

## **KAMU HİZMETLERİNİN SUNULMASINDA E-DEVLET UYGULAMALARININ TOPLUMSAL ALGI DÜZEYİ ÜZERİNE AMPİRİK BİR ÇALIŞMA**

Ceyda ŞATAF\*  
Hüseyin Güçlü ÇİÇEK\*\*  
Süleyman DİKMEN\*\*\*

### **Özet**

Günümüzde dünya, ekonomik, politik, teknolojik, yönetsel, bilimsel ve kültürel alanlarda yaşanan değişim ve gelişimlerle birlikte daha küçük bir hale gelmiştir. Küreselleşmenin bu denli etkili olduğu bir dünyada bilimsel ve yönetsel gelişmeler yeni bir kavramı ortaya çıkarmıştır: Bu yeni kavram Elektronik devlet (e-devlet)tir. Bu uygulama ile birlikte devletler geleneksel yönetim yapılarından sıyrılarak işlemlerin daha kolay, daha hızlı, daha modern, daha şeffaf ve daha az maliyetle yapıldığı bir yönetim yapısına doğru yönelmişlerdir. Vatandaş ile devlet arasındaki işlemlerin elektronik ortamda gerçekleştirilmesini ifade eden e-devlet uygulamalarının vatandaşlara yedi gün yirmi dört saat daha kaliteli hizmet sunmaları, bürokrasinin yol açtığı kırtasiyecilik ve zaman kayıplarını önlemeleri, işlemlerin daha hızlı gerçekleştirilmesini sağlamaları, devletin vatandaşlara karşı hesap verebilirliğini artırmaları ve kamu kaynaklarında tasarruf sağlamaları gibi pek çok avantajı bulunmaktadır.

Bu amaçla bu çalışmada kamu hizmetlerinin değişen yüzü olan e-devlet hizmetlerinin uygulamalarına yönelik bir anket çalışması yapılmıştır. Ve bu anket çalışması Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi akademik personeline uygulanmıştır. Alan araştırması sonucunda elde edilen veriler frekans, ki-kare ve t testi analizlerine tabi tutularak incelenmiş ve sonuçlar yorumlanmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Kamu hizmeti, E-devlet, akademik personel

### **AN EMPIRICAL STUDY ON THE PERCEPTIONS OF THE PUBLIC ON E-GOVERNMENT SERVICES**

#### **Abstract**

Nowadays, the world economic, political, technological, managerial, scientific and cultural fields, along with improvements in the exchange, and it has become smaller. In a world where globalization is so effective scientific and administrative developments have revealed a new concept: This new concept is electronic government (e-government). It scraped along with the application states that the traditional management structures transactions easier, faster, more modern, more transparent and more directed towards a management structure that is made at less cost. Electronic transactions between the citizen and the state, representing the realization of e-government applications provide better quality services to citizens twenty-four hours seven days of the bureaucracy, red tape and preventing waste of time caused by the operations carried out to provide a faster, increase accountability to the citizens of the state and to save public resources There are many advantages such as to provide.

For this purpose, in this study the changing face of public services for the implementation of e-government services, a survey was conducted. And this is a survey of academic staff of the Faculty of Süleyman Demirel University, Faculty of Economics and Administrative Sciences applied. The data obtained from field survey frequency, chi-square and t-test were examined and subjected to analysis results are interpreted.

**Keywords:** Public service, e-government, academic staff

### **Giriş**

Küreselleşme ile birlikte geleneksel kamu hizmeti sunum şekilleri değişmiş, devletler küresel rekabette kendi pozisyonlarını güçlendirmek ve devam ettirmek için hizmet sunumlarının da artık modernleştirilmesi gerekliliğinin farkına varmışlardır. Özellikle 1990'ların sonundaki teknolojik devrim, internet üzerinden hizmet sunmanın mümkün olmasıyla devletin fonksiyonlarında hızlı ve büyük bir dönüşüme sebep olmuştur (Çiçek, Çiçek, & Çiçek,

---

\* Yrd.Doç.Dr., Süleyman Demirel Üniversitesi, İİBF, Maliye Bölümü, [ceydasataf@sdu.edu.tr](mailto:ceydasataf@sdu.edu.tr)

\*\* Yrd.Doç.Dr., Süleyman Demirel Üniversitesi, İİBF, Maliye Bölümü, [huseyincicek@sdu.edu.tr](mailto:huseyincicek@sdu.edu.tr)

\*\*\* Arş.Gör., Süleyman Demirel Üniversitesi, SBE, [suleymandikmen@sdu.edu.tr](mailto:suleymandikmen@sdu.edu.tr)

2007:2). Bir başka deyişle son yüzyılda yaşanan değişimler ve gelişmeler, devletlerin düzene ayak uydurmak adına örgütsel yapılarında yeniden yapılanmayı gerektirmiştir. Bu yeni yapılanma ulusların geleneksel yönetim şekillerinde bilgi teknolojilerine dayalı yönetim şekline yönelmelerine neden olmuştur.

Çalışmada, e-devlete ilişkin kavramsal çerçeve kısa bir şekilde verildikten sonra e-devletin amaçları ve avantajlarına değinilmiştir. Sonrasında Uluslar arası Telekomünikasyon Birliği'nin belirlediği e-devlet modelleri ve dünyada e-devletin konumu incelenerek Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi akademik personelinin e-devlet uygulamalarından yararlanma dereceleri ve memnuniyetleri konusunda yapılan anket bulguları değerlendirilmiştir.

## **1. E-Devletin Kavramsal Çerçevesi**

Küreselleşme sürecini hazırlayan, bilgi teknolojilerindeki hızlı değişim ve dönüşüm, bir takım toplumsal hayat pratiklerini elektronik ve dijital ortama taşımıştır. Bunu olası kılan bilim ve teknolojinin aralarında oluşturdukları sinerji e-Posta, e-Ticaret, e-Demokrasi, e-Yönetim ve e-Devlet gibi kavram ve olguları da beraberinde getirmiştir (Şentürk, 2003:47).

