

**KAMU ÇALIŞANLARININ E-DEVLET  
UYGULAMALARINDA KARŞILAŞTIKLARI  
SORUNLARIN BELİRLENMESİNE YÖNELİK  
KARAMAN İLİNDE BİR ARAŞTIRMA**

**DETERMINATION OF THE PROBLEMS CIVIL  
SERVANTS ENCOUNTER IN E-GOVERNMENT  
PRACTICES: THE CASE OF KARAMAN PROVINCE**

**Yrd.Doç.Dr. İsmail SEVİNÇ<sup>1</sup>  
Doç.Dr. Ali ŞAHİN<sup>2</sup>**

**ÖZET**

*Yaşadığımız elektronik bilgi çağında ekonomide, ticaretle, sağlıkta, sosyal güvenlikte, kamu yönetimi anlayışında ve hizmetlerde radikal değişimler yaşanmaktadır. Bu köklü değişimlerin başında kamu kurumlarında bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımının yaygınlaşması ve devletin yeniden yapılanması gelmektedir. Elektronik devlet (e-devlet), kamu yönetimindeki faaliyetlerin ve vatandaşlar, işletmeler, kamu çalışanları ve devletin diğer işlevleriyle ilgili etkileşimlerin elektronik ortam üzerine taşınması, birebir ve aracısız olarak kullanılabilir duruma gelmesidir. Çalışmada, Karaman ilinde görev yapan kamu çalışanlarının, bilgi çağı sürecinde bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımıyla birlikte gündeme gelen elektronik devlet uygulamalarında karşılaştıkları sorunların ortaya konulması amaçlanmaktadır.*

**ABSTRACT**

*In this age of electronic information we live, radical changes in economy, commerce, health, social security, public administration and services are experienced. Among them the leading ones are in the use of information and communication technologies in public institutions and reconstruction of state. Electronic government (e-government) means carrying operations in public administration and interactions pertaining citizens, enterprises, public employees and other state functions into electronic environment and making them available for direct and first hand use. This study attempts to propound the problems public employees working in Karaman province encounter in electronic government practices which come up with the use of information and communication technologies in the age of information.*

<sup>1</sup> Selçuk Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, ısevinc@selcuk.edu.tr

<sup>2</sup> Selçuk Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Kamu Yönetimi Bölümü, alisahin@selcuk.edu.tr

**Anahtar Kelimeler:** e-devlet, uygulamada karşılaşılan sorunlar, kamu çalışanları  
**Key Words:** e-government, problems encountered in application, public workers

## GİRİŞ

Türkiye’de e-devlete geçiş süreci olarak adlandırılabilir dönem özellikle 1980’lerin ikinci yarısından itibaren uygulanan politikalar ile başlamıştır. Bu dönem ile birlikte ülkede bilgi ve iletişim teknolojileri hizmetleri yeniden ele alınmaya başlanmıştır. Ancak e-devlet kavramının ilk kez ciddi biçimde ele alınması 1990’lı yıllardan sonra iletişim altyapısına yapılan yatırımların etkisi ile bilgisayar ve internet kullanım oranları artmış ve bazı kamu kurumları hizmetlerini elektronik ortamlarda vermeye başlamışlardır. 2000’li yıllara gelindiğinde ise artık e-devlet uygulamaları daha ciddi şekilde devlet politikaları içerisinde yer almaya başlamış ve bununla ilgili olarak da çeşitli kurumların çok sayıda plan ve projesi ile uygulama konulmaya çalışılmıştır (Balı ve Kırılmaz, 2009:46). Son yıllara gelindiğinde özellikle 2006-2007 yıllarından sonraki dönemde Türkiye’de e-devlet uygulamalarının gelişimi ve uygulanabilirliği önemli bir ivme kazanmış, bu bağlamda özellikle 2008’in Aralık ayında hizmete giren E-Devlet Kapısı Projesi ile tüm e-devlet faaliyetleri tek merkezden yürütülmeye başlanmıştır. E-devlet uygulamaları ile devlet, bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak vatandaşlarına daha etkin ve verimli hizmet sunmakta, çalışanların işlerini hızlandırmakta ve kolaylaştırmakta, maliyetleri düşürmekte ve yöneticilere daha etkin ve hızlı karar verme olanakları sunmaktadır (Acılar, 2012:125). Çünkü 21’inci yüzyılda, geleneksel devlet anlayışı ve yapısıyla bilgi toplumunu yönetmenin olanaklı olmayacağı ifade edilmektedir (Kuran, 2005:3). Tüm bu uygulamalarla, merkezi ve yerel yönetim birimleriyle devletin, hızlı ve düşük maliyetlerle hizmet sunması, bürokratik engellerin minimum düzeylere çekilmesi, kamu hizmetlerinin etkinliğinin ve kalitesinin artması (Atiyas ve Sayın, 2000:34) ve doğal olarak diğer ülkelerle rekabet edebilecek seviyeye ulaşması hedeflenmektedir (TBD, 2001:11; Çarıkçı, 2010:97). Bu bağlamda, vatandaşların da elektronik işlem araçlarından yararlanarak karar alma süreçlerine katılımlarının sağlanmasının gerekliliği ifade edilmektedir (Parlak ve Sobacı, 2005:228; Demirel, 2006:88).

