

Geleneksel Devlet Anlayışından e-devlete: Türkiye ve Irak e-devlet Algısı Karşılaştırması

Wadullah Majeed FADHIL¹, Alptekin SÖKMEN², Emre Burak EKMEKÇİOĞLU³

¹ Yönetim Bilişim Sistemleri YL Öğrencisi, Gazi Üniversitesi, Ankara, Türkiye

² İşletme Bölümü, Gazi Üniversitesi, Ankara, Türkiye

³ İşletme Bölümü, Gazi Üniversitesi, Ankara, Türkiye

waadbayati@hotmail.com, asokmen@gazi.edu.tr, emreburak.ekmekcioglu@gazi.edu.tr

(Geliş/Received: 17.06.2014; Kabul/Accepted: 17.09.2014)

DOI: 10.1297z3/bid.2021

Özet-Türkiye ve Irak'taki e-devlet uygulamasını karşılaştırmayı amaçlayan araştırma, 250 Türkiye, 250 Irak olmak üzere toplam 500 katılımcıdan elde edilen verilerle gerçekleştirilmiştir. Türkiye ve Irak'taki Üniversite düzeyinde eğitim alan öğrencilerin e-devlet algısını ölçmeye yönelik bir araştırma yapılmıştır. Araştırmada bağımsız örneklem t testi ve ki kare testi uygulanmıştır. Araştırma sonuçlarına göre katılımcıların büyük çoğunluğu e-devleti bilmekte bununla birlikte Türkiye'de e-devlet uygulamasını bilenlerin oranı, Irak'ta e-devlet uygulamasını bilenlerin oranlarından anlamlı derecede yüksektir. Her iki ülkede e-devlet uygulamalarından vatandaşların beklentilerinin yüksek olduğu ve yapılan çalışmaları desteklediği; internetin hızı ve kalitesinin e-devlet uygulamalarına erişime engel olmadığı görülmektedir. Araştırmaya göre, e-devlet hizmetinin en önemli yararlarının; “işlemlerin hızlı olması” ve “kolaylık sağlaması” olduğu bulgularına ulaşılmıştır. Gelecekte, gelişmiş ülkelerdeki bireylerin e-devlet algılarıyla, gelişmekte olan ve/veya gelişmemiş ülkelerdeki bireylerin e-devlet algılarını, demografik ve diğer kültürel değişkenlere bağlı olarak karşılaştırma fırsatı veren çalışmalar yapılmasına ve başarılı e-devlet uygulamalarının diğer ülkelerdeki uygulamalarla karşılaştırılıp, daha etkin olabilecek e-devlet uygulamalarının ülkelere önerilebilmesini sağlayacak çalışmalara ihtiyaç ortaya çıkmıştır.

Anahtar Kelimeler- e-devlet, Türkiye, Irak, algı

From Traditional Understanding of State to e-Government: Comparison of e-Government Perceptions of Turkey and Iraq

Abstract- The research aiming to compare the e-government applications in Turkey and Iraq has been carried out. The data is obtained from a total of 500 participants, including 250 in Turkey and 250 in Iraq. The research has been carried out for measuring the field of the education at the university level students' perceptions on the e-government concept in Turkey and Iraq. Independent samples t-test and chi-square test have been performed. According to the results, the majority of respondents are aware of the e-government. However, the rate of the people who know the e-government in Turkey is significantly higher than the rate of the people in Iraq. It is understood that the citizens have high expectations for the e-government applications in both countries and support the studies on the e-government. In addition, the speed and quality of the internet access do not affect the launch to the e-government applications. According the study, the most important benefits of e-government is “to get the operation fast” and “convenience”. In the future, That the comparisons of the e-government perceptions of individuals from the developed , developing or undeveloped countries, depending on the demographics, other cultural variables and successful e-government applications are compared with the applications in other countries can make much effective e-government applications and enable recommendations to the countries.

Keywords- e-government, Turkey, Iraq, perception

1. GİRİŞ (INTRODUCTION)

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesi, yeni teknolojilerin yaygınlaşması siyasi, ekonomik, sosyal, kültürel ve diğer tüm alanlarda önemli değişikliklere yol açmış ve bilgi toplumunun oluşmasını sağlamıştır. Teknolojinin hızla gelişmesi devletleri de yapısal anlamda dönüşüme zorlamıştır. Devletler ağır işleyen bürokratik yapıdan daha hızlı, modern ve daha az maliyetli olabilecek yapılara doğru kaymaya başlamışlardır. E-devlet uygulaması, ülkeleri geleneksel devlet anlayışından modern uygulamalara doğru taşıyan daha hızlı, kesintisiz ve güvenilir şekilde işleyen bir platforma taşımaktadır.