E-devlet kavramı, devletin kendi iç işleyişinde ve sunduğu hizmetlerde bilişim teknolojilerinin kullanılması olarak tanımlanmaktadır. Kavramın İngilizce (e-government) kullanımındaki karşılığı elektronik hükümet ve yönetim olarak kullanılmaktadır (Özcivelek, 2003:1). Bilgi teknolojilerinin kullanılırken vatandaşlara, çalışanlara, işletmelere ve kurumlara sağlanan devlet hizmetlerinin etkinliğini sağlamak ve artırmak amaçlanmaktadır (Carter & Bélanger, 2005:5). OECD ise e-devleti, “daha iyi bir yönetim amacına ulaşabilmek için bilgi ve iletişim teknolojilerinin, özellikle de internetin bir araç olarak kullanılması” olarak kavramlaştırmıştır (OECD, 2003:63). Yapılmış olan bu tanımların hepsinin odak noktası devlet tarafından gerçekleştirilen işlemlerin elektronik ortamda yapılmasıdır. Daha önce geleneksel yönetim anlayışı çerçevesinde yapılan tüm işlemler e-devlet uygulamalarının yaygınlık kazanması ile birlikte elektronik ortama aktarılmıştır.

Kamu hizmetlerinin sunumunda bilgi teknolojilerinin kullanımını ifade eden elektronik devlet (e-devlet), kullanıcıların elektronik ortamda sunulacak kamu hizmetlerine farklı platformlardan, güvenilir şekilde ve tek noktadan erişebilecekleri, vatandaş ve iş dünyasının ihtiyaçlarına odaklanmış, birlikte işler ve bütünleşik hizmetlerin sunulacağı, katılımcı, şeffaf ve hesap verebilir bir devlet yapısının oluşturulmasına imkân tanımaktadır. Bu yapısı ile e-devlet, daha etkin ve etkili kamu yönetimine ulaşma konusunda en önemli araçlardan biridir (DPT, 2011:73). E-devlet, kullanıcılara mevcuttan daha fazla bilgiye ve kaynağa daha hızlı bir şekilde ulaşma imkânı sağlamaktadır. Oluşturulan elektronik ortamla, birey geçmişe ve bugüne ait bilgilerin yerini öğrenmekte, ortaya çıkarmakta, böylece yeni bilgilere ulaşmakta ve bu bilgileri kullanmak isteyenlere de yardım etmektedir (Ulusoy & Karakurt, 2002:135).

## **2. E-Devletin Amaçları ve Avantajları**

Günümüzde pek çok devletin cevap aradığı sorulardan birisi de kamu hizmetlerinin nasıl daha hızlı ve daha az maliyetle karşılanabileceğidir. Geleneksel usullerle çalışan devlet kurumlarının artık zaman içinde ortaya çıkan gelişmelere uyum sağlamak zorlanır hale geldiği görülmektedir. Görevlerin ve sunulan hizmetlerin yürütülmesi için gerekli olan kâğıda dayalı (bürokratik) işler, hem birim işlem süresini uzatmakta hem de maliyetleri ve dolayısıyla kamu cari harcamalarını artırmaktadır (İnce, 2001:11). Geleneksel devletin tüm bu olumsuz özellikleri e-devleti daha cazip hale getirmiştir. E-devlet aslında geleneksel devletin devamını öngören bir yaklaşım değil, devletin yapısal ve zihinsel olarak dönüşümünü gerekli kılan bir model olarak kabul görmektedir (Delibaş & Akgül, 2010:106).

Geleneksel devletin yerini alması düşünülen e-devlet ile geleneksel devlet anlayışının karşılaştırılması Tablo 1’de verilmiştir. Geleneksel devlet ile e-devlet arasındaki en önemli farklılığı hizmet sunan ile hizmetten yararlananların ilişkileri oluşturmaktadır. Ayrıca e-devlet modelinin hizmeti sunma ve hizmetten yararlanma maliyetinin düşük olması, hizmet kalitesinin yüksek olması, hizmetten faydalananların memnuniyet, güven ve katılım düzeylerinin fazla olması gibi açılardan önemli üstünlüklerinin olduğu da görülmektedir.

**Tablo 1:** Geleneksel Devlet Anlayışı İle E-Devlet Anlayışının Karşılaştırılması

<b>Geleneksel Devlet</b>	<b>e-Devlet</b>
Pasif Yurttaş	Aktif Müşteri Yurttaş
Kâğıt temelli iletişim	Elektronik iletişim
Dikey/Hiyerarşik yapılanma	Yatay/koordineli ağ yapılanması
Yönetimin veri yüklemesi	Yurttaşın veri yüklemesi
Eleman yanıtı	Otomatik sesli posta, çağrı merkezi vb.
Eleman yardımı	Kendi kendine yardım/uzman yardımı
Eleman temelli denetim mekanizması	Otomatik veri güncellemesiyle denetim
Nakit akışı/çek	Elektronik fon transferi (EFT)
Tek tip hizmet	Kişiselleştirilmiş/farklılaştırılmış hizmet
Bölümlenmiş kesintili hizmet	Bütünsel/sürekli/tek-duraklı hizmet
Yüksek işlem maliyetleri	Düşük işlem maliyetleri
Verimsiz büyüme	Verimlilik yönetimi
Tek yönlü iletişim	Etkileşim
Uyruk ilişkisi	Katılım ilişkisi
Kapalı Devlet	Açık Devlet

**Kaynak:** (Uçkan, 2003:47).

Toplumlar, e-devlet eğiliminin oluşumunu, genel olarak 4 nedene bağlamaktadırlar. Bunlar (Sağsan, 2001:91):

- 1- Kamu sektörü ve özel sektör ortaklıklarının giderek artması,
- 2- Özel sektör şirketleri, resmi daireler, sivil dernekler, araştırma enstitülerinin birleşmelerinin gerçekleşmesi,
- 3- Şirketler arası işbirliklerinin önem kazanması,
- 4- Son kullanıcıların giderek öneminin artması ve vatandaşın ihtiyaç duyduğu bilgiye aracılar olmadan kendisinin erişmesi.