## 1. E-DEVLET UYGULAMALARINDA KARŞILAŞILAN SORUNLAR

Kamu kurumlarının e-devlet uygulamalarını etkin olarak sunmalarıyla görevlerini yerine getirmiş olması yeterli olmamaktadır. Kullanıcıların da yeterli ölçüde teknik donanıma ve bilgiye sahip olmaları gerekmektedir. Bu bağlamda internet kullanım oranları çok önemlidir. Zira internet kullanımının yüksek olduğu bir ülkede e-devlet uygulamalarının başarılı bir şekilde yürütülmesi çok daha kolay olacaktır. E-devlet uygulamalarının kurumlar arası bilgi alışverişinin kolaylaşmasına, işlemlerin

ve verilerin yinelenmesinin önlenmesine yardımcı olacağı ifade edilmektedir (Aksoy, 2004:5). Türkiye'deki kamu kurumlarının internet sayfalarının daha çok statik bir yapıda olduğu ve hizmet vermeye değil de daha çok bilgi edinmeye ilişkin olarak hazırlandığı söylenebilir (Altınok, 2005:158). Özellikle kamu hizmetlerinin sunumunda kapsamlı ve büyük bir çalışma göze çarpmamaktadır. Ancak e-devlet kapısının açılmasıyla (www.turkiye.gov.tr) e-devlet uygulamalarının genel yapısının statik yapıdan dinamik yapıya doğru ilerleme gösterdiği ifade edilmektedir (Sayıştay, 2006:12; Acar ve Özgür, 2003:316). Türkiye'de e-devlet uygulamalarının sağlanmasında ciddi bir sorun olarak ortaya çıkan e-uygulamaların birbirleri ile entegre olamaması ve bunun tek bir yerden yerine getirilememesi sorununun çözümüne yönelik ilk adım, 18 Aralık 2008 tarihinde hizmet açılan "E-Devlet Kapısı Projesi" dir. Bu proje ile tüm e-devlet faaliyetleri tek merkezden yürütülmeye başlanmıştır. E-Devlet Kapısı Projesi'nin öncelikli amacı, kamu hizmetlerini vatandaşlara, işletmelere ve kamu kurumlarına bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak etkin ve verimli bir şekilde sunmaktır. Proje gelişmiş ülkelerde olduğu üzere vatandaş – iş - devlet olmak üzere üç temel unsur şeklinde hizmet vermektedir. Projenin sağladığı yararlarından bazıları aşağıdaki gibi sıralanabilir (<https://www.turkiye.gov.tr>, 2012):

- Kişisel bilgilerin korunması,
- Kişiyeye özel hizmet sunulması,
- Kurumlar arası bilgi paylaşımının sağlanması,
- Elektronik ortamdan sunulan hizmetlerin tek bir siteden sağlanabilmesi,
- Bir kez kimlik bilgisi verilmesi ile birçok hizmete kolaylıkla ulaşılabilmesi,
- Elektronik hizmetlerde yüksek güvenlik olanaklarının sağlanması,
- Ödeme gerektiren hizmetlerin sunulması.

E-devlet uygulamalarının kamu hizmetlerinde kullanımında beklentiler ve yararlarından bazıları ise aşağıdaki gibi sıralanabilir (Şahin ve Örselli, 2003: 348-349; Ülker, 2002:970; Özsağır, 2007:106).

- Her yerde ve her zaman devletten hizmet alabilmenin sağlanması,
- Devlet-birey etkileşiminin sağlanması,
- Kamu hizmetlerinin yaygınlaştırılması,
- Kamu kuruluşlarının çalışmalarında verimliliğin artırılması,
- Devletin hızlı ve etkin bir şekilde işleyişinin sağlanması, diğer bir anlatımla hizmet kalitesinin artırılması,
- Bürokrasinin azaltılması,
- Vatandaşların saat ve gün sınırlaması olmaksızın kamu hizmetlerine ulaşımının sağlanması,
- Mali tasarruf sağlanması ve ekonomik gelişimin desteklenmesi,
- Hata oranının azaltılması,

- Teknolojik gelişmelere daha hızlı adaptasyon ortamının getirilmesi, işlemlerin hızlanması,
- Denetim faaliyetlerinin geliştirilmesi ve işlemlerin kontrol altında tutulması,
- Şeffaflık ve güven ortamının sağlanması.

Kamu kurumlarının e-devlet uygulamalarında karşılaşılabilecekleri olası sorunları minimize etmek için uygulama aşamasına geçmeden bazı konularda ilerleme kaydedilmesiyle sorunların ortaya çıkmadan büyük olasılıkla engelleneceği ifade edilmektedir.

## **2. E-DEVLET ALTYAPISININ OLUŞTURULMASINDA ADIMLAR**

E-devlet altyapısının hazırlanmasındaki öncelikli adımlar aşağıdaki gibi sıralanabilir (Arifoğlu vd., 2002: 30-39):

### **Hukuksal Altyapı**

Çevrimiçi hizmetlere geçerken, gerekli hukuksal düzenlemeler gerçekleştirilmelidir. Bu çerçevede öncelikle elektronik imza ve elektronik dokümanlara hukuksal geçerlilik sağlayacak yasal düzenlemelerin yapılması gerekmektedir (Ayvalı ve Aktepe, 2002:13). Ülkelerin e-devlet uygulamalarının altyapısının oluşturulabilmesi için öncelikle bazı şartların oluşması gerekmektedir. Bunlardan birisi de telekomünikasyon altyapısının istenilen düzeye ulaştırılmasıdır. E-devlet yapılanması için gerekli telekomünikasyon altyapısının oluşturulabilmesi için oldukça büyük yatırımlara gereksinim duyulmakta, ancak çoğu gelişmekte olan ülkelerde bu yatırımların gerçekleştirilebilmesi için uygun bir ortam bulunmamaktadır. Bu bağlamda özel sektörü destekleyici bir ortam oluşturma ve internet sağlayıcıları arasındaki rekabeti artırma adına hukuksal düzenlemelere gereksinim duyulabilmektedir (Demirel, 2006:96).

### **Teknolojik Altyapı**

E-devlet yapısı gereği, bir ağ üzerinde devlet vatandaş ilişkisinin kurulduğu, gerekli bilgi ve belgelere ağ ortamından ulaşılabilirdiği, kamusal hizmetlerin ağ üzerinden gerçekleştirildiği bir örgütlenme biçimidir. Bu bağlamda vatandaşların ağa erişim olanaklarını iyileştirici, geniş bant aralığına sahip iletişim ağlarının kurulmasını gerektirmektedir (İnce, 2001:34). Çevrimiçi hizmetlere geçerken, teknolojik altyapı tasarımları gerçekleştirilmeli ve hızla uygulama planı hazırlanmalıdır.

