştır. Bu proje sayesinde ihracat işlemleri için harcanan zaman iki dakikaya, ithalat işlemleri için harcanan zaman ise bir buçuk saate indirilmiştir. Bir yıl içinde bu kapsamda gerçekleştirilen çalışmalar neticesinde Güney Kore’de 1,2 milyar dolarlık tasarruf sağlandığı ifade edilmektedir. ABD’nin, E-Devlet hizmetlerini yaygınlaştırarak, kamu kurumlarına gidilerek yapılan işlem başına 24 dolar tasarruf ettiği ifade edilmektedir. Singapur’da önemli zaman israfının yaşandığı pasaport bekleme süresi kısaltılmıştır. Filipinler’de 616 büyük ölçekli işletmenin verilerinin e sisteme aktarılmasıyla, kayıt dışılığın azaltıldığı ifade edilmiştir. Bu kapsamda örnekler sayılamayacak kadar yoğundur. Her ülke, sunduğu tüm hizmetleri E-Devlet kapsamına almak için ciddi yatırımlar yapmaya devam etmektedir (<http://www.bugun.com.tr>, E.T:15.02.2015).

Türkiye'nin bilgi toplumuna geçiş sürecinde önemli bir kilometre taşı olan E-Devlet kapısı, 18 Aralık 2008 tarihinde Başbakan Recep Tayyip Erdoğan tarafından hizmete açılmıştır. Bu kapsamda en önemli E-Devlet araçlarından birisi olarak www.turkiye.gov.tr oluşturulmuştur. Hedef, vatandaşların 7/24 kesintisiz hizmet alabilmesi olarak belirlenmiştir. Geçen sürede 15 milyonun üzerinde vatandaş E-Devlet şifresi alarak bu portalden hizmet almayı tercih etmiştir. Bu kapsamda alınan hizmetler içinde genellikle sigorta hizmet dökümü, çalıntı araç sorgulama, dava gibi vatandaşların kendisini yakından ilgilendiren konuların öne çıktığı görülmekle birlikte hemen her türlü kamu hizmeti bu portal üzerinden alınır olmuştur ve her geçen gün daha yoğun olarak kullanılmaya devam etmektedir (<http://www.bugun.com.tr>, E.T:15.02.2015).

Ülkemizde E-Devlet çalışmaları Kamu Net Teknik Kurulu tarafından yürütülmekte ve E-Devlet çalışmalarının vizyonu “Bilgi toplumuna geçiş sürecinde bilgi ve iletişim teknolojisinin getirdiği imkanlardan yararlanarak, devletin, etkin, şeffaf, hızlı ve kesintisiz hizmet sunacak; e-Kurumların oluşturulmasını sağlamak, devlet ve vatandaş arasındaki ilişkileri elektronik ortama taşımak için Devlet e-Kapısını oluşturmak ve gerekli diğer çalışmaları yapmak/yaptırmak, bilgi toplumuna geçiş politikaları ve stratejileri belirlemek, önermek ve gerçekleştirilmesine ilişkin gerekli koordinasyonu sağlamak” olarak belirlenmiştir (DPT, 2002, s. 1-3).

E-Devlet ile devlet mekanizmaları arasında uyum sağlanarak, devletin yönettiği kaynakların doğru saptanıp kontrol edilmesi anlayışın temel amacı olarak görülmektedir. Örnek olarak MERNİS (Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi) projesi verilebilir. Bu proje ile

Türkiye'deki insan profilinin doğru belirlenmesi ve yönetilmesi amaçlanmıştır (Çağtürk, 2006, s. 144).

Ülkemizde E-Devlet uygulaması ile ilgili yasal altyapı yetersizliği, açıklık ve güvenlik gibi bazı sıkıntılar mevcuttur. Bu sıkıntılar içerisinde öncelikli olarak yasal altyapı sorunları giderilmelidir. Bir başka problem ise güvenlik ve şeffaflıktır. Millî güvenlik açısından bazı bilgiler paylaşılacak istenmeyecektir. Bundan dolayı kaynak paylaşımında isteksiz olma ile paylaşılacak istenmeyen bilgiler arasında ki sınır iyi çizilmelidir (Arslan vd., 2007, s. 40).

Ocak 2013'de yapılan Bilim, Teknoloji Yüksek Kurulu 25. toplantısında (BTYK), E-Devlet hizmetlerinin artırılması kararı alınmıştır. Toplantıda E-Devlet uygulamaları ile kısa zamanda, yüksek olmayan maliyetlerle vatandaşların yaşam kalitesinin artırılmasına ciddi katkılar yapılabileceği dile getirilmiştir. E-Devlet uygulamalarının yaygınlaştırılmasıyla verimlilik artışı sağlanacağı, zamandan ve maliyetten tasarruf edileceği bir kez daha vurgulanmıştır. Vatandaşın, tüm hizmetlerini E-Devlet kapısından yapabilir hale getirilmesinin bir zorunluluk olduğu, çalışmaların bundan sonra daha da hızlandırılacağı deklare edilmiştir. Toplantıda öne çıkan konulardan birisi de kurumlararası diyalog ve işbirliğinin önemi olmuştur (<http://www.sasad.org.tr> , E.T:10.01.2015). Toplantıda, E-Devlet uygulamaları hizmet alımları için Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı tarafından belgelendirme sistemi oluşturulması kararı alınmıştır (<http://www.tubitak.gov.tr/> , E.T: 27.10.2015)

Ülkemizde E-Devlet uygulamaları ile ilgili olarak yapılan çalışmalar şunlardır: Maliye Bakanlığı'nda E-Beyanname ile vergi gelirlerinde artışın sağlanması, Adalet Bakanlığı'nda mahkeme dosya transferinin 15-20 günden 2-3 dakikaya düşmesi, SGK'da sağlık ve sigorta hizmetlerinin otomasyonu sayesinde işlemlerin kolaylaştırılması, İçişleri Bakanlığı'nda E-İçişleri uygulamasıyla bütün mahalli idareler arasında evrak akışının hızlanması, Gümrük ve Ticaret Bakanlığı'nda ihracat ve ithalat işlemlerinin kolaylaşması, Dışişleri Bakanlığı'nda kullanıcı odaklı sistematik otomasyon sağlanmasıdır (Altunbaşak, 2013).