E-devlet en basit anlatımla devlet hizmetlerinin internet aracılığıyla vatandaşlara sunumudur. E-devlet uygulaması devlete, vatandaşa ve işletmelere birtakım avantajlar sağlamaktadır. Modern teknolojilerin uygulanmasıyla kamu kurum ve kuruluşlarının faaliyetlerinin verimliliğinin artması, bütçeden tasarruf etmesi, maliyetlerin azalması, devlet idarelerinin tek bilgi havuzundan oluşması ve güvenliğinin sağlanması, etkin, şeffaf, denetlenebilen devlet yönetiminin ve yerel yönetimin sağlanması, e-devletin yönetim açısından avantajları iken, devlet yönetiminde aktif yer alması, devlet kurumları ile temaslarının sadeleştirilmesi, daha uygun ve esnek şekilde uygulanması, bilgi talebinin kolay bir şekilde elde edilmesindeki rahatlık, sınırlı imkanı olan kişilerin devlet hizmetlerine erişim elde etmesi ise, e-devletin vatandaşlar açısından avantajlarını oluşturmaktadır. Devlete ait kamu kurum ve kuruluşları ile etkin ve hızlı şekilde bağlantı kurulması, maliyetlerin azaltılması ve ekonomik aktivitenin, rekabet yeteneğinin ve dış pazarlara açılma imkanlarının artması da e-devletin işletmeler açısından avantajları olarak söylenebilir.

Araştırmada, e-devlet kavramıyla ilgili kavramsal çerçeve verildikten sonra, Türkiye ve Irak'taki e- devlet yapısı açıklanmıştır. Ankara ve Musul'daki üniversite öğrencilerinden elde edilen verilerle her iki ülkedeki e-devlet algısı karşılaştırılmış, gelecekte yapılacak olan araştırmalar için öneriler geliştirilmiştir.

2. E-DEVLET (E-GOVERNMENT)

Çağdaş kamu idare yapısı hızlı bir şekilde değişime uğramaktadır. Daha önce kullanılan yöntemlerin günümüze ve geleceğe uygun düştüğü söylenemez. Kamu idaresinin en önemli hedefi vatandaşlarına her zaman daha iyi hizmet sunmak, vatandaşların sürekli değişen ve gelişen ihtiyaçlarına göre plan yapmak ve hizmet vermek olmalıdır. Ancak bu şekilde kamu idaresi çevreye cevap verebilir, yeni değişikliklere uyum sağlayabilir. Buna bağlı olarak devletin değişen teknolojik gelişimlere cevap vermek istemesi ve vatandaşlarına daha kaliteli, hizmet

sunmak istemesi e-devlet teriminin ortaya çıkmasına neden olmuştur.

E-devlet, dar bir çerçevede nitelendirilmemeli aynı zamanda çok geniş ve anlaşılmayan ifadelerle tanımlanmamalıdır [1]. E-devlet ile ilgili birçok farklı tanım yapılabilmektedir. Bu tanımların temel odak noktası, “devlet işlerinin elektronik ortamda yapılmasıdır”. Bu bağlamda e-devlet, devletin günlük idari faaliyetlerinin kolaylaştırılmasında iletişim ve enformasyon teknolojilerinin kullanılması şeklinde tanımlanmaktadır [2]. E-devlet kavramı aynı zamanda birçok kaynakta sayısal devlet olarak da ifade edilebilmektedir. Sayısal devletin asıl amacı, vatandaşlar, iş dünyası ve kamu yönetimi alanında enformasyonun, bilginin ve kamusal hizmetlerin daha etkin, şeffaf, hızlı ve güvenilir bir şekilde sunulmasıdır. Sayısal devlet, devlet ve devleti oluşturan kurumlar, vatandaşlar ve iş dünyası arasında daha basit ve nitelikli iletişim yöntemleri kullanarak, kamusal hizmetlerin bilgi ve iletişim teknolojileri üzerinde tasarlanması, yapılandırılması ve sunulması şeklinde tanımlanabilir [3]. Avrupa Birliği tarafından yapılan tanıma göre e-devlet, kamu hizmetlerini ve demokratik süreci geliştirmek için organizasyonel değişimleri ve yeni yetenekleri birleştirerek kamu yönetimlerinde bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılmasıdır [4]. Daha teknik olarak e-devleti tanımlarsak, e-devlet yönetiminde bilişim teknolojilerinin stratejik kullanımı sayesinde, bilgi toplumunun ihtiyaçlarına cevap verebilecek, vatandaş ve kurumları ile elektronik ortamda iletişimde bulunarak verimliliği, şeffaflığı ve kalkınmayı sağlayacak bir yeniden yapılanma modelidir. Küreselleşmenin hızla ilerlediği, ekonomik anlamda sınırların kalktığı ve teknolojinin oldukça hızlı gelişmeler kaydettiği bir ortamda, e-devlet oluşumu artık ihtiyaçtan çok bir zorunluluk haline gelmiştir [5]. E-devlet sadece kamu hizmetleri ve internet üzerinde bilgi yayma otomasyonu değil, teknoloji ve idari süreçlerin de radikal bir dönüşümdür. Vatandaşlara sunulan hizmetler ve bilgi biçimini değiştirme potansiyeline sahip hükümdür [6].