### **İnsan**

E-devlet için gerekli bilgi ve iletişim sistemlerinin altyapısının oluşturulması ve bu sistemlerin kullanılması için eğitilmiş ve gerekli vasıflara sahip yetişmiş insan gücünün gerekli olduğu ifade edilmektedir (Naralan, 2008:7). Toplumun öngörülen sistemlere adaptasyonu için gerekli eğitimler sağlanmalı, değişim yönetimi gerçekleştirilmelidir.

### **E-Devlet Finansmanı**

E-Devlet çok ciddi finans kaynaklarının yatırıma dönüştürülmesini gerektirdiği için klasik bütçe hazırlama usulleri dışında yeni modeller oluşturulmaktadır. E-devlet yatırımları bilgi işlem bütçelerinin dışındaki tüm birimleri ilgilendiren bir yaklaşım gerektirmektedir. Finansman sorununu çözücü yaklaşımların başında, e-devlet servislerinin sunulduğu ortamlara alınacak ticarî reklamlar, servisleri kullanmak isteyen kullanıcıların üyelik sistemiyle belli bir ücret ödemesi ya da kamu hizmetlerini on-line talep edenlerden işlem başına belirli bir ücret talep edilmesi gelmektedir.

### **Hizmet Altyapısını Oluşturmak**

E-devlet yapılanmasının altyapısı oluşturulurken üzerinde mutlaka durulması gereken unsurların başında, etkin ve verimli hizmet için gerekli hizmet altyapısının oluşturulması, birimler arası veri transferini kolaylaştıracak hizmet mekanizmalarının oluşturulması, hizmet sunan kurumların tek bir merkezden yönetilmesini sağlayacak koordinasyon merkezinin oluşturulması ve performans değerlendirmesi yapma amaçlı kritik başarı faktörlerinin belirlenmesi, e-devlet yapılanması için önemli olduğu ifade edilmektedir (Polat, 2003:2). Kullanıcıların en verimli şekilde hizmet alabileceği teknolojiler belirlenmeli ve gerekli altyapı oluşturulmalıdır.

### **Hizmet Mekanizmasını Oluşturmak**

Servis mekanizmasını oluşturmak, sistem bileşenlerinin bir arada çalışma prensiplerini belirlemeyi gerektirmektedir. Bilgiye ulaşma, saklama, paylaşma prensipleri servis mekanizması tarafından belirlenmektedir. E-devlette tüm birimler arasında etkin bir veri paylaşım sistemi oluşturulmalı ve içerik oluşturulmalıdır (Acar ve Kumaş, 2008:2).

### **Güvenlik ve Gizlilik**

İnternet aracılığıyla sunulan bilgi hizmetlerinin gizlilik ve güvenliği konusu iki çerçevede incelenebilir (Yıldız, 2003:318). İlk olarak, yönetim birimlerinin vatandaşlara ve kurumlara hizmet sunarken kullandığı gizli bilgilerin kötü niyetli üçüncü şahısların eline geçmesinin engellenmesi sorunu bulunmaktadır. Gizlilik ve güvenlik konusunun diğer yönü ise kamusal bilgilerin ulusal güvenliği tehlikeye düşürebilme olasılığıdır. Bu ve benzeri nedenlerle e-devlet hizmetleri kullanıcıların bilgilerini güvenli bir ortamda saklamalı ve kullanıcılar gizlilik prensiplerinin uygulandığından emin olmalıdırlar. Güvenlik konusu için kendisine yaygın uygulama alanı bulan elektronik imza ve sayısal imza kullanımı da önemli uygulamalar içerisinde yer almaktadır. E-imza, kullanıcının gerçek kişi olduğunun kanıtlanması için önemli iken sayısal imza da sanal mühür vazifesi görmektedir. Bu uygulamalar doğrulanabilir olduklarından, güvenlik için önemli araçlar olarak ifade edilmektedir (Demirel, 2006: 98).

### **Kritik Başarı Faktörlerinin Belirlenmesi**

E-devlete geçişte performans değerlendirmesi yapabilmek için kritik başarı faktörlerinin belirlenmesi gerekmektedir.

E-devlete geçiş sorunları yasal, teknik, ve idari alanlarda yoğunlaşmaktadır. Bu kapsamda düşünülen ve öngörülen sorunlar aşağıda üç başlık altında toplanmıştır (TBD, 2001:47-49):

#### **Yasal Sorunlar**

- Elektronik belgelerin devlet tarafından kabul edilmesi ve bu belgelerde kimlik kanıtlanması,
- Sanal kurum kimliğinin tanımlanması,
- Kişisel bilgilerin mahremiyetinin sağlanması,
- Elektronik imzanın kabulü,
- İnternet ortamında işlenen suçlar,
- Tüketicinin korunması,
- Sözleşme hukuku ve devlet ihale mevzuatı,
- Kurumlar arası bilgi paylaşımında kural ve standartların ortaya çıkartılması
- Girişimciliğin desteklenmesi,
- Genel bir devlet politikasının ve stratejisinin olmaması,
- Kamunun yeni sisteme göre yapılanması,
- Kaynak israfı.

#### **Teknik Sorunlar**

- Bölge, şehir ve mahalleler arasında hizmete ulaşım için yeterli altyapının olmaması, hizmetten eşit düzeyde yararlanmayı olanaksız kılması,
- İlk yatırım maliyetinin yüksekliği,
- Gizliliğin ve güvenliğin sağlanması,
- Bilgi paylaşımında belirli standartların oluşturulması,
- İletişim altyapısının yetersizliği,
- Ar-ge çalışmalarının desteklenmesi.

#### **Yönetsel Sorunlar**

- Alışkanlıklar,
- Kalifiye personele gereksinim duyulması,
- Bilgi işlem merkezlerinin aktif çalışması,
- Bir koordinasyon kurulunun oluşmaması (Kösecik ve Karkın, 2004:159).