4. KAMU ÇALIŞANLARINDA E-DEVLET ALGISI: KARABÜK ÖRNEĞİ

Araştırmanın konusu kamu çalışanlarının E-Devlet uygulamalarını nasıl algıladıklarını tespit etmektir. Kamu çalışanlarının E-Devlet uygulamalarının kullanıcıları olarak, E-Devlet hizmetini nasıl algıladıkları üzerinde yeterli araştırma verisi bulunmamaktadır. Vatandaşların içinde, E-Devlet hizmeti alabilmenin temel koşullarından olan bilgisayar ve internet ağına sahip olma oranının kamu çalışanlarında daha yüksek olacağı düşüncesi bu örneklemin seçilmesinde etkili olmuştur. Katılımcıların sorulara içtenlikle cevap vermeyebilecekleri düşüncesi temel sorunlardan birisidir. İkinci temel sorun ise kullanılan anket formunun E-Devlet algısını ölçmekte yeterli olmayabileceği düşüncesidir.

Araştırmanın ana kütlesi, kapsamı, Karabük ili şehir merkezindeki kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan kişilerdir. Bu amaçla tesadüfi yöntemle belirlenen kuruluşlar; İl Nüfus ve Vatandaşlık Müdürlüğü, İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğü, İl Dernekler Müdürlüğü, Defterdarlık ve Kredi ve Yurtlar Kurumudur. Bu kurumlarda çalışanlar arasından tesadüfi yöntemle seçilen ve ankete katılmayı kabul edenlere yüz yüze görüşme ile anket uygulanmıştır. Anket uygulamasına katılan bu kişiler araştırmanın örneklemini oluşturmaktadır.

Seçilen kurumların ildeki tüm kamu çalışanlarını ve ilgili kurumda seçilen kişilerin kurumlarını temsil etme oranı önemli bir sınırlılıktır. Katılımcıların soruları anlama, gerçekçi yaklaşım ve doğru bilgi verme davranışları da bir başka sınırlılığı oluşturmaktadır. Çalışanlar kendilerine E-Devlet uygulamalarına ilişkin görüşlerini belirlemek üzere yöneltilen

değişkenler doğrultusunda cevap verebileceklerinden, bir başka sınırlılığı da soru seti oluşturmaktadır.

Kamu çalışanlarının E-Devlet uygulamaları ile ilgili algılarını belirlemek amacıyla anket yöntemi kullanılmıştır. Anket formu, tesadüfi yöntemle seçilen çalışanlara elden dağıtılmıştır. Soru formu iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde yaş, cinsiyet, eğitim ve görevleri gibi demografik değişkenler bulunmaktadır. İkinci bölümde ise E-Devlet konusu ile ilgili olarak Yaramış (2005) tarafından gerçekleştirilmiş çalışmadan geçerliliği ve güvenilirliği test edilmiş 18 ifade güncellenerek kullanılmıştır.

Bir bağımlı değişken üzerinde etkide bulunan bağımsız değişkenlerin etkileri karşılaştırılırken varyans analizi kullanılır (Nakip ve Yaraş, 2016:409). Varyans analizi iki veya daha fazla ortalama arasında fark olup olmadığı ile ilgili hipotezi test ederken kullanılır (Ersöz ve Ersöz, 2015:151). Varyans analizi 1. tip hata oranını yükseltmeden ikiden fazla ortalama karşılaştırılırken kullanılan testtir (Kalaycı, 2016:131). Varyans analizinin amacı, faktörlerin çeşitli düzeylerinin bağımlı değişken üzerindeki etki düzeylerini belirlemektir (Nakip ve Yaraş, 2016:409). Varyans analizinde önemli bir başka nokta, gruplardaki örneklem sayıları ile ilgilidir. Her ne kadar gruplardaki örneklem sayılarının birbirine eşit olması, varyans analizi için bir ön şart olmasa da, örneklem sayılarının arasındaki farkın çok fazla olmaması da önemlidir. Örneklem sayıları ne kadar birbirine yakın olursa varyans analizi o oranda doğru sonuçlar verecektir (Kalaycı, 2016:133).

Bu kapsamda, çalışmamızda değişkenlerle ilgili hipotez oluşturulmamış ve bu değişkenlere ait frekans değerleri ele alınmış ve bu bulgular çerçevesinde bir değerlendirme yapılmıştır. Bu sebeple çalışmada yer alan değişkenlere ilişkin varyans analizleri bu çalışmanın konusunun teşkil etmemektedir.

Anket formuyla elde edilen bilgiler SPSS 16 programında analiz edilmiştir. Öncelikli olarak demografik değişkenler analiz edilmiş, frekans ve yüzdeleri elde edilmiştir. İkinci olarak, deneklerin bilgisayar, internet, E-Devlet gibi, araştırmanın temel konusuyla ilgili sorulara verdikleri cevaplar analiz edilmiş ve kısaca yorumlanmıştır. Üçüncü ve son aşamada ise deneklerin E-Devlet uygulamaları konusundaki algılarını ölçmeye yönelik sorularımız analiz edilmiş ve yorumlanmıştır.

4.1. Araştırma Örnekleminin Demografik Özellikleri

Tablo 1. Cinsiyet Dağılımı

Denekler	F	%
Erkek	31	60,8
Kadın	20	39,2
Toplam	51	100,0

Tablo 1’de görüldüğü üzere katılımcıların %61 erkeklerden ve %39 kadınlardan oluşmaktadır.

Tablo 2. Yaş Dağılımı

Denekler	F	%
26-40	30	58,8
41+	21	41,2
Toplam	51	100,0

Tablo 2’de görüldüğü üzere katılımcıların %59’unu 26 ile 40 yaş oluşturmaktadır.