E-devlet kavramı kendiliğinden ortaya çıkmış bir kavram değildir. Aksine, zaman içinde giderek artan ihtiyaçların yarattığı, bilgi ve iletişim teknolojileri yardımıyla ayakta duracak olan yeni devlet anlayışının bir ifadesidir (İnce, 2001:12). Başka bir ifadeyle, e-devletin bugünkü konuma gelmesi bir süreci ifade eder. Bu sürecin beş aşamadan oluştuğunu söylemek mümkündür (Larrain, 2003:14). Bu aşamalar; i) Vatandaşların ve şirketlerin internet üzerinden faydalı bilgilere erişebilmesi, ii) Ulusal mali ve idari yönetim sistemlerinin bütünleştirilmesi, iii) Devlet-Vatandaş-İş dünyası arasında doğrudan iletişim için gerekli yapılanma, iv) 7 gün 24 saat elektronik ortamda hizmetlerin sağlanması v) Devletin geniş portallara bağlanması ve entegrasyonudur.

E-devlet kaynaklı faydaların genellikle iki gruba ayrıldığını görmekteyiz. İlk olarak; bilgi iletişim teknolojilerinin kullanılması yoluyla elde edilen verimlilik artışları, ikincisi ise kullanıcıların yani vatandaşların ve iş dünyasının elde edeceği faydalardır (Foley, 2005:5). E-devlet uygulaması yolsuzluğun azaltılmasında, daha demokratik bir ortama kavuşmada yardımcı olabildiği gibi; vergi gelirlerinin, kurumlar arası bilgi paylaşımının, vatandaş katılımının, şeffaflığın ve hesap verilebilirliğin artırılmasında da katkı sağlayabilmektedir (Delibaş & Akgül, 2010:106). Ayrıca e-devlet uygulamaları, kurumlar arasında birlikte çalışabilirliğin sağlanması ve elektronik ortamda veri alışverişinin gerçekleşmesi ile geçmişte kullanıcıların talebini, başvurusunu ve çok sayıda belge ibrazını gerektiren hizmetler kullanıcı

başvurusuna ve bilgi/belge ibrazına gerek olmaksızın otomatik olarak sunulur hale getirmiştir (DPT, 2011:79).

### **3. E-Devlet Modelleri**

Devlet ile vatandaşlar arasındaki ilişkileri kolaylaştırmak adına bilgi ve iletişim teknolojisinin kullanımını ifade eden e-devlet uygulamaları vatandaşlar, iş dünyası, çalışanlar ve devletler arasındaki ilişkileri kapsamaktadır. Uluslar arası Telekomünikasyon Birliği (ITU) e-devlet uygulamalarını söz konusu gruplar arasındaki ilişkilerden yola çıkarak dört farklı gruba ayırmaktadır. Bunlar; devletten vatandaşa e-devlet uygulamaları (G2C), devletten iş dünyasına e-devlet uygulamaları (G2B), devletten devlete e-devlet uygulamaları (G2G), devletten çalışanlara e-devlet uygulamaları (G2E) (ITU, 2008:16).

***Devletten Vatandaşa E-Devlet Uygulamaları (G2C-Government-to-Citizen):*** devletten vatandaşa e-devlet uygulamalarının odak noktasını bilginin online olarak vatandaşlara ulaşması oluşturmaktadır. Devletlerin vatandaşlara online hizmet sunum kalitesini artırması vatandaş odaklı e-devlet uygulamaları olarak adlandırılır (ITU, 2008:16). Vatandaşların talep ettiği hizmet türü ve miktarı fazla olduğu için bu uygulamaların yarattığı katma değer de çok fazla olmaktadır (Sevinç & Şahin, 2013:99).

***Devletten İş Dünyasına E-Devlet Uygulamaları (G2B-Government-to-Business):*** Özel şirketlerin işlemlerini koordine etmek ve şirketlere mal ve hizmet temin etmek konularında devlet ile özel sektör arasındaki ilişkileri kolaylaştırmak için bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılmasını ifade etmektedir. Bu uygulama online satın alma (electronic procurement) olarak da bilinir (ITU, 2008:17). Ayrıca devletten iş dünyasına e-devlet uygulamaları özel sektörden kamu sektörüne ya da kamu sektöründen özel sektöre doğru gelişen tüm ticari ilişkilerin yanında sivil toplu kuruluşları veya diğer toplumsal oluşumların da diğer kuruluşlarla olan ilişkilerini de kapsamaktadır (Sevinç & Şahin, 2013:1).

***Devletten Devlete E-Devlet Uygulamaları (G2G-Government-to-Government):*** Bu programın genel amacı, vatandaşlara ve işletmelere daha iyi hizmet vermek amacıyla ulusal hükümet, eyalet yönetimleri ve yerel yönetimlerin birlikte daha uyumlu çalışmasını sağlamaktır. Giderek artan doğru ve hızlı bilgi ihtiyacı, bilgilerin yerel ve ulusal yönetimler arasında paylaşılması ihtiyacı kapsamında, bilgiler raporlaştırılarak paylaşılacaktır. Bu gelişme yerel ve eyalet yönetimleri ile ulusal hükümete birçok konuda yarar sağlayacaktır (Efendioğlu & Sezgin, 2007:224).

***Devletten Çalışanlara E-Devlet Uygulamaları (G2E-Government-to-Employees):*** E-devletin başarılı olmasındaki en önemli etkenlerden birisi çalışanların modele olan katkılarıdır. Çalışanların her zamankinden daha fazla bilgili, teknoloji kullanan, hizmet üretim süreçlerine katılan, kendilerine verilen en etkili şekilde kullanan bireyler olmaları gerekmektedir (Güler & Döventaş, 2009:29).

Söz konusu dört e-devlet uygulaması ve her birinin avantajları Tablo 2’de özetlenmiştir.