E-devlet uygulamalarını ve e-devlet ile ilgili çalışma alanlarını tanımlamak çok kolay değildir. E-devlet, uygulamada sürekli değişen ve gelişen yapısından, ticari bir amaçtan daha fazla sosyal bir amacı olmasından, kamu yönetimi, bilgi sistemleri ve iş idaresi ile yakından ilişkili olmasından farklı bilim dallarına göre farklı tanımlar yapılabilmektedir [7].

Geleneksel devletin temel unsurları e-devlet için de geçerlidir. Ancak bilgi çağının gereği olarak bu unsurların tamamı farklı bir içerik ve boyutta düşünülmektedir. Bu kez kurum ve kişiler fiziksel ortamlarda değişik binalar ve mekânlarda değil, bilgi ve iletişim teknolojileri vasıtasıyla

ağ ortamında karşılıklı olarak yürütülmektedir. Bu sayede devlet içindeki kurum ve kuruluşlar arasındaki bağlantı kopukluğu giderilmekte, kurumlar kendi aralarında internet teknolojisi ve ağ yapısıyla birbirine bağlanmaktadır. Vatandaş e-devlet ilişkilerinde faaliyet ve zaman tasarrufu sağlamakta, e-devlet, işlemlerin tekrarını ortadan kaldırmakta, hizmetler e-devlet ile daha etkin ve verimli şekilde yerine getirilmektedir [8]. Devletin temel unsurları olan vatandaş ve kurumlar, e-devlette; e-vatandaş, e-şirket ve e-kurum şeklinde kendini göstermektedir. Bu unsurlar hem kendi içinde, hem de birbirleriyle etkileşim halindedir. E-devleti oluştururken bu unsurların birini diğerine üstün tutmak ya da öznelştirmek doğru olmadığı gibi, bu unsurlardan birisi olmadan "e-devlet olmaz" şeklinde bir çıkarımda bulunmak da yanlış olur. Her bir unsur, kendi içerisinde "e" olgusunu gerçekleştirmeye çalışacak, birbirlerinden etkilenerek gelişecek ve zamanla e-Devlet ortaya çıkacaktır [2].

Klasik devlet işleyişinde köklü bir değişim anlamına gelen e-devlete geçiş ile bir takım hedeflere ulaşılacak istenilmektedir. Vatandaşların bilgiye kolay erişimini sağlayarak devlet ile vatandaşın yakınlaştırmak, devletin hızlı ve etkin bir şekilde işleyişini sağlamak, kurumların verdikleri devlet hizmetlerini modernleştirmek ve verimli hala getirmek, hizmet sunumunda meydana gelebilecek aksaklıkları azaltmak, kamuda şeffaflığı ve hesap verilebilirliği sağlayacak mekanizmaları arttırmak, kamunun hizmet verdiği vatandaşların yaşamlarını kolaylaştırmak, karar vericilerin bilgiye dayalı karar verme süreçlerini geliştirmek ve hızlandırmak, e-devlet ile ulaşılacak istenilen hedeflerdir [7]:

E-devlet, kullanımı kolay, her yerde kolay erişilebilen, vatandaşların gizliliklerini koruyacak şekilde güvence sağlayarak, onların güvenliklerini koruyan, teknolojiye son trendleri ve uygulamaları takip ederek daha hızlı hizmet verebilen, uzun dönemli etkinlik ve tasarrufları oluşturan stratejik yatırımlar vasıtasıyla maliyet etkinliğini sağlayan; kamu, özel, gönüllü kuruluşlar ve araştırma birimleri arasında tecrübe ve uzmanlık temeline dayanan açık ve kolektif olarak geliştirilen çözümleri içeren işbirliği ortamını oluşturmaktadır [9].