Tablo 3. Çalışılan Kurumdaki Görev Ünvanları

Denekler	F	%
Üst Düzey Yönetici	2	3,9
Orta Kademe Yönetici	3	5,9
Memur	46	90,2
Toplam	51	100,2

Tablo 3'te görüldüğü üzere katılımcıların %90'ını memurlar oluşturmaktadır.

Tablo 4. Eğitim Durumu

Denekler	F	%
Lise	11	21,6
Önlisans	8	15,7
Lisans	28	54,9
Lisansüstü	4	7,8
Toplam	51	100,0

Tablo 4'te görüldüğü üzere katılımcıların %55'ini lisans mezunları oluşturmaktadır.

Tablo 5. Aylık Toplam Gelir

Denekler	F	%
1000-1499	1	2,0
1500-1999	23	45,1
2000 ve üstü	27	52,9
Toplam	51	100,0

Tablo 5'te görüldüğü üzere katılımcıların %53'lük bölümü iki bin ve üzeri gelire sahiptirler.

Tablo 6. Evdeki Toplam Birey Sayısı

Denekler	F	%
1	2	3,9
2	6	11,8
3	15	29,4
4	17	33,3
5 ve üstü	11	21,6
Toplam	51	100,0

Tablo 6'da görüldüğü üzere katılımcıların %33'ünün evdeki toplam birey sayısının dört olduğu görülmektedir.

4.2. Evde Bilgisayarın ve İnternetin Bulunma Durumuna Göre Dağılımı

Tablo 7. Evde Bilgisayar Bulunma Durumu

Denekler	F	%
Evet	40	78,4
Hayır	11	21,6
Toplam	51	100,0

Tablo 7'de görüldüğü üzere katılımcıların %78'inin evinde bilgisayar bulunmaktadır.

Tablo 8. Evde İnternetin Bulunma Durumu

Denekler	F	%
Evet	36	70,6
Hayır	15	29,4
Toplam	51	100,0

Tablo 8'de görüldüğü üzere katılımcıların %71'inin evinde internet bulunmaktadır.

4.3. Bilgisayar ve İnternet Kullanımını Bilme, Öğrenme Yolu ve Kullandığı Programlara Göre Dağılımı

Tablo 9. Bilgisayar Kullanabilme Durumu

Denekler	F	%
Bilmiyorum	1	2,0
Az biliyorum	8	15,7
Biliyorum	29	56,8
İyi biliyorum	9	17,6
Çok iyi biliyorum	4	7,8
Toplam	51	100,0

Tablo 9’da görüldüğü üzere katılımcıların %57’si bilgisayar kullanmayı bilmektedir.

Tablo 10. Bilgisayar Kullanmayı Öğrenme Şekli

Denekler	F	%
Kendim öğrendim	24	47,1
Arkadaşım öğretti	2	3,9
Hizmet içi eğitim	6	11,8
Kursa gittim	16	31,4
Diğer	3	5,9
Toplam	51	100,0

Tablo 10’da görüldüğü üzere katılımcıların %47’si bilgisayar kullanmayı kendileri öğrenmiştir.

Tablo 11. İnterneti Kullanmayı Bilme Durumu

Denekler	F	%
Bilmiyorum	2	3,9
Az biliyorum	10	19,6
Biliyorum	26	51,0
İyi biliyorum	9	17,6
Çok iyi biliyorum	4	7,8
Toplam	51	100,0

Tablo 11’de görüldüğü üzere katılımcıların %51’i internet kullanmayı bilmektedir.

4.4. Kurumlarda Çalışanlara Ait Bilgisayar ve İnternet Bağlantısı Bulunma Durumuna Göre Dağılımı

Tablo 12. Kurumda Size Ait Bilgisayar Olma Durum

Denekler	F	%
Evet	38	74,5
Hayır	4	7,8
Ortak kullanım bilgisayar var	9	17,6
Toplam	51	100,0

Tablo 12’de görüldüğü üzere katılımcıların %75’inin çalıştığı kurumda kendilerine ait bilgisayarları bulunmaktadır.

Tablo 13. Kurumda Sürekli İnternet Bağlantısı Olma Durumu

Denekler	F	%
Evet	48	94,1
Hayır	3	5,9
Toplam	51	100,0

Tablo 13’te görüldüğü üzere katılımcıların %94’ünün çalıştığı kurumda sürekli internet bulunmaktadır.

4.5. Çalışanların Yılda Ortalama Devlet Dairesine Başvurma ve Devlet Dairesinden Alabilecekleri Hizmetleri İnternette Yapma Durumlarına Göre Dağılımları

Tablo 14. Yılda Ortalama Kaç Kez Devlet Dairelerinden Hizmet Alınması Durumu

Denekler	F	%
Hiç başvuruyorum	4	7,8
1-5 kez	15	29,4
6-10 kez	7	13,7
15 ten fazla	18	35,3
Toplam	51	100,0

Tablo 14’te görüldüğü üzere katılımcıların %35’inin kamu kurum ve kurumlarında yılda ortalama devlet dairesine başvurma ve devlet dairesinden alabilecekleri hizmetleri internette yapma durumları ortalama 15’ten fazladır.

Tablo 15. Devlet Dairelerinden Alınan Hizmetlerin İnternet Ortamında Yapılması Durumu

Denekler	F	%
Hiç birini	18	35,3
1-5	20	41,2
6-10	5	9,8
11-15	3	5,9
15 ten fazla	4	7,8
Toplam	51	100,0

Tablo 15’te görüldüğü üzere katılımcıların %41’lik bölümünün devlet dairelerinden aldıkları hizmetler 1-5 arasında bulunmaktadır.