**Tablo 2:** E-Devlet Modelleri ve Avantajları

	<b>E-Devlette Etkileşim</b>	<b>Avantajlar</b>
<b>Devletten Vatandaşa</b>	Bilgilendirme Vergi Sağlık Eğitim Kültür	Alternatif dağıtım kanallarının kullanılması Kişiselleştirilmiş, hızlı ve kolay hizmetler Açıklık Düşük işlem maliyetleri
<b>Devletten İş Dünyasına</b>	Destek programları Tavsiye ve yol gösterme Düzenlemeler Vergi	Hızlı ve etkin etkileşim Daha az bürokrasi Düşük işlem maliyetleri
<b>Devletten Devlete</b>	Kamu kurumları arası iletişim Merkezi ve yerel yön. arası iletişim	Verimlilikte artış Etkin bilgi paylaşımı Esnek çalışma ortamı
<b>Devletten Çalışanlara</b>	E- satın alma	Verimlilikte artış Düşük işlem maliyetleri

**Kaynak:** (Kayalı & Yereli, 2002:121).

#### **4. Dünyada E-Devlet Kullanımı**

E-devlet yaklaşımı ilk olarak 1990'lı yıllarda ABD'de kamu kurumları ve yurttaşlar arasında yaygınlık kazanmıştır (Güler & Döventaş, 2009:29). Avrupa'da ise e-devlet uygulamaları ilk olarak 1990ların ikinci yarısında İngiltere'de kullanılmıştır. Dünyadaki e-devlet çalışmalarındaki yaklaşımların şu başlıklar altında ele alındığını görmekteyiz (TBD, 2001:9);

- E-devlet servis önceliklerinin belirlenmesi,
- E-devlet servislerinin sunulmasında sivil toplum örgütlerinin rolünün daha belirgin olması,
- Özel sektörün e-devletteki hizmet rolünün yeniden tanımlanması,
- Sektörler arası güvenli ara yüzlerin kurulması,
- E-devlet organizasyonu dışında kalan ya da kalmak isteyen bireylerin haklarının korunması,

Waseda Üniversitesi E-Devlet Enstitüsü Müdürü Prof. Dr. Toshio Obi önderliğinde bir grup akademisyen son dokuz yıldır e-devlet uygulamalarının dünya çapındaki (elli beş ülke) gelişimini izlemekte ve ölçmektedir. Bu ölçme ve değerlendirmeler Birleşmiş Milletler, OECD ve Uluslar arası Telekomünikasyon Birliği (ITU) ile işbirliği içerisinde yapılmıştır. Waseda Üniversitesi E-devlet Enstitüsü'nün 2013 yılı e-devlet sıralaması Tablo 3'te gösterilmiştir. Tablo 3 incelendiğinde e-devlet uygulamalarının ekonomik, idari, sosyal ve teknolojik açıdan gelişimlerini tamamlamış ülkelerde daha yaygın olduğu ve düzenin daha sistematik işlediği görülmektedir.

**Tablo 3.** Waseda Üniversitesi E-Devlet Enstitüsü'nün 2013 Yılı E-Devlet Sıralaması

Sıralama	Ülke	Puan	Sıralama	Ülke	Puan	Sıralama	Ülke	Puan
1	Singapur	94.00	20	Fransa	69.49	38	Çek Cumhuriyeti	55.06
2	Finlandiya	93.18	21	Tayland	69.49	39	Şili	54.87
3	ABD	93.12	22	Portekiz	69.11	40	Endonezya	53.05
4	Kore	92.29	23	Türkiye	67.10	41	Filipinler	50.88
5	Birleşik Krallık	88.76	24	Malezya	66.26	42	Romanya	49.72
6	Japonya	88.30	25	Hong Kong	66.12	43	Arjantin	49.23
7	İsveç	87.80	26	İspanya	65.89	44	Pakistan	47.25
8	Danimarka	83.52	27	Çin	65.69	45	Venezuela	47.20
9	Tayvan	83.56	28	Meksika	64.24	46	Peru	46.56
10	Hollanda	82.54	29	Birleşik Arap Emirlikleri	63.34	47	Nijerya	45.20
11	Avustralya	82.10	30	Hindistan	62.77	48	Mısır	44.11
12	Kanada	81.78	31	Brunei	60.89	49	Kazakistan	37.27
13	İsviçre	81.33	32	İsrail	60.25	50	Gürcistan	34.98
14	Almanya	80.08	33	Brezilya	59.88	51	Kamboçya	33.52
15	İtalya	79.11	34	Rusya	59.32	52	Fiji	32.65
16	Yeni Zelanda	77.29	35	Makao	58.65	53	Tunus	31.33
17	Norveç	75.53	36	Güney Afrika	57.77	54	İran	30.77
18	Belçika	72.01	37	Vietnam	55.42	55	Özbekistan	30.35
19	Estonya	71.76						

Kaynakça: ([http://www.waseda.jp/eng/news12/130326\\_egov.html](http://www.waseda.jp/eng/news12/130326_egov.html), 2013; Erişim Tarihi: 10.09.2013)

## 5. Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında E-Devlet Uygulamalarının Toplumsal Algı Düzeyi Üzerine Ampirik Bir Çalışma

### 5.1. Araştırmanın Amacı

Bu çalışmada Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi akademik personelinin bilgi teknolojilerindeki gelişmelere bağlı olarak ortaya çıkan e-devlet uygulamalarından ne ölçüde yararlandıklarını ölçmek ve değerlendirmek amaçlanmıştır.

### 5.2. Araştırmanın Yöntemi

Çalışmada Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi akademik personelinin e-devlet uygulamalarını nasıl algıladığı, hangi kamu kurumlarının internet sitelerini ne sıklıkla ziyaret ettikleri, e-devlet uygulamalarına olan güven ve memnuniyet düzeyleri ile e-devlet hizmetini kullanmanın akademik personele sağladığı avantajlar yer almaktadır. Wrightman'ın geliştirdiği on maddelik ölçek Türkçeye çevrilmiş ve 5'li Likert ölçeğine uygun biçimde düzenlenmiştir. Yanıtlayıcıların ölçekte yer alan ifadelere katılma derecesini “kesinlikle katılıyorum”, “katılıyorum”, “fikrim yok”, “katılmıyorum” ve “kesinlikle katılmıyorum” ifadeleriyle belirtmeleri istenmiştir. Çalışmada Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesinde literatürde geliştirilmiş bulunan ölçeklere dayanarak hazırlanmış bir anket uygulanacak ve sonuçlar SPSS 17 paket programı aracılığı ile Ki-Kare ve t testi analizlerine tabi tutulacaktır.

### 5.3. Örneklem

Araştırma amacı doğrultusunda Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi'nde görev yapan akademisyenler araştırmanın evrenini oluşturmaktadır.

### 5.4. Bulgular

Araştırmaya Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi'nde görev yapan 73 akademisyen katılmıştır.