E-devlet uygulamalarının etkin bir şekilde uygulanabilmesi için genel bir politika ve strateji oluşturulmalı, gerekli projeler Mernis projesi ile ilişkilendirilmeli, finansal kaynak ayrılmalı ya da bulunmalı ve kurumlar kendi sunacakları uygulamaları tanımlamalıdır. Türkiye’de internet altyapısının yetersiz ve internet kullanan kişilerin ya da hane halkının istenen düzeyde olmaması en önemli olumsuzluklardan biridir. Bu nedenle başlangıç zamanlaması ve geçiş süreci (kademeli) dikkatlice belirlenmelidir. Çünkü

verilen hizmet internet ve bilgi teknolojisinin kullanım azlığından yine günümüz yöntemleri ile verilecektir. Bu yapıda vatandaş kamu tarafından bir müşteri olarak görülmeli ve müşterinin memnuniyeti ilk sırada yer almalıdır. Bu bağlamda vatandaşın talepleri değerlendirilmelidir. Ülkemizde bütünlük içinde bir çalışma bulunmamaktadır. Başbakanlık, Devlet Planlama Teşkilatı ya da Türkiye İstatistik Kurumu'nun koordinasyonunda oluşturulacak yeni bir kurul çalışmalara kısa sürede başlamalıdır. E-devlet bir bilgi teknolojisi yatırımı olarak görülmemeli, istenen amaca ulaşma, kamu yönetiminin iyileştirilmesi ile olanaklı olacağı bilinmelidir. Bu iyileştirmede amaç, gereksinimlere hızlı ve az maliyetle yanıt verme şeklinde olmalıdır. Günümüzde kamu kurumlarının vermiş olduğu hizmetlerin e-devlet yapısına uyum çalışmaları devam ettirilmelidir. Güvenlik, sağlık, eğitim, ödemeler, sosyal güvenlik, belediye hizmetleri öncelikli olarak e-devlet kapsamına alınmalıdır. Varolan yazılımların ve iletişim altyapısının envanterinin çıkarılması için kurumlar arası işbirliğinin sağlanması başlığı altında bilgi ve deneyimin paylaşılması, mükerrer yazılımların ve uygulamaların önlenmesi sağlanmalıdır. Orta vadede devletin hizmete yönelik işlevlerinin ve fonksiyonlarının bir kısmı yerel yönetimler ve özel sektör kapsamında yürütüleceğini ve devletin bu noktada güçlü bir denetim mekanizması kuracağını öngörerek özel sektör ve yerel yönetim hizmetlerinin de belirtilen bütünlük içerisinde şimdiden tanımlanması ve yapılandırılmasının gerekli olduğu unutulmamalıdır. Bu bağlamda devlet, yerel yönetimler, üniversiteler, özel sektör ve sivil toplum kuruluşları arasındaki etkileşimin ve entegrasyonun iyi bir şekilde belirlenmesi gerekecektir (TBD, 2001: 49-50).

### 3. ARAŞTIRMANIN AMACI

Kamu kurumları açısından hizmette verimlilik ve etkinliği beraberinde getiren bilgi teknolojileri kullanımı, vatandaş memnuniyeti için olduğu kadar dünyayla bütünleşmek ve rekabet olanaklarını artırmak için de büyük önem taşımaktadır. Örgütsel ve toplumsal değişimin en güçlü aracı olan bilgi ve iletişim teknolojileri; işlerin yapılma süreci, karar alma, örgütsel yapıların oluşturulması ve insanlar arası etkileşimin boyutunu yeniden şekillendirmektedir (Kraemer ve Dedrick, 1997:100-101). Ayrıca kamu hizmetleri ile özel sektör hizmetlerinin üretimi ve sunumu, devlet ile kurumlar, işletmeler ve diğer kamu kurumları arasındaki ilişkileri geliştirmek ve basitleştirmek için de bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanılmaktadır.

Ancak bilgi teknolojilerinin karmaşık bir iş yapısına sahip olan kamu kurumlarına uyarlanması, beraberinde bürokratik, hukuksal, teknik ve mali sorunlar ile birlikte eğitilmiş personel gereksinimini de gündeme getirmektedir. Bilgi teknolojilerinden istenilen seviyede yararlanabilmek için teknik, insan kaynakları ve hukuksal ve mali alt yapı vb. bir takım sorunların çözülmesi gerekmektedir. Seviyesi yüksek bilgi teknolojilerinin yanı sıra bilgisayar ya da teknoloji okuryazarlık oranının da yüksek olması temel şartların başında gelmektedir (Şahin, 2008a). Bu çalışmanın genel amacı, kamu kurumlarında bilgi teknolojilerinin kullanım düzeylerini ve kullanım sürecinde karşılaşılan sorunları ortaya koymaktır.

#### 4. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Çalışmada anket yöntemi uygulanmıştır. Ankette yer alan soruların hazırlanmasında Altınak (2003), Balcı (2003), OECD (2003), Jeager ve arkadaşları (2003), Arifoğlu ve arkadaşları (2002), Şahin (2008b) ile e-Avrupa girişiminde ortaya konulan temel hizmetlerden yararlanılmıştır.

Anket formunda teknik altyapı, web sayfası, e-devletten beklentiler, sorunlar, web sayfasından sunulan ve alınan hizmetlere yönelik sorular yer almaktadır. Çalışmanın evreni Karaman il merkezinde görev yapan çalışanlardır. Söz konusu evrende alt, orta ve üst düzeyde görev yapan yöneticiler ve memurlara tesadüfi örneklem yöntemi ile anket formları dağıtılmıştır. Anket formlarının dağıtım aşamasında Karaman Valiliği ile işbirliği yapılmıştır.

Anket formundaki soruların büyük bir çoğunluğu 5’li likert ölçeği dikkate alınarak hazırlanmıştır. Anket verilerinin güvenilirliği ölçülmüş ve Alpha katsayısı 0,81 olarak saptanmıştır. Bu değer 1,00’a yakın bir değer olduğu için anket sonuçlarının güvenilir olduğu kabul edilerek değerlendirilmeye alınmıştır.

Karaman il merkezinde görev yapan kamu çalışanlarından geri dönen anket formlarındaki veriler, SPSS 16.00 programından yararlanılarak yorumlanmıştır. Verilerin değerlendirilmesinde frekans dağılımı, yüzde oranları, bağımsız iki grup t testi ve Anova analiz yöntemi kullanılmıştır.