4.6. Çalışanların Kurumlarında E-Devlet’e İlişkin Bilgilendirme, Yazı, Konferans ve Televizyon Programlarını Takip Etme Durumlarına Göre Dağılımı

Tablo 16. Kurumda E-Devlet Hizmetleri ile İlgili Bilgilendirici ve Uygulamaya Dönük Çalışmaların Yapılması Durumu

Denekler	F	%
Hiç yapılmadı	30	58,8
1-3 kez	17	33,3
4-6 kez	2	3,9
7-9 kez	1	2,0
9 dan fazla	1	2,0
Toplam	51	100,0

Tablo 16’da görüldüğü üzere katılımcıların %59’u kurumlarında E-Devlet hizmetleri ile ilgili bilgilendirici ve uygulamaya dönük çalışmaların hiç yapılmadığını ifade etmektedir.

Tablo 17. Elektronik Devlet Hakkında Şimdiye Kadar Takip Edilen Yazı, Konferans, TV ve Program Sayısı

Denekler	F	%
Hiç	24	47,1
1-5	24	47,1
15 den fazla	3	5,9
Toplam	51	100,0

Tablo 17’de görüldüğü üzere katılımcıların %47’si elektronik devlet hakkında şimdiye kadar takip edilen yazı, konferans, tv ve program sayısının hiç olmadığı ve 1-5 arasında olduğu ifade etmektedir.

4.7. Çalışanların E-Devlet Uygulamalarının Olumlu ve Olumsuz Taraflarına İlişkin Görüşlerine Göre Dağılımı

Tablo 18. E-Devlet Uygulamalarının Olumlu Tarafı

Denekler	F	%
Hiç bir olumlu tarafı yok	2	3,9
Hızlı oluşu	9	17,6
Güvenli oluşu	5	9,8
Maliyetinin düşük oluşu	1	2,0
Uzaktan erişim imkânı	34	66,7
Toplam	51	100,0

Tablo 18’de görüldüğü üzere katılımcıların %68’i E-Devlet uygulamalarının olumlu tarafının uzaktan erişim imkânı olduğunu ifade etmektedirler.

Tablo 19. E-Devlet Uygulamalarının Olumsuz Tarafı

Denekler	F	%
Hiçbir olumsuz tarafı yok	26	50,9
İşsizliğe neden olması	9	17,6
Güvenli olmayışı	5	9,8
Maliyetinin fazla oluşu	1	2,0
Güncel olmaması	10	19,6
Toplam	51	100,0

Tablo 19’da görüldüğü üzere katılımcıların %51’i E-Devlet uygulamalarının hiç bir olumsuz tarafının olmadığını ifade etmektedir.

4.8. Çalışanların Kurumlarında E-Devlet Hizmetlerini Takip Eden Birimler ve Birimlerin Bilgi Seviyeleri Hakkındaki Görüşlerine Göre Dağılımı

Tablo 20. Kurumda E-Devlet Hizmetlerinin Takibini Yapanlar

Denekler	F	%
Müdür	3	5,9
Müdür yardımcısı	1	2,0
Personel şube	12	23,5
Bilgi işlem birimi	24	29,4
Diğer	11	21,6
Toplam	51	100,0

Tablo 20’de görüldüğü üzere katılımcıların %29’u kurumlarında E-Devlet hizmetlerinin takibini bilgi işlem birimlerinin yaptığını ifade etmektedirler.

4.9. Çalışanların E-Devlet Hizmetlerinin Çalıştıkları Kuruma Uygunluğu, Web Sayfalarının Kullanımı, Güncellenmesi ve Diğer Kurumların Siteleri ile Karşılaştırma Durumlarına Göre Dağılımı

Tablo 21. Kurumun E-Devlet Hizmeti Verdiği Web Sayfasının Kullanım Durumu

Denekler	F	%
Çok kolay	3	5,9
Kolay	33	64,7
Zor	3	5,9
Çok zor	1	2,0
Fikrim yok	11	21,6
Toplam	51	100,0

Tablo 21’de görüldüğü üzere katılımcıların %65’i kurumlarının E-Devlet hizmeti verdiği web sayfalarının kullanımlarının kolay olduğunu ifade etmektedir.

Tablo 22. Kurumun Web Sayfasının Düzenli Olarak Güncellenme Durumu

Denekler	F	%
Hayır güncellenmiyor	1	2,0
Günlük	10	19,6
Haftada bir kez	3	5,9
Ayda bir kez	7	13,7
Yılda bir kez	6	11,8
Fikrim yok	24	47,0
Toplam	51	100,0

Tablo 22’de görüldüğü üzere katılımcıların %47’si kurumlarındaki web sayfalarının düzenli olarak güncellenmesi durumu hakkında fikirlerinin olmadığını ifade etmektedir.

4.10. Çalışanların E-Devlet Hizmetlerinin Gelişmesi İçin Yapılması Gerekenlere İlişkin Düşüncelerinin Dağılımı

Tablo 23. Kurumda E-Devlet Hizmetlerinin Gelişmesinin Neye Bağlı Olduğu Durumu

Denekler	F	%
Kurumunuzda çalışanların teknolojiye olan hevesi	10	19,6
Avrupa birliği gibi uluslararası uyum yasaları	3	5,9
Teknolojinin vazgeçilmezliği	26	51,0
İdarecilerin iradesi	6	11,8
Maliyetinin düşük olması	1	2,0
Diğer	5	9,8
Toplam	51	100,0

Tablo 23’te görüldüğü üzere katılımcıların %51’i E-Devlet hizmetlerinin gelişmesini teknolojinin vazgeçilmezliğine bağlamaktadır.

4.11. Çalışanların Ülkemizdeki E-Devlet Hizmetlerinin Durumu İçin Düşüncelerinin Dağılımı

Tablo 24. Ülkedeki E-Devlet Hizmetlerini Anlatan Durum

Denekler	F	%
Oldukça iyi	12	23,5
İşlevsel değil	5	9,8
Gelişmiş ülkelerin gerisinde	23	45,1
Tek elden yürütülüyor	4	7,8
Kültürel yapımıza uygun değil	1	2,0
Diğer	6	11,8
Oldukça iyi	51	100,0

Tablo 24’te görüldüğü üzere katılımcıların %45’i ülkedeki E-Devlet hizmetlerinin gelişmiş ülkelerin gerisinde olduğunu ifade etmektedir.