## 6. Araştırmaya Katılanların Demografik Özellikleri

Araştırmaya katılan akademik personelin öğrenim durumlarına göre dağılımı sayı ve yüzde olarak Tablo 4’de görülmektedir. Buna göre araştırmaya katılanların % 62,9’u (44) erkek, % 37,1’i (26) kadınlardan oluşmaktadır. Bu dağılım fakülteadaki erkek/kadın oranına (2.2) da uygundur. Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesinde 99’u erkek, 45’i kadın olmak üzere toplam 144 akademik personel çalışmaktadır.

**Tablo 4: Cinsiyet**

	Sayı	Yüzde
<b>Erkek</b>	44	62,9
<b>Kadın</b>	26	37,1
<b>Toplam</b>	70	100,0

Tablo 5’de araştırmaya katılanların medeni durumları verilmektedir. Buna göre katılanların % 60’ı (42) evli, %40’ı (28) ise bekârdır.

**Tablo 5: Medeni Durum**

	Sayı	Yüzde
<b>Evli</b>	42	60,0
<b>Bekâr</b>	28	40,0
<b>Toplam</b>	70	100,0

Tablo 6’da ankete katılanların yaş dağılımları verilmektedir. Buna göre katılanların % 54,3’ü (38) 20-30 yaş arasında, %32,9’u (23) 30-40 yaş arasında, % 12,9’u (9) ise 40-50 yaş arasında yer almaktadır.

**Tablo 6: Yaş**

	Sayı	Yüzde
<b>20-30 yaş arası</b>	38	54,3
<b>30-40 yaş arası</b>	23	32,9
<b>40-50 yaş arası</b>	9	12,9
<b>Toplam</b>	70	100,0

Tablo 7’de araştırmaya katılanların eğitim durumları yer almaktadır. Tablo 4’te de görüldüğü gibi araştırmaya katılanların % 2,9’u (2) lisans mezunu, % 35,7’si (25) yüksek lisans mezunu, %60’ı (42) ise doktora mezunudur.

**Tablo 7: Eğitim Durumu**

	Sayı	Yüzde
<b>Lisans</b>	2	2,9
<b>Yüksek lisans</b>	25	35,7
<b>Doktora</b>	43	61,4
<b>Toplam</b>	70	100,0

Tablo 8’de araştırmaya katılan akademik personelin unvanları belirtilmiştir. Araştırmaya katılanların % 1,4’ü (1) profesör, %7,1’i (5) doçent, %28,6’sı (20) yardımcı doçent, %60’ı (42) araştırma görevlisi ve %2,9’u (2) ise okutmandır.

**Tablo 8: Unvan**

	Sayı	Yüzde
<b>Profesör</b>	1	1,4
<b>Doçent</b>	5	7,1
<b>Yardımcı Doçent</b>	20	28,6
<b>Araştırma Görevlisi</b>	42	60,0
<b>Okutman</b>	2	2,9
<b>Toplam</b>	70	100,0

Araştırmaya katılanların gelir durumları tablo 9’da gösterilmiştir. Tablo 9’da da görüldüğü üzere katılımcıların % 48,6’sı (34) 2000 ila 3000 TL, %20’si (14) 3001-4000 TL, %20’si (14) 4001-5000 TL, %11,4’ü (8) ise 5000 TL’nin üzerinde gelir elde etmektedir.

**Tablo 9: Ortalama Gelir**

	Sayı	Yüzde
2000-3000 TL	34	48,6
3001-4000 TL	14	20,0
4001-5000 TL	14	20,0
5001+ TL	8	11,4
<b>Toplam</b>	70	100,0

Genel e-hizmet kullanım eğilimini ölçmeye yönelik ölçeğe uygulanan güvenilirlik analizi sonucunda Cronbach’s Alpha değeri 0,807 olarak hesaplanmıştır ve bu değer ölçeğin oldukça güvenilir olduğunu göstermektedir.

## 7. Araştırmaya Katılanların İnternet ve E-Devlet Kullanımına İlişkin Özellikler

Tablo 10’da katılımcıların internete bağlanırken hangi araçları kullandığı görülmektedir. Katılımcıların %77,1’i (54) ADSL veya kablolu interneti kullanmakta, %7,1’i (5) ise fiber internet aracılığı ile internete bağlanmaktadır. %14,3’ü (10) ise internete mobil internet ile bağlanmaktadır.

**Tablo 10: İnternet Bağlantısı Türü**

	Sayı	Yüzde
ADSL veya kablolu internet	54	77,1
Mobil İnternet	10	14,3
Fiber İnternet	6	8,6
<b>Toplam</b>	70	100,0

Katılımcıların interneti kullandıkları mekânlar Tablo 11’de gösterilmiştir. Buna göre %4,3’ü (3) interneti sadece evlerinde kullanmakta; benzer şekilde %4,3’ü (3) ise interneti sadece üniversitede kullanmaktadır. Hem evde hem de üniversitede interneti kullananların oranı ise % 87,1 (61)’dir. Üniversite ve ev dışında mobil internet ile internete bağlananların oranı ise %2,9 (2)’dir.

**Tablo 11: İnternetin Kullanıldığı Ortam**

	Sayı	Yüzde
Ev	3	4,3
Mobil	2	2,9
Üniversite	3	4,3
Üniversite+Ev	61	87,1
Diğer	1	1,4
<b>Toplam</b>	70	100,0

Katılımcıların bir günde ne kadar internet kullandıkları Tablo 12’de gösterilmiştir. Tablo 12’de görüldüğü üzere katılımcıların 1,4’ü (1) bir günde internete bir saatten az kullanmaktadır. %21,4’ü (15) 1 ila 2 saat arasında internete bağlı kalırken, katılımcıların %40’ı (28) 3 ila 5 saat arasında internete bağlanmaktadır. İnternette 5 saatten daha fazla süre vakit geçirenlerin oranı ise %37,1 (26)’dir.

**Tablo 12: İnternetin Kullanıldığı Süre**

	Sayı	Yüzde
1 saatten az	1	1,4
1-2 saat	15	21,4
3-5 saat	28	40,0
5 saatten fazla	26	37,1
<b>Toplam</b>	70	100,0



Tablo 13'e göre katılımcıların %92,9'u (65) bilgisayar ve internet kullanımının işlemleri hızlandırdığını ve kolaylaştırdığını düşünürken; % 7,1'lik (5) grup ise kısmen hızlandırıp kolaylaştırdığını düşünmektedir.