##### 4.1. Araştırmanın Bulguları

Tablo 1: Demografik Özellikler

		Frekans	Yüzde
Cinsiyet	Bay	124	72,5
	Bayan	47	27,5
	Toplam	171	100,0
Yaş	20-30 Yaş	48	28,1
	31-40 Yaş	83	48,5
	41-50 Yaş	36	21,1
	51 ve üstü Yaş	4	2,3
	Toplam	171	100,0
Öğrenim Durumu	Lise	28	16,4
	Ön Lisans	46	26,9
	Lisans	77	45,0
	Lisansüstü	20	11,7
	Toplam	171	100,0
Görev/Unvan	Üst Düzey Yönetici	11	6,4
	Orta Düzey Yönetici	17	9,9
	Alt Düzey Yönetici	23	13,5
	Memur	120	70,2
	Toplam	171	100,0



Tablo 1’den de anlaşılacağı üzere örneklem kapsamında değerlendirilmeye alınan toplam 171 kişi bulunmaktadır. Deneklerin % 72,5’i erkek, % 27,5 ise bayanlardan oluşmaktadır. Bir alan araştırmasında erkekler kadar bayanların görüşleri de araştırmanın sonuçları açısından önem arz etmektedir. Çalışmanın amaçlarından birisi de cinsiyet faktörüne göre çalışanların e-devlet algısını ölçmektir.

Araştırma örnekleminin yaş özellikleri incelendiğinde, katılımcıların % 28,1’i “20-30 yaş”, % 48,5’i “31-40 yaş”, % 21,1’i “41-50 yaş” ve % 2,3’ü ise “51 yaş ve üzeri” aralığında olduğu gözlenmektedir.

Çalışmaya katılanların eğitim durumu incelendiğinde örneklemin % 16,4’ünü “lise mezunu”, % 26,9’unu “önlisans mezunu”, % 45’ini “lisans mezunu” ve % 11,7’sini “lisansüstü mezunu” oluşturmaktadır. Yüzde dağılımı olarak bakılacak olursa katılımcılar arasında en fazla üniversite mezunu sonra ise lise mezunu gelmektedir. Başka bir ifadeyle katılımcıların yaklaşık % 83’ü önlisans, lisans ve lisansüstü eğitime sahiptir.

Çalışmada örneklem kapsamına alınan katılımcıların % 6,4’ü üst düzey yönetici, % 9,9’u orta düzey yönetici, % 13,5’i alt kademe yönetici ve % 70,2’si memurlardan oluşmaktadır.

Tablo 2: Kamu Çalışanlarına Göre Bilgi Teknolojilerinin Anlamı

Bilgi teknolojileri sizde nasıl bir çağrışım yapmaktadır	Sayı
Hız	165
Kalite	100
Düşük maliyet	48
Güvenilirlik	44
İşlemlerin çokluğu	42
Karmaşa	13
Esneklik	13

Kamu kurumlarında bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması ve bu bağlamda e-devlet uygulamasına geçilmesi durumunda kamu hizmetlerinin sunumunun hızlanacağı, hizmet kalitesinin artacağı, hizmet maliyetlerinin düşeceği ve kamu hizmetlerinde esnekliğin sağlanacağı yönünde beklentiler söz konusudur. Bu amaçlar doğrultusunda tüm gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerin bilgi ve iletişim teknolojilerinden ve e-devlet uygulamalarından yararlanmak için projeler başlattığı bilinmektedir. Söz konusu bu çalışmada da araştırma kapsamına alınan kamu çalışanlarında, bilgi ve iletişim teknolojilerinin nasıl bir algı oluşturduğu ve bu bağlamda da bilgi ve iletişim teknolojilerinden dolaylı olarak beklentilerinin neler olduğu ortaya konulmaya çalışılmıştır. Alan araştırmasından elde edilen bulgular Tablo 2’de düzenlenmiştir. Örneklem kapsamına alınan kamu çalışanlarına göre kamu kurumlarında kullanılan bilgi ve iletişim teknolojileri, kamu hizmetlerinde en çok hız ve hizmet kalitesini çağrıştırmaktadır. Hizmet maliyetlerinin düşürülmesi ve güvenilirlik söz konusu ilk iki çağrışımı takip eden hususların başında gelmektedir.

Tablo 3: Bilgisayarların Teknoloji Seviyesi

	Frekans	Yüzde
Oldukça Yeterli	8	4,7
Yeterli	69	40,4
Kısmen Yeterli	68	39,8
Yetersiz	22	12,9
Cevapsız	3	0,6
Toplam	171	100,0

Araştırma kapsamına alınan kamu çalışanları, kurumlarındaki bilgisayarların teknolojik seviyesinin yeterli ve kısmen yeterli olduğunu söylemektedir. Diğer bir anlatımla bilgisayarlarının teknolojik seviyesini yeterli bulan kamu çalışanlarının oranı % 40 iken; kısmen yeterli bulanların oranı da yaklaşık % 40'dır. Tablo 3'teki bulgulara göre araştırma kapsamına alınan Karaman il merkezinde görev yapan kamu çalışanlarının kurumlarındaki bilgisayarların teknolojik seviyesinin istenilen düzeyde yeterli olmadığı ileri sürülebilir.

Tablo 4: Bilgisayar Sayılarının Ve Teknoloji Düzeyinin Artırılması İçin Yeterli Ödenek Ayrılıyor mu?

Yeterli Ödenek Ayrılıyor mu?	Frekans	Yüzde
Evet	105	61,4
Hayır	55	32,2
Cevapsız	11	6,4
Toplam	171	100,0

Araştırma kapsamına alınan kamu çalışanlarına göre bilgi teknolojilerinin düzeyini artırmak için yeterli kamu kurumlarında yeterli ödeneğin ayrıldığı görülmektedir. OECD ve AB ülkeleri ile kıyaslandığında 2003 yılı itibarıyla Türkiye, bilgi teknolojilerine en az kaynak ayıran ülkelerin başında geliyordu. Bilgi teknolojilerini etkin ve verimli kullanabilmek için teknik seviyelerinin yüksek olması ve bu konuda gerekli alt yapı yatırımlarına ya da Ar-Ge çalışmalarına ayrılan kaynakların da yeterli olması gerekmektedir. Bu bulgulara göre Türkiye'nin son yıllarda Ar-Ge çalışmalarına daha fazla ağırlık verdiği ve yeterli ödenek ayırdığı görülmektedir.