4.12. Çalışanların E-Devlet Konusundaki Görüşlerinin Dağılımı

Tablo 25. E-Devlet Uygulamalarının Önündeki Engeller

Önem Sırası \ Engeller	0	1	2	3	4	5	6	7	8
Ödenek Yetersizliği	11,8	7,8	7,8	5,9	2,0	9,8	13,7	13,7	27,5
Güvenlik ve Bilgisayar Korsanları Sorunu	11,8	21,6	3,9	5,9	11,8	9,8	19,6	11,8	3,9
Daha öncelikli sorunların (E-Devletten daha önemli) baskısı	13,7	5,9	7,8	3,9	9,8	9,8	17,6	23,5	7,8
Kalifiye teknik elemanların istihdam edilememesi	11,8	7,8	15,7	15,7	13,7	17,6	7,8	3,9	5,9
Yerleşik bürokratik alışkanlıkların terk edilemeyişi	15,7	15,7	15,7	13,7	15,7	15,7	2,0	3,9	2,0
Kamu yöneticilerinin E-Devlete sıcak bakmamaları	13,7	5,9	5,9	9,8	7,8	9,8	19,6	5,9	21,6
Hukuki düzenlemelerin eksikliği	13,7	3,9	17,6	15,7	13,7	7,8	5,9	13,7	7,8
Teknik altyapı yetersizliği	9,8	23,5	15,7	17,6	11,8	7,8	2,0	7,8	3,9

Tablo 25’te görüldüğü üzere katılımcıların E-Devlet uygulamaları önündeki engelleri önem sırasına göre numaralandırılması sonucu birinci sıradaki engel olarak %23,5 ile teknik altyapı yetersizliği görülmektedir. İkinci sırada %17,6 ile hukuki düzenlemelerin eksikliği görülmektedir.

Tablo 26. E-Devlet Uygulamaları ile Oluşabilecek Negatif Gelişmelerin Durumu

Önem Sırası \ Negatif Gelişmeler	0	1	2	3	4	5	6
Bilgisayar korsanları kamu kurumlarının web sayfalarına girerek kamu bilgilerine zarar verebilir	9,8	47,1	7,8	2,0	7,8	11,8	13,7
Özel hayata devlet müdahalesi artar	11,8	9,8	21,6	3,9	21,6	13,7	17,6
İnternete bağlanma imkânı olmayanlar bu hizmetten faydalanamazlar	9,8	25,5	23,5	13,7	11,8	9,8	5,9
Görevliler elde ettikleri kişisel bilgileri suistimal edebilir	11,8	11,8	13,7	31,4	9,8	7,8	13,7
Devlet mekanikleşir, insan ilişkilerinin yerini ruhsuz bilgisayarlar alır	9,8	3,9	11,8	21,6	23,5	19,6	9,8
Bilgisayarlaşma problemlerin çözümünü daha karmaşık hale getirir	9,8	2,0	9,8	15,7	13,7	23,5	25,5

Tablo 26’da görüldüğü üzere, katılımcıların %47,1’i E-Devlet uygulamaları ile oluşabilecek negatif gelişmenin, bilgisayar korsanlarının kamu kurumlarının web sayfalarına girerek kamu

bilgilerine zarar verebilme ihtimali olduğunu ifade etmektedir. %23,5'i ise bunu internete bağlanma imkanı olmayanlar bu hizmetten faydalanamazlar şeklinde ifade etmektedir.

Tablo 27. E-Devlet Uygulamaları İle Oluşabilecek Pozitif Gelişmelerin Durumu

Sırası \ Önem	Önem						
	0	1	2	3	4	5	6
Pozitif Gelişmeler							
Kamusal bilgilere daha rahat ulaşma	5,9	35,3	13,7	13,7	11,8	9,8	9,8
Kamu hizmetlerinden daha kolay ve rahat faydalanma	5,9	31,4	37,3	7,8	5,9	5,9	5,9
Daha etkin ve ucuz kamu hizmeti	5,9	17,6	19,6	33,3	5,9	9,8	7,8
Vatandaşlarına karşı daha sorumlu ve hesap verebilen bir devlet	7,8	7,8	7,8	19,6	39,2	11,8	5,9
Yolsuzlukların daha azaldığı saydam bir kamu yönetimi	7,8	2,0	15,7	13,7	15,7	27,5	17,6
Milli güvenlik ve asayiş hizmetlerini daha iyi sunabilen devlet	7,8	-	2,0	3,9	13,7	27,5	45,1

Tablo 27’de görüldüğü üzere, katılımcıların %35,3’ü E-Devlet uygulamaları ile oluşabilecek pozitif gelişmenin kamusal bilgilere daha rahat ulaşabilmesi olduğunu ifade etmektedir. %37,3’ü ise bunu kamu hizmetlerinden daha kolay ve rahat faydalanma şeklinde ifade etmektedirler.

Tablo 28. Kurumlar Arası Yazışmaların Elektronik Ortamda Yapılmasının Bürokrasi Üzerine Olumlu Etkileri

Önem Sırası	Önem						
	0	1	2	3	4	5	6
Olumlu Etkiler							
Bürokrasiyi çok azaltacaktır	-	41,2	11,8	11,8	3,9	3,9	27,5
E-Yazı, E-Belge, E-Doküman arşivlemesi ve analizi çok kolaylaşacaktır	2,0	17,6	25,5	11,8	7,8	15,7	19,6
Karar süreçlerini çok hızlandıracaktır	3,9	2,0	19,6	19,6	19,6	21,6	13,7
Yazışmalardaki zaman kayıplarını en aza indirecektir	-	13,7	19,6	35,3	21,6	7,8	2,0
Kağıt ve posta masraflarını en aza indirecektir	2,0	15,7	11,8	13,7	25,5	15,7	15,7
Vatandaş sorunlarının çözümü daha hızlı ve kolay olacaktır	5,9	9,8	11,8	5,9	17,6	31,4	17,6

Tablo 28’de görüldüğü üzere katılımcıların %41,2’si E-Devlet uygulamalarının bürokrasiyi çok azaltacağını ifade etmektedir. %25,5’i ise e-Yazı, e-Belge, e-Doküman arşivlemesi ve analizinin çok kolaylaşacağını ifade etmektedir.