**Tablo 13: Bilgisayar ve İnternet Kullanımının İşlemleri Hızlandırma ve Kolaylaştırma Düşüncesi**

	Sayı	Yüzde
<b>Evet</b>	65	92,9
<b>Kısmen</b>	5	7,1
<b>Toplam</b>	70	100,0

Tablo 14'e göre İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesindeki öğretim elemanlarının % 38,6'sı (27) bu güne kadar hiç elektronik devlet hakkında yazılmış bir akademik çalışma okumamıştır. Katılımcıların %30'u (21) 1 ila 3 arasında, %10'u (7) 3 ila 7 arasında, %15,7'si (11) 7 ila 15 arasında, %4,3'ü (3) 15 ila 30 arasında akademik çalışma okumuştur. 30'dan daha fazla akademik çalışma okuyanların oranı ise %1,4 (1)'dir.

**Tablo 14: Elektronik Devlet Hakkında Okunan Akademik Makale Sayısı**

	Sayı	Yüzde
<b>0</b>	27	38,6
<b>1-3</b>	21	30,0
<b>3-7</b>	7	10,0
<b>7-15</b>	11	15,7
<b>15-30</b>	3	4,3
<b>30+</b>	1	1,4
<b>Toplam</b>	70	100,0

Çalışmaya katılanlardan e-devlet şifresine sahip olanların oranı Tablo 12'de gösterilmiştir. Buna göre katılımcıların %28,6'sı (20) e-devlet şifresine sahiptir.

**Tablo 15: E-Devlet Şifresine Sahip Olma Durumu**

	Sayı	Yüzde
<b>Evet</b>	20	28,6
<b>Hayır</b>	50	71,4
<b>Toplam</b>	70	100,0

Tablo 16'e göre katılımcıların %72,9'u (51) bu güne kadar hiç e-devlet şifresini kullanmamıştır. E-devlet şifresine sahip olan 20 akademik personelin 19'u e-devlet şifresini kullanmakta iken 1 kişi bu güne kadar hiç e-devlet şifresini kullanmamıştır. E-devlet şifresine sahip olan iki akademik personelin ise düzenli olarak şifreleri ile işlem yaptıklarını söylemek mümkündür.

**Tablo 16: E-Devlet Şifresini Kullanma Durumu**

	Sayı	Yüzde
<b>0</b>	51	72,9
<b>1-5</b>	11	15,7
<b>6-10</b>	5	7,1
<b>11-20</b>	1	1,4
<b>21+</b>	2	2,9
<b>Toplam</b>	70	100,0

Tablo 17'e göre e-devlet şifresine sahip olmamasına rağmen elektronik devlet hizmetinden faydalananların yüzdesi katılımcıların %68,6'sı (48)'dir. Çalışmaya katılan kişilerin sadece 19'u e-devlet şifresi ile işlem yapmakta iken e-devlet şifresine sahip olmaksızın e-devlet hizmetinden faydalananların sayısı 48'dir. Söz konusu durum fakülte'deki öğretim üyelerinin e-devlet şifresi kullanmaksızın işlemlerini gerçekleştirdiğini göstermektedir.

**Tablo 17: Elektronik Devlet Hizmeti Kullanma Durumu**

	Sayı	Yüzde
<b>Evet</b>	48	68,6
<b>Hayır</b>	22	31,4
<b>Toplam</b>	70	100,0

Tablo 18'e göre e-devlet hizmetini kullanan 48 akademik personelin %81,2'si (39) e-devlet hizmetini işlem yapmak amacıyla kullanırken %16,6'sı (8) bilgi edinme amacıyla e-devlet hizmetlerini kullanmaktadır. İsteklerini, şikâyetlerini ve dileklerini iletmek amacıyla e-devlet hizmetini kullananların yüzdesi ise %2,2 (1)'dir. Buna göre fakülte'deki öğretim üyelerinin e-devlet hizmetini çoğunlukla işlem yapmak amacıyla kullandığını söylemek mümkündür.

**Tablo 18: E-Devlet Hizmetini Kullanma Amacı**

	Sayı	Yüzde
<b>İşlem yapmak</b>	39	81,2
<b>Bilgilenme</b>	8	16,6
<b>İstek, şikâyet, dilek</b>	1	2,2
<b>Toplam</b>	48	100,0

Tablo 19'da katılımcıların hangi e-devlet hizmetlerini kullandığı görülmektedir. Katılımcıların çoğunlukla kendi ilgi alanlarına yönelik kamu kurumlarının e-devlet hizmetlerini daha sık kullandıkları tespit edilmiştir. Katılımcıların %52,9'u (37) ÖSYM Sınav Sonuçları hizmetini kullanmaktadır.

**Tablo 19: E-Devlet Hizmetleri**

	Sayı	Yüzde
<b>ÖSYM Sınav Sonuçları</b>	37	52,9
<b>ÖSYM Görevli İşlemleri Sistemi</b>	35	50,0
<b>YÖK</b>	33	47,1
<b>Açık Öğretim Görevli İşlemleri Sistemi</b>	31	44,3
<b>TÜİK</b>	21	30,0
<b>Devlet Hastaneleri</b>	19	27,1
<b>Kamu Bankaları</b>	16	22,9
<b>Gelir İdaresi Başkanlığı</b>	14	20,0
<b>Sosyal Güvenlik Kuruluşları</b>	14	20,0
<b>Türk Hava Yolları</b>	13	18,6
<b>Maliye Bakanlığı</b>	11	15,7
<b>Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER)</b>	8	11,4
<b>Emniyet Genel Müdürlüğü</b>	8	11,4
<b>Adalet Bakanlığı</b>	5	7,1
<b>PTT</b>	5	7,1
<b>T. C. Merkez Bankası</b>	5	7,1
<b>İç İşleri Bakanlığı</b>	3	4,3
<b>Devlet Demir Yolları</b>	1	1,4

Tablo 20'de katılımcıların çeşitli hizmetleri internet ortamında kullanma sıklıkları gösterilmiştir. Buna göre Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesinde bulunan akademik personel akademik araştırmalar ile bilgi edinme ve kültürel faaliyetler için daha fazla interneti kullanmaktadır. Müzik, film, program indirme ve oyun amaçlı interneti kullanma sıklığı ise akademik personel tarafından daha az tercih edilmektedir.