Tablo 5: Kamu Kurumlarının Diğer Sitelere Bağlantısı (Link)

Diğer Sitelere Bağlantı	Frekans	Yüzde
Evet	127	74,3
Hayır	32	18,7
Cevapsız	12	7,0
Toplam	171	100,0

E-devlet uygulamasının etkin ve verimli bir şekilde uygulanması; vatandaşlara daha hızlı ve kaliteli hizmet sunulabilmesi için farklı kamu hizmeti sunan kamu kurumlarının birbirlerinin web sayfalarına linklerinin de

olması ayrı bir önem arz etmektedir. Başka bir ifadeyle tüm kamu kurumlarının web sayfasından e-devlet kapısına rahatlıkla ulaşabileceği bir bağlantı olması gerekmektedir. Karaman il merkezinde görev yapan ve çalışmanın örneklemini oluşturan kamu çalışanlarının çoğunluğu, kurumlarının web sayfalarından diğer kurumların web sayfalarına bağlantı kurabilecek nitelikte bir linkin olduğunu belirtmektedirler.

Tablo 6: Paket Programlar ve Uzman Personel Yeterliği

	<b>Evet %</b>	<b>Hayır %</b>	<b>Cevapsız %</b>	<b>Toplam %</b>
Kurumunuz tarafından kullanılan paket programlar yeterli mi?	53,2	36,3	10,5	100,0
Bilgisayar kullanma konusunda uzman elemanınız var mı?	27,5	45,6	26,9	100,0

Bilgi teknolojilerinin kullanımının teknik bilgi ve beceri gerektirmesi nedeniyle uzman eleman yetersizliği, kamu kurumlarında ortaya çıkan önemli bir boşluktur. Araştırma kapsamına alınan kurumlarda bilgisayar kullanma konusunda uzman olan eleman sayısının da yetersiz olduğu görülmektedir. İlgili kurumlarda bilgisayar kullanan personel çoğunlukta olmasına karşın Tablo 6'daki sonuçlar bilgisayar kullanan personelin hepsinin bilgi teknolojileri konusunda uzman olmadıklarını göstermektedir.

Tablo 7: E-Devlet Uygulamaları ve Sorunlar – Bağımsız İki Grup t Testi

		<b>Sig.</b>	<b>Sig. (2-tailed)</b>
Bilgisayar sayılarını ve teknoloji düzeylerini artırmak için yeterli ödenek ayrılıyor mu?	Equal variances assumed	,394	,650
	Equal variances not assumed		,655
Web sayfanızda kurumunuzla ilgili diğer sitelere bağlantı (link) olanağı var mı?	Equal variances assumed	,631	,808
	Equal variances not assumed		,811
İnternet kullanıcıları (vatandaşlar, kamu çalışanları vb.) kurumunuzla ilgili sorunlarını, dilek ve şikayetlerini internet üzerinden kurumunuza rahatlıkla ulaştırabiliyorlar mı?	Equal variances assumed	,035	,253
	Equal variances not assumed		,285
Kurumunuz tarafından kullanılan paket programlar yeterli mi?	Equal variances assumed	,001	,140
	Equal variances not assumed		,131
Kurumunuzun dijitalleşmesi (E-devlet) konusunda ne gibi eksikliklerinizin ve negatif etkinin olduğunu düşünüyorsunuz?	Equal variances assumed	,872	,984
	Equal variances not assumed		,985

E-devlet uygulamalarına yönelik altyapı çalışmalarında ve e-devlet uygulamalarında karşılaşılan sorunlar, örneklemdaki cinsiyet değişkeni açısından karşılaştırılmıştır. Elde edilen bulgular Tablo 7'de düzenlenmiştir.

Sign>0,05 ise “Equal variances assumed” a bakılır. Sig. (2-tailed)>0,05 olması durumunda cinsiyet faktörüne göre değişkenlere verilen cevaplar arasında anlamlı bir farkın olmadığı kabul edilmektedir. Bu bağlamda örneklem kapsamına alınan kamu çalışanları tabloda düzenlenen sorulara benzer cevaplar vermişlerdir. Diğer bir anlatım ile cinsiyet açısından e-devlet uygulamaları ve karşılaşılan sorunlar konusunda farklı bir görüş tespit edilememiştir. Erkekler ve bayanlar e-devlet uygulamalarında karşılaşılan sorunlar konusunda aynı noktalara vurgu yapmaktadırlar.

Tablo 8: Yaş Grupları ve Unvana Göre E-Devlet Uygulamasındaki Sorunlar

ANOVA

	Yaş Grupları	Kurumdaki Unvan
	Sign	Sign
Bilgisayar sayılarını ve teknoloji düzeylerini artırmak için yeterli ödenek ayrılıyor mu?	,342	,606
Web sayfanızda kurumunuzla ilgili diğer sitelere bağlantı (link) var mı?	,198	,677
Vatandaşlar ve kamu çalışanları kurumunuzla ilgili sorunlarını, dilek ve şikâyetlerini internet üzerinden kurumunuza rahatlıkla ulaştırabiliyorlar mı?	,508	,279
Kurumunuz tarafından kullanılan paket programlar yeterli mi?	,104	,742
Kurumunuzun dijitalleşmesi (e-devlet ) konusunda ne gibi eksikliklerinizin ve negatif etkinin olduğunu düşünüyorsunuz?	,120	,401

%5 anlamlılık düzeyi ve %95 güven aralığında örneklem kapsamına alınan kamu çalışanlarının yaş grupları ve kurumdaki unvanlarına göre e-devlet uygulamalarında karşılaşılan sorunlarla ilgili olarak aralarında anlamlı bir fark olup olmadığı analiz edilmiştir. Elde edilen bulgular, anlamlılık değerlerine göre Tablo 8’de özetlenmiştir. Anova testi sonucunda elde edilen anlamlılık değeri (Sign)<0,05 ise değişkenler arasında sorulara verilen cevaplarda bir fark olmadığı şeklinde yorumlanmaktadır. Örneklem kapsamına alınan farklı yaş grupları ve unvana sahip kamu çalışanları, e-devlet uygulaması ve karşılaşılan sorunlar konusunda benzer düşünceye sahiptir.