Tablo 29. Elektronik Döküman Yönetim Sisteminin Karşılaşabileceği Olumsuzluklar

Önem Sırası	0	1	2	3	4	5	6
Olumsuz Etkiler							
Altyapı eksikliğinden bu sistem hiç çalışmayacaktır	3,9	23,5	3,9	13,7	17,6	7,8	29,4
Kamu görevlilerinin eğitimi zaman alacağından sistemin işlemesi yavaş olacaktır	5,9	11,8	11,8	13,7	21,6	29,4	5,9
Taşrada yeterli teknik imkânlar olmadığı için sistem çok aksayacaktır	3,9	17,6	27,5	29,4	13,7	7,8	-
Vatandaş e-yaşama hazır olmadığı için uyum sorunu yaşayacaktır	3,9	27,5	25,5	11,8	15,7	9,8	5,9
Bilgisayar okuryazarlığı ve dijital uçurum en önemli sorun olacaktır	3,9	15,7	25,5	17,6	15,7	21,6	-
Memurlar bu değişime direnç gösterecektir.	5,9	2,0	2,0	9,8	9,8	17,6	52,9

Tablo 29’da görüldüğü üzere katılımcıların elektronik döküman yönetim sisteminin karşılaşılabileceği olumsuzluklar arasında %27,5 ile vatandaş e-Yaşama hazır olmadığı için uyum sorunu yaşayacak ifadesi bulunmaktadır. Katılımcıların %27,5’i ise taşrada yeterli teknik imkanlar olmadığı için sistemin çok aksayacağını ifade etmektedir.

Tablo 30. Kurumun İnternet Sitesinin Öncelik Konusu

Önem Sırası	0	1	2	3	4	5
Öncelik Konusu						
Kullanımı ve anlaşılması kolay olmalı ve daha fazla bilgi ve hizmet sunmalıdır	41,2	37,3	9,8	3,9	3,9	3,9
Bütün başvuru ve talepler internetten yapılabilmelidir	58,8	5,9	21,6	9,8	3,9	-
Diğer kamu kurumlarına bağlantı olmalıdır	60,8	13,7	2,0	17,6	2,0	3,9
Yukarıdakilerin hepsi yapılmalıdır	37,3	35,3	5,9	2,0	17,6	2,0
Yukarıdakilerin hiçbirine gerek yoktur	64,7	5,9	2,0	3,9	23,5	-

Tablo 30’da görüldüğü üzere, katılımcıların %37,3’ü kurumun internet sitesinin öncelik konusunun kullanımı ve anlaşılması kolay olması ve daha fazla bilgi ve hizmet sunması olduğunu ifade etmektedir. Katılımcıların %21,6’sı ise bütün başvuru ve taleplerin internetten yapılabilmesi olduğunu ifade etmektedir.

5. SONUÇ

Günümüzün dijital çağında devletler, bilgi toplumu olma yolunda hedeflerini E-Devlet yapılanması üzerinden belirlemektedir, bilgi toplumu olma yolundaki politikalarını da E-Devlet alt yapısına dayandırmaktadırlar. Bilgi toplumunun insanları, kamudan alacakları tüm hizmetleri, kendilerine ait kimlik numaraları ve şifreleriyle bir portal üzerinden alabilmektedirler. www.Turkiye.gov.tr adıyla kullanıma açılan portal üzerinden her yetişkin TC vatandaşı yararlanabilmekte, T.C. Devleti bünyesinde verilen hemen tüm hizmetlere ulaşabilmektedir.

E-Devlet çalışmaları özellikle, bilgi ve iletişim teknolojilerinin teknik kapasitesinden en üst düzeyde yararlanarak kamu yönetimini rasyonel bir işleyişe kavuşturmayı amaçlamaktadır. Bu doğrultuda kamu yönetiminde sağlam bir bilgi alt yapısı oluşturulmuş, amacından sapmış verimsiz uygulamalara ve gereksiz süreçlere son verilmiş, hizmetlerle ilgili süreler eskisiyle kıyaslanamayacak ölçülerde kısaltılabilmektedir.

Bu kapsamda E-Devlet hizmetlerinin her kurumun kendi alt yapısından değil de ortak bir alt yapıdan gerçekleştirilmesinin kurumlar arası bilgi akışını ve entegrasyonu kolaylaştıracağı ifade edilmektedir. Bu konunun, uzmanlarınca ciddi olarak analiz edilmesi ve etkin olacak seçeneğin uygulamaya geçirilmesi uygun olacaktır.

Hemen her yerde olduğu gibi E-Devlet hizmetlerine de bazı eleştiriler yöneltilmektedir. Yöneltilen eleştirilerden ve eksikliklerden birisi olarak, kurumların verdikleri E-Devlet hizmetlerini düzenli olarak güncelleştirmemelerinden bahsedilmektedir. Bununla ilgili kurumlar tarafından, bilgilerin sürekli güncelleştirilmesi temel görev ve sorumluluklardan birisi olarak kabul edilmelidir. Kamu hizmetlerinin daha hızlı ve etkili olarak yürütülebilmesi için etkin bir bilişim politikası geliştirmeli ve bu politikanın gereklerini yerine getirmek için sorumlu merkezler belirlenmelidir.