**Tablo 20: Katılımcıların Çeşitli Hizmetleri İnternet Ortamında Kullanma Sıklıkları**

	N	Ortalama*	Standart sapma	P değeri	T değeri
Akademik araştırmalar	70	1,2286	0,48668	0,000	-30,453
Bilgi edinme ve kültürel faaliyetler	70	1,7571	0,85864	0,000	-12,110
Bankacılık işlemleri	70	2,0429	1,02767	0,000	-7,792
Diğer	20	2,4000	0,84327	0,051	-2,250
Kamu veya özel kuruluşlardan bilgi ve hizmet almak	70	2,4571	1,00269	0,000	-4,530
Sosyal ağlar(facebook, twitter, linkedin)	70	2,7714	1,45633	0,193	-1,313
Online alışveriş	70	3,0857	1,15147	0,535	0,623
Müzik, film, program indirme	70	3,5571	1,19947	0,000	3,886
Oyun	70	4,4000	1,14715	0,000	10,211

Tablo 21’de e-devlet hizmetini kullanmayan akademik personelin bu hizmeti kullanmama sebepleri incelenmiştir. Buna göre akademik personelin e-devlet hizmetlerini kullanılmamalarının en büyük sebepleri olarak elektronik hizmetlerin devletle iletişimlerini zorlaştırdığını düşünmeleri ve online hizmetleri kullanmanın dilekçe esaslı hizmetlere göre daha uzun sürdüğünü düşünmeleridir.

**Tablo 21: E-Devlet Hizmetini Kullanmayan Katılımcıların Kullanmama Sebepleri**

	N	Ortalama	Standart sapma	P değeri	T değeri
E-devlet hizmetlerini kullanmak bana zaman kazandırmaktadır.	22	2,6818	1,21052	0,231	-1,233
Kullanmayı bilmiyorum.	22	3,1364	1,39029	0,650	0,460
İşlem yapmaktan çok bilgilendirme amaçlıdır.	22	3,2273	1,19251	0,381	0,894
Kişisel bilgilerimin güvenliğinden emin olamıyorum.	22	3,4545	1,26217	0,106	1,689
Site içeriğinin anlaşılması zordur.	22	3,5000	0,96362	0,024	2,434
Siteler güncellikten uzaktır.	22	3,5909	1,00755	0,012	2,751
Online hizmetleri kullanmak dilekçe esaslı hizmetlere göre daha uzun sürmektedir.	22	4,0909	0,86790	0,000	5,896
Elektronik hizmetler devletle iletişimimi zorlaştırmaktadır.	22	4,1364	0,83355	0,000	6,394

## 8. Ki Kare Testi (Chi-Square Tests) Analizi

Tablo 22’de bilgi edinme ve kültürel faaliyetler ile akademik unvan arasındaki ilişki gösterilmiştir. Buna göre Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi öğretim elemanlarından araştırma görevlileri ve yardımcı doçentlerin bilgi edinme ve kültürel faaliyetler için interneti daha fazla kullandıkları tespit edilmiştir.

\* Ortalama değer, 5’li likert ölçeği kullanıldığından, 3 olarak belirlenmiştir.

**Tablo 22: Akademik Unvan ile Bilgi Edinme ve Kültürel Faaliyetler Arasındaki İlişki**

		Bilgi Edinme ve Kültürel Faaliyetler					Toplam
		Çok Sık Kullanıyorum	Sıklıkla Kullanıyorum	Orta Sıklıkta Kullanıyorum	Nadiren Kullanıyorum	Hiç Kullanmıyorum	
Unvan	Profesör	0	0	0	0	1	1
	Doçent	1	3	1	0	0	5
	Yardımcı Doçent	11	8	1	0	0	20
	Araştırma Görevlisi	19	14	8	1	0	42
	Okutman	1	1	0	0	0	2
Toplam		32	26	10	1	1	70

Not: Asymp. Sig. (2-sided):0,000

Tablo 23'te akademik araştırmalar ile akademik unvan arasındaki ilişki gösterilmiştir. Buna göre Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi öğretim elemanlarından araştırma görevlileri ve yardımcı doçentlerin akademik araştırmalar için interneti daha fazla kullandıkları tespit edilmiştir.

**Tablo 23: Akademik Unvan ile Akademik Araştırmalar Arasındaki İlişki**

		Akademik Araştırmalar			Toplam
		Çok Sık Kullanıyorum	Sıklıkla Kullanıyorum	Orta Sıklıkta Kullanıyorum	
Unvan	Profesör	1	0	0	1
	Doçent	1	4	0	5
	Yardımcı Doçent	16	4	0	20
	Araştırma Görevlisi	36	4	2	42
	Okutman	2	0	0	2
Toplam		56	12	2	70

Not: Asymp. Sig. (2-sided):0,026

Tablo 24'te akademik personelin yaşı ile film, müzik ve program indirme arasındaki ilişki ele alınmıştır. Buna göre Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi öğretim elemanlarından 20-30 yaş aralığında yer alan öğretim üyeleri film, müzik ve program indirme için interneti daha fazla kullandıkları görülmektedir.

**Tablo 24: Yaş ile Film, Müzik ve Program İndirme Arasındaki İlişki**

		Film, Müzik ve Program İndirme					Toplam
		Çok Sık Kullanıyorum	Sıklıkla Kullanıyorum	Orta Sıklıkta Kullanıyorum	Nadiren Kullanıyorum	Hiç Kullanmıyorum	
Yaş	20-30 arası	6	6	11	10	5	38
	30-40 arası	0	0	6	7	10	23
	40-50 arası	0	0	1	6	2	9
Toplam		6	6	18	23	17	70

Not: Sig.0,010

Tablo 25’te akademik personelin yaşı ile akademik araştırma arasındaki ilişki ele alınmıştır. Buna göre Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi öğretim elemanlarından 20-30 yaş aralığında yer alan öğretim üyeleri akademik araştırma için interneti daha fazla kullandıkları görülmektedir. Bir başka deyişle yaş arttıkça interneti akademik araştırma için kullanma oranı düşmektedir.