Tablo 9: E-Devlet Uygulamalarında Karşılaşılan Sorunlar

Karşılaşılan Sorunlar	Frekans
Uzman eleman eksikliği	64
Teknoloji yetersizliği	50
Eğitim sorunu (vatandaş ve çalışan)	44
Hem kullanıcıların hem de kurum çalışanlarının bu konudaki bilinç düzeyinin eksik olması	36
Yerel ağ yetersizliği	34
Maliyet	32
Portal yetersizliği	30
Gizlilik ve güven eksikliği	29
Hukuksal altyapı yetersizliği	28
Bürokratik engeller	20
Kamu çalışanlarının elde ettikleri vatandaşlara ait bilgi ve belgeleri suiistimal etme olasılığı	18
Beklenenin aksine işlemlerin daha çok uzaması	16
Özel yaşama devlet müdahalesinin artması	13
Kamu kurumlarının web sayfasından sunulan bilgilerin güvenilirlik düzeyinin düşük olması	9

Araştırma kapsamına alınan kamu çalışanları, e-devlet uygulaması esnasında bir takım sorunların mevcut olduğunu ifade etmektedirler. Bu çalışma arz yönlü bir yaklaşımla ele alınmaktadır. Diğer bir anlatımla elde edilen bulgular, e-devlet hizmeti sunan kamu kurumunda çalışan personelin bakış açısını ifade etmektedir. Beklenen düzeyde etkin bir e-devlet uygulaması, talep yönlü ve arz yönlü uygulama olmak üzere iki yönlüdür. Arz yönü kamu kurumlarını ve kamu çalışanlarını, talep yönü ise kamu hizmeti talebinde bulunan vatandaşları kapsamaktadır. Türkiye'deki e-devlete yönelik çalışmaların çoğunluğu konuyu talep boyutunda ele almıştır. Bu çalışmanın farkı konuyu arz yönlü olarak irdelemesidir. E-devlet uygulayıcıları olan kamu çalışanları perspektifinden e-devletin karşısındaki sorunları tespit etmek, e-devlet konusundaki politikaların şekillenmesinde daha etkin role sahip olacaktır. Bu bağlamda Tablo 9'da ortaya konulan sorunlar, kamu politikalarını belirleyenler için özellikle e-devlet konusunda önemli ipuçları vermektedir. Kamu çalışanlarına göre e-devlet uygulamasında karşılaşılan en önemli sorunların başında; uzman eleman eksikliği, teknoloji yetersizliği, eğitim sorunu (vatandaş ve çalışan), hem kullanıcıların hem de kurum çalışanlarının bu konudaki bilinç düzeyinin eksik olması gelmektedir.

Özetle Türkiye'de e-devlet kültürünün tam anlamıyla yerleşmemiş olduğu, kamu çalışanlarının ve vatandaşların e-okur-yazar olma düzeyinin eksik olduğu görülmektedir. Başka bir ifadeyle e-devlet uygulaması sorunlarının temelinde insanlar yer almakta; sorunlar daha çok bireysel faktörlerden kaynaklanmaktadır.

## SONUÇ

E-devlet uygulamaları ile kamu hizmetlerine erişimin kolaylaşması, bilgiye çabuk ulaşılması, hizmetlerin daha ucuza üretilmesi, kırtasiyeciliğin azalması, bilgisayar kullanımının artması, yönetimde şeffaflığın ve saydamlığın sağlanması, yurttaş odaklı bir yönetim anlayışının oluşturulması vb. yararlar sağlanacağı ifade edilmektedir. Bu bağlamda özellikle 2000’li yılların başından itibaren hükümetlerin öncelikli hedeflerinden birisi de e-devlet uygulamalarını yaygınlaştırmak ve hem kamu çalışanlarının hem de bireylerin e-devlet uygulamalarını benimsemeleri ve etkin şekilde kullanmalarını sağlamak olmuştur. Ancak yine de bazı olumsuzluklar görülmeye devam etmektedir. E-devlet uygulamalarında güvenlik, mevzuat eksikliği, kamu kurumlarının e-devlet uygulamaları arasında bütüncül bir bakış açısının yakalanamamış olması, hem kamu çalışanları hem de bireyler bağlamında bilgisayar okuryazarlığının istenilen seviyede olmaması, bilgisayar sahipliği sayısı, internet kullanım oranları bakımından alt sırada yer alınması ve internet kullanım ücretlerinin istenilen seviyelere düşmemesi, kamu kurumlarının sahip oldukları kurum web sitelerinin daha çok bilgilendirme amaçlı dizayn edilmesi, e-devletten beklenen yararların elde edilmesinde gecikmelere neden olabilmektedir. Bu bağlamda hem kamu kurumlarının hem de özel sektör kuruluşlarının e-devlet uygulamalarında bireylerin bilinç düzeylerinin artırılması yönünde daha aktif rol oynamalarının gerektiği düşünülmektedir.

Türkiye’de e-devlet bağlamında yapılan çalışmalar, henüz başlangıç aşamasında olduğu görülmektedir. Ülkemizde kamu kurumları, e-devlet uygulamaları açısından bakıldığında, bilgi sunma anlamında büyük oranda ilerleme kaydetmelerine karşın, hizmet sunma anlamında henüz yolun başındadır. Ülkemizdeki kamu kurumları web sitelerinin büyük bir bölümü e-devletin ilk aşamalarında olduğunu göstermektedir. Kamu kurumları internet sitelerine sahip olmasına karşın bu sitelerin birçoğu sadece bilgilendirme amaçlı olarak hizmet vermektedir. Bu durum, ülkemizin dünyadaki e-devlet uygulamaları sıralamalarında hep orta sıralarda yer almasından da açıkça görülmektedir. Ayrıca her ne kadar günümüzde birçok kamu kurumunun web sitesi olsa da e-devlet alanındaki çalışmaların kamu bilgi ve hizmetlerinin istenilen düzeyde etkileşim, katılım, şeffaflık, erişilebilirlik sağladığını söylemek olanaklı değildir. Bu bağlamda e-devlet uygulamalarının, toplumsal karşılık bulması konusunda da sorunlar bulunmaktadır. Bilgisayar kullanımı ve hane halkı başına bilgisayar sayıları, Avrupa Birliği üyesi ülkelerin sahip oldukları ortalamaların altında olduğu görülmektedir. AB’ye uyum sürecinde bu değerlerin Türkiye lehine gelişmeler gösterdiği de rakamlarla ortaya konulmaktadır.