Bilgi toplumundaki en önemli faktörlerden birisi olan eğitim konusuna, süreklilik ve güncelliğin yakalanması için daha fazla zaman, kaynak ayrılmalıdır. Bazı kurumların hizmetlerinin neredeyse tamamına yakınına E-Portallar üzerinden sunarlarken, gerekli olan yatırımları yapmayan ve kamu çalışanlarını bu konuda eğitmeyen kurumlar için ivedi olarak eğitim programları oluşturulmalıdır. Gerek henüz bu alana yatırım yapmayan kurumlar gerekse belirli aşamaya gelmiş olan kurumlar, bilgi teknolojilerini öğretmek amacı ile verilen hizmet içi eğitimleri arttırmalı ve disiplinli bir biçimde yürütmelidir. Eğitimler oluşturulurken hem teknik alt yapıya yönelik olarak yatırımlar yapılmalı, hem de bu yatırımları kullanacak kamu çalışanları eğitilmelidir. Eğitimlerden beklenen sonuçların elde edilebilmesi için, kamu çalışanları bilgilendirilmeli, motive edilmeli ve eğitimlerin bir zorunluluk değil, çağın gerektirdiği bir ihtiyaç olduğu noktasında motivasyon sağlanmalıdır.

Bu çalışmada, kamu çalışanlarının E-Devlet'e bakışı, E-Devlet uygulamalarını nasıl algıladıkları ve bu algılarını etkileyen çeşitli kişisel, kurumsal ve teknik faktörler araştırılmıştır.

E-Devlet hizmetlerinin temel noktası olan vatandaşın ekonomik yapısı, eğitim durumu hangi seviyede olursa olsun internetten E-Devlet hizmetlerini nasıl alacağı, bu hizmetlerden nasıl faydalanabileceği konusunda sürekli bilgilendirme çalışmaları yapılmalıdır. Bu bilgilendirmelerde, vatandaşın kafasında soru işareti oluşturan ve hizmetleri kullanmaktan uzaklaştıran konulara öncelik verilmeli, E-Devlet'e ilişkin olumsuz düşüncelerin ortadan kaldırılabilmesi için örneklerle sunumlar yapılmalı, konunun hukuki ve teknik altyapısı hakkında tatmin edici bilgiler sunulabilmelidir.

Hepimizin bildiği gibi kurumlardan istenen nüfus cüzdan örneği, ikametgah kağıdı gibi belgeler, E-Devlet sistemi sayesinde artık istenmez olmuştur. Her bir vatandaş bu kolaylığı hissetmiştir. Bu kapsamda ÖSYM ve Milli Eğitim Bakanlığı'na yapılan merkezi sınavlardan da bahsedilebilir. Bilindiği gibi tüm sınavlar için müracaatlar ve sınav belgeleri E-Devlet sistemiyle uyumlu olarak yürütülmektedir. Sonuçlar da sistem üzerinden açıklanmaktadır. Böylece kağıt basımı, kağıtların posta yoluyla gönderilmesi

gibi işlemlerde zaman ve kaynak tasarrufu sağlanmış, ayrıca sonuçlara daha hızlı ulaşılır olmuştur.

E-Devlet'e geçişle vatandaşın daha hızlı, daha etkin hizmet alacağı her kesimce kabul edilen bir gerçektir. Ülkemizde son yıllarda bu anlamda yapılan, yapılmaya devam edilen başlıca çalışmalardan da bahsetmek yerinde olacaktır. Bunların en önemlilerinden birisi akıllı kimlik kartı projesidir. Bolu ilinde test edilen ve 2015 yılı itibariyle tüm Türkiye'de yaygınlaştırılacak Akıllı Kimlik Kartı Projesi vatandaşa birçok kolaylık ve güvenlik sağlayacaktır. Sahte olarak hazırlanmış ya da kaybedilmiş kimlik kartlarıyla kötü niyetli kişilerin hukuksuz işler yaptıkları ve gerçek kimlik sahiplerini zor duruma düşürdükleri bir ortamdan, taklit edilmesinin mümkün olmadığı ifade edilen akıllı kimlik kartlarıyla vatandaş mağdur olmayacaktır. Yine bu kapsamda, Ocak 2013 itibariyle uygulamaya başlanan E-Reçete ve E-Sevkten bahsedilebilir. Her iki uygulamada da, kamunun kaynaklarının kötü niyetli kişiler tarafından haksız yoldan tüketilmesinin önüne geçilmek amacıyla oluşturulmuş E-Devlet hizmetleridir. Alt yapı çalışmaları tamamlandığında, vatandaşın ev değiştirdiğinde E-Devlet sistemi üzerinden elektrik, su, gaz vb. hizmetler için nakil işlemlerini bu kapı üzerinden yapabilir hale geleceğinden bahsedilmektedir. Sağlık sisteminde hastaların, tetkik dosyalarını hastane hastane taşıma devri de E-Sistem ile sona erecektir. Sağlık Bakanlığı'nın "dijital hastane" projesiyle hasta bilgileri artık aynı sistemde depolanacak, gerektiğinde hastanın izniyle hekim tarafından görülebilecektir. Dijital Kâğıtsız Hastane olarak isimlendirilen bu sistemde hem zaman hem de maliyet açısından birçok yarar sağlayacaktır.

E-Devlet dönüşümü ile ülkemiz için makroekonomik büyümenin ve dolayısıyla toplumsal refahın yakalanması amaçlanmaktadır. E-Devlet ile kamu kurumlarının, yerel yönetimlerinin iç işleyişinin modernleşmesini, yerel yönetimlerin hem vatandaşlara hem de işletmelere daha çok hizmeti, daha etkin ve verimli bir biçimde sunmasını; vatandaşların ve işletmelerin, daha fazla ekonomik katma değer yaratmak için bilgi ve iletişim teknolojileri yetkinliklerinin geliştirilmesini ve bu teknolojileri benimsemelerini öngörmektedir (Deloitte, 2009, s. 3).