**Tablo 25: Yaş ile Akademik Araştırma Arasındaki İlişki**

		Akademik Araştırma			Toplam
		Çok Sık Kullanıyorum	Sıklıkla Kullanıyorum	Orta Sıklıkta Kullanıyorum	
Yaş	20-30 arası	33	4	1	38
	30-40 arası	19	3	1	23
	40-50 arası	4	5	0	9
Toplam		56	12	2	70

Not: Sign. 0,026

## Sonuç

Kamu hizmetlerinin sunulmasında e-devlet uygulamalarının kullanılmasının kamu kurumları ile ilgili bilgilere, yasa ve yönetmeliklere daha kolay ulaşılabilmesi, kırtasiyeciliğin azaltılması, hesap verebilirliğin ve şeffaflığın sağlanması, sunulan hizmetlerin kalitesinin ve hızının artırılması yolsuzluğu önlemede bir araç olması gibi olumlu yönleri bulunmaktadır. Tüm bu olumlu özellikler göz önünde bulundurulduğunda e-devletin yaşamımızı kolaylaştırdığı bir gerçektir.

Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi genç nüfuslu bir fakültedir. Bu durum sebebiyle, araştırma sonuçları yaş ve unvan ile e-devlet kullanımına yönelik bazı sonuçların tespitini güçleştirmiştir. Bu güçlük sebebiyle elde edilen bulgular da yaş ve akademik unvan ile doğru orantılı olmuştur. Akademik araştırmalar ile bilgi edinme ve kültürel faaliyetler için interneti kullanan kesim çoğunlukla araştırma görevlileri ve yardımcı doçentlerdir.

## **Kaynakça**

- Carter, L., & Bélanger, F. (2005). The Utilization of E-Government Services: Citizen Trust, Innovation and Acceptance Factors. *Information Systems Journal*, 15(1), 5–25.
- Çiçek, S., Çiçek, H. G., & Çiçek, U. (2007). Kamu Hizmetlerinin Etkinliğinde E-Devlet Kullanımı Ve Beklentileri. In “*Mali Yapılanma Sürecinde Stratejik Yönetim ve Sosyal Güvenlik Sisteminin Kamu Maliyesine Etkileri*” konulu 22. Türkiye Maliye Sempozyumu. Antalya.
- Delibaş, K., & Akgül, A. E. (2010). Dünyada ve Türkiye’de E-devlet Uygulamaları: Türkiye’de E-demokrasi ve E-katılım Potansiyellerinin Harekete Geçirilmesi. *Sosyoloji Araştırmaları Dergisi*, 13(1), 101–144.
- DPT. (2011). *Bilgi Toplumu İstatistikleri 2011* (Vol. 2826). Ankara.
- Efendioğlu, A., & Sezgin, E. (2007). E-Devlet Uygulamalarında Bilgi Ve Paylaşım Güvenliği. *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(2), 219–236.
- Foley, P. (2005). *The Real Benefits, Beneficiaries and Value of E-Government*. Public Money & Management. Leicester: International Electronic Commerce, Research Centre.
- Güler, M., & Döventaş, E. (2009). Elektronik Devletten (E-Devlet) Mobil Devlete (M-Devlet) Geçişte Türkiye’de Yerel Yönetim Uygulamaları. *Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(2), 25–49.
- [Http://www.waseda.jp/eng/news12/130326\\_egov.html](http://www.waseda.jp/eng/news12/130326_egov.html). (2013). Waseda University.
- İnce, N. M. (2001). *Elektronik Devlet Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar*. Ankara: Devlet Planlama Teşkilatı.
- ITU. (2008). *Electronic Government for Developing Countries* (Vol. ICT Applic).
- Kayalı, C. A., & Yereli, A. N. (2002). Türkiye’de Bilgi Toplumu Yaratılması ve E-Devlet Uygulamalarına Genel Bir Bakış. In *I. Ulusal Bilgi, E-konomi ve Yönetim Kongresi* (pp. 119–130). İzmit: K.Ü. İ.İ.B.F. Yayını.
- Larrain, C. O. (2003). E-Government in Developing Countries: Achievements and Prospects, The Transition to E-government: The Comprehensive Strategy of Chile. Retrieved from [http://siteresources.worldbank.org/INTEGOVERNMENT/Resources/702478-1129947675846/orrego\\_keynote.pdf](http://siteresources.worldbank.org/INTEGOVERNMENT/Resources/702478-1129947675846/orrego_keynote.pdf)
- OECD. (2003). The Case for E-Government: Excerpts from the OECD Report “The E-Government Imperative.” *OECD Journal on Budgeting*, 3(1), 61–131.
- Özcivelek, R. (2003). Dünyada Ve Türkiye’de Elektronik Devlet Tartışmaları: Kavram Üzerine Bir Sorgulama. *TÜBİTAK-BİLTEN*.
- Sağsan, M. (2001). e-Devlet: Toplumların Yeni Umut Işığı Mı? *Stratejik Analiz Dergisi*, *Avrasya St*(19), 89–97.
- Sevinç, İ., & Şahin, A. (2013). e-Devletin Gelişim Aşamalarına Yönelik Karaman İlinde Bir Araştırma. *Türk İdare Dergisi*, 85(476), 95–114.
- Şentürk, Ü. (2003). Değişen Paradigmalar Bağlamında E-Devletin Bazı Toplumsal Boyutları. In *II. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi 17-18 Mayıs 2003* (pp. 43–54). Kocaeli: Kocaeli Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi.
- TBD. (2001). *Türkiye’de E-devlet Nasıl Olmalı?* Türkiye Bilişim Derneği Raporu.
- Uçkan, Ö. (2003). *e-Devlet, e-Demokrasi ve Türkiye: Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılanması İçin Strateji ve Politikalar-I*. İstanbul: Literatür Yayınları.
- Ulusoy, A., & Karakurt, B. (2002). Türkiye’nin e-Devlete Geçiş Zorunluluğu. In *I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi* (pp. 131–144). İzmit: K.Ü. İ.İ.B.F. Yayını.