### KAYNAKÇA

1. ACAR, Mustafa, Erhan Kumaş (2008), “Türkiye’nin Dönüşüm Sürecinde Anahtar Bir Mekanizma Olarak E-Devlet, E-Dönüşüm Ve Entegrasyon Standartları”, 2. Ulusal İktisat Kongresi, *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İktisat Bölümü*, İzmir, 1-17.
2. ACAR, Muhittin, Hüseyin Özgür (2003), *Çağdaş Kamu Yönetimi*, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
3. ACILAR, Ali (2012), “Küçük Şehir Belediyelerinde Web Sitesi ve E-Belediye Kullanımı: Bilecik Belediyesi Örneği”, *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 32 (1), 125-142.
4. AKSOY, Hasan Hüseyin (2004), Kamu Bilgi Ağları ve İsis Projesi, <http://www.education.ankara.edu.tr>, 04.06.2013.
5. ALTINOK, Ramazan (2005), “E-Dönüşüm Yolunda Türkiye: E-Devlet Stratejisi Hazırlama Süreci ve Yaşanan Sorunlar”, *Bilgi Çağında Türk Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılandırılması*, Beta Yayınları, İstanbul.
6. ARİFOĞLU, Ali, A. Körnes, A. Yazıcı, M. K. Akgül, A. Ayvalı (2002), *E-Devlet Yolunda Türkiye*, Türkiye Bilişim Derneği, Ankara.
7. ATİYAS İzak, Şerif Sayın (2000), *Kamu Maliyesinde Saydamlık*, Türkiye Ekonomik ve Sosyal Etüdler Vakfı Yayınları (Tesev), İstanbul.
8. AYVALI, Ahmet, Rahmi Aktepe (2002), “Herkes İçin Bilgi Toplumu”, *E-Türkiye Girişimi Eylem Planı*, T.C. Başbakanlık Yayınları, Ankara.
9. BALCI, Asım, Harun Kırılmaz (2009), “Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma Kapsamında E-Devlet Uygulamaları”, *Türk İdare Dergisi*, S: 463-464, Ankara.
10. ÇARIKÇI, Oğuzhan (2010), “Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları Üzerine Bir Araştırma”, *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, S: 12, 95-122.
11. DEMİREL, Demokan (2006), “E-Devlet ve Dünya Örnekleri”, *Sayıştay Dergisi*, S: 61, 83-118.
12. <https://www.turkiye.gov.tr/bilgilendirme?konu=siteHakkinda>, 15.12.2012.
13. İNCE, N. Murat, (2001), *Elektronik Devlet: Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkânlar*, DPT Yayınları, Ankara.
14. KÖSECİK, Muhammet, Naci Karkın (2004), “Elektronik Devlet: Amaçlar, Sorunlar ve Uygulamalar”, *Kamu Yönetimi*, Gazi Kitabevi, Ankara.
15. KRAEMER, Kenneth L. And Dedrick, Jason (1997), “Computing and Public Organizations”, *Journal of Public Administration Research and Theory*, Volume 7, No 1, 89–112.

16. KURAN, N. Hüseyin (2005), *Türkiye İçin E-Devlet Modeli, Analiz ve Model Önerisi*, İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları, İstanbul.
17. NARALAN, Abdullah (2008), “E-Devlete Etki Eden Faktörler”, *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, C: 12, S: 2, 457-468.
18. ÖZSAĞIR, Arif (2007), *Bilgi Ekonomisi*, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
19. PARLAK, Bekir., Zahid Sobacı (2005), *Kuram ve Uygulamalarda Kamu Yönetimi Ulusal ve Global Perspektifler*, Aktüel Yayınları, İstanbul.
20. POLAT, Necip (2003), “Saydamlık, Hesap Verme Sorumluluğu ve Denetimin Etkinliği”, *Sayıştay Dergisi*, S: 49, 65-80.
21. SAYIŞTAY BAŞKANLIĞI (2006), *E-Devlete Geçişte Kamu Kurumları İnternet Siteleri Performans Denetim Raporu*, Ankara.
22. ŞAHİN, Ali (2008a), “Kamu Kurumlarında Bilgi Teknolojilerinin Kullanım Durumu ve Dijitalleşme Sürecinde Karşılaşılan Sorunlar: Konya’da Kaymakamlıklarda Bir Araştırma” *Amme İdaresi Dergisi*, Cilt 41, TODAİE, Ankara, 149-171.
23. ŞAHİN, Ali (2008b), *Türk Kamu Yönetiminde Yapısal Dönüşüm ve E-Devlet*, Çizgi Kitabevi, Konya.
24. ŞAHİN, Ali, Erhan Örselli (2003), E-Devlet Anlayışı Sürecinde Türkiye”, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, S: 9, 343-356.
25. Türkiye Bilişim Derneği (2001), *Türkiye’de E-Devlet Nasıl Olmalı, Kamu Bilgi İşlem Uygulamalarında Verimliliğin Artırılması I-II-III Toplantıları Sonuç Raporu*, Ankara.
26. ÜLKER, Halil (2002), “Bilgi Toplumu ve Devlet”, *I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi*, Kocaeli Üniversitesi İİBF Yayını, İzmit, 965-971.
27. YILDIZ, Mete (2003), “Elektronik (E) Devlet Kuramı ve Uygulamasına Genel Bir Bakış ve Değerlendirme”, *Çağdaş Kamu Yönetimi I* (Ed: M. Acar-H. Özgür), Nobel Basımevi, Ankara.