E-Devlet uygulamaları güçlü bir demokrasi ve etkin bir kamu yönetiminin temel dinamiklerinden birisidir. Bilgilendirilmiş ve çağın yüksek düzeyli hizmetlerini bilen, uygulayan ve devletin daha hızlı ve ekonomik olarak hizmet sunmasına katkıda bulunan vatandaş da, sıradan, eğitimsiz, yüksek maliyetli hizmet alan vatandaşlardan daha bilinçli bir birey olarak güçlü devlete katkıda bulunacaktır. Gereklere göre oluşturulmuş E-Devlet uygulamaları hem vatandaşın hem de devletin yararına olup, taraflar bu konuda bilinçlendirilmeli, sistemin kullanımı teşvik edilmelidir.

KAYNAKÇA

- Akman, İ., Yazıcı, A., Mishra A., Arifoğlu, A. (2005). E- Government: A Global view and an empirical evaluation of some attributes of citizens.
- Altunbaşak, Y. (2013). Türkiye e- Devlet Değerlendirmesi, Kamu Kurumlarında Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin Etkin Kullanımı, BTYK 25. Toplantısı.
- Apak, D. (2005). E-Government Applications and Methodologies: Turkey on the E-Government Way, s.2.
- Ciboraa, C., and D. Navarra, D. (2005), "Good governance, development theory, and aid policy: risks and challenges of e-government in jordan," *Information Technology for Development*, 11(2), 141-159.
- Çağtürk, A. T. (2006), "Bilgi toplumuna dönüşüm sürecinde e-yaşam olanakları ve e-devletin gerekliliği üzerine bir araştırma," *Yüksek Lisans Tezi, Çanakkale 18 Mart Üniversitesi*.
- Çakır, C. (2015). E-Devlet uygulamalarında karşılaşılan sorunlar ve çözüm önerileri, *Global Journal of Economics and Business Studies*, 4(7), 37-48.
- Çoban, G. (2006), "E-devlet ve İstanbul valiliği uygulaması. Yüksek Lisans Tezi," *Yıldız Teknik Üniversitesi*.
- Çukurçayır, M. A., ve Çelebi E. (2009), "Bilgi toplumu ve e-devletleşme sürecinde Türkiye," *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 5(9), 59-82.
- Deloitte. (2009). TÜSİAD-TBV E-Belediye Çalışması 2009, <http://www.deloitte.com>.
- Devlet Planlama Teşkilatı, (2009), e-Devlet Raporu, s.6.
- Devlet Planlama Teşkilatı Yönetim Bilgi Merkezi Dairesi Kamu Net Teknik Kurulu Başkanlığı, (2002): e- Devlete geçiş sürecinde Kamu Net Çalışmaları, 1-3.
- Ersöz, F. Ve Taner Ersöz (2015), IBM SPSS ile İstatistiksel Veri Analizi, Sage Matbaacılık, Ankara.
- Giray, F. (2010), "Yolsuzlukla mücadelede e-devlet ve türkiye'deki durum," *Sosyoekonomi*, Temmuz – Aralık.
- Kahraman, G. (2014), "E-Devlet Kavramı ve Uygulamaları: Emniyet Teşkilatı Örneği," *Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi*.
- Kalaycı, Şeref (2016), SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri, Asil Yayın, Ankara.
- Kılıç, Ö. (2006), "E-devlet anlayışının büyükşehir belediye yönetimlerinde uygulanması Kayseri büyükşehir belediyesi örneği," *Yüksek Lisans Tezi, Mustafa Kemal Üniversitesi*.
- Nakip, M. Ve Eyyup Yaraş (2016), SPSS Uygulamalı Pazarlama Araştırmalarına Giriş, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Naralan, A. (2009), "Türkiye'de e-hazırlık ve e-devletleşme," *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 23(1).

Odabaş, H. (2009), E-devlet sürecinde elektronik belge yönetimi, Hiperlink Yayınları, İstanbul.

Öğüt, A. (2003). Bilgi Çağında Yönetim (2. Baskı), Ankara: Nobel Yayıncılık.

Pektaş, E. K. (2011), “Belediye Hizmetlerinde Bilgi- İletişim Teknolojilerinin Kullanımı ve E-Belediye Uygulamalarındaki Son Gelişmeler: Bir Literatür Taraması,” *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 25, 65-88.

Polat, R. (2006), “E-Belediyecilik Kılavuzu, Yerel Yönetim Vatandaş Etkileşimi,” *Türkiye Stratejik Araştırmalar Merkezi (TASAM)*, Tasam yayınları.

Rowley, J. (2011), “E-government stakeholders – who are they and what do they want?,” *International Journal of Information Management*, 31, 53-62.

Sadioğlu, U., ve Yıldız M. (2007), “Kamu Yönetimi ile Bilgi ve İletişim Teknolojileri: Bir Bibliyografik Analiz,” *H.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 2(25), 325-359.

Sobacı, M. Z., ve Yıldız, M. (2012), E-devlet kamu yönetimi ve teknoloji ilişkisinde güncel gelişmeler, Nobel Akademik Yayıncılık, Ankara.

Şahin, A., ve Örselli E. (2003), “E-Devlet anlayışı sürecinde Türkiye,” *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9, 343-356.

Yaramış, S. (2005), “Nevşehir il merkezinde bulunan kamu kurum ve kuruluşlarındaki çalışmaların e-devlet uygulamalarına ilişkin görüşlerinin incelenmesi,” *Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi*.

Yıldırım, M. (2011), E-devlet ve yurttaş odaklı kamu yönetimi, Nobel Akademik Yayıncılık, Ankara.

<http://www.bugun.com.tr/emlak/kiracilari-sevindirecek-haber-219437.html> (Son Erişim Tarihi: 15.02.2015).

http://www.sasad.org.tr/bilim_ve_teknoloji_yuksek_kurulunun_25.toplantisi_15_ocak_2013_sali_gunu_ankarada_gerceklestirildi.html (Son Erişim Tarihi: 10.01.2015).

<http://www.tubitak.gov.tr/tr/haber/bilim-ve-teknoloji-yuksek-kurulu-kararlari-aciklandi-0> (Son Erişim Tarihi: 27.10.2015).