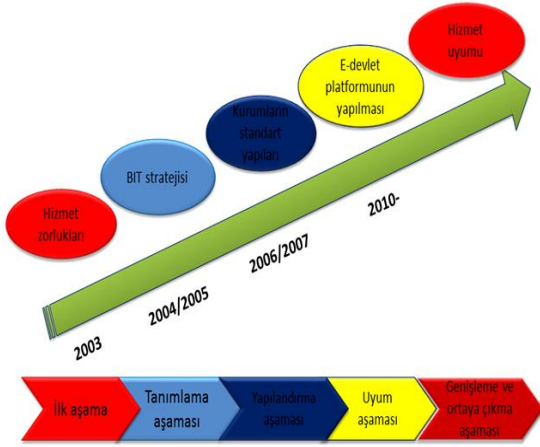
E-devlete geçişin en önemli unsuru geçişin siyasi yönlerini hesap etmektir. E-devletin bir ülkede gelişmesinin temel koşulu demokratik değerlere sahip bir yönetimdir. Öncelikle yönettiği toplumu geliştirme ve bürokratik işlerden arındırmaya yönelik siyasi irade mevcut olmalıdır. Bu irade mevcutsa, uluslararası kaynaklara erişim kolaylaşmakta yeni bir yönetim anlayışı oluşmakta ve devlet yönetiminde şeffaflık ortaya çıkmaktadır. Ancak, e-devlete geçiş ile ilgili siyasi net bir karar mevcut değilse, sonuç olarak hukuki alt yapıda

eksiklikler, mali problemler, bürokratik direnç başta olmak üzere yanlış kararlar sonucu e-devlete ne sağlıklı bir geçiş sağlanabilir ne de iyi bir e-devlet süreci ortaya konulabilir [9].

3. IRAK'TA E-DEVLET (E-GOVERNMENT IN IRAQ)

E-devlet programı, Irak kamu sektörünün gelişimi ve reformu açısından oldukça önemlidir. Irak hükümeti, vatandaşların katılımı, eşitlik ve sosyal adaletin gerçekleştirilmesi, hükümet işlerinde şeffaflık, sorumluluk, yetenek ve faaliyetlerin güçlendirilerek kamu hizmetlerinin sunumunda bilişim ve iletişim teknolojilerini geliştirmeyi hedefleyerek e-devletin çalışma planı ve stratejisini tasarlamıştır.

Uluslararası bilişim ve iletişim teknolojisi toplumları arasında kendine yer bulabilmek için, Irak 2003 yılında İtalyan hükümetinin yardımıyla e-devlet projesinin ilk aşamasına başlamıştır. Irak'ta e-devlet projesi, yeniliği kabul etmeyen bir çevre olması nedeniyle karşılaştığı özel bir durumdur. Birleşmiş Milletler 2004 yılında üye ülkelerin kurumlarını geliştirmesi için Irak hükümetine yardım etme davetinde bulunmuştur. Bu devletlerin başında İtalya gelmektedir. İtalya Bilim ve Teknoloji Bakanlığı ile Irak Bilişim ve Teknoloji Bakanlığının karşılıklı imzaladığı anlaşmayla, İtalya Hükümeti, Irak Hükümetine intranet ağı ve e-devlet projesinin yapımı ile ilgili gerekli teknik ve mali destek vermeyi taahhüt etmiştir. İtranet ağı projesi, ülkenin altyapısının tekrar yapılandırılmasına imkân tanıyan ve aynı zamanda e-devletin geliştirilmesinin ilk adımını temsil etmektedir. ABD Uluslararası Kalkınma Ajansı (USAID) ise, Irak Bilim ve Teknoloji Bakanlığı ile beraber Irak e- devletini geliştirmek amacıyla 2007-2010 yılları arasında bir stratejik plan hazırlamıştır. Şekil 1'de bu stratejik planın aşamaları gösterilmektedir [10].



Şekil 1. Irak e-devlet Stratejisi 2007-2010
(Iraq e-government Strategy 2007-2010)

Irak'ın e-devlet çalışma planı on temel faktörden oluşmaktadır. Bu faktörler:

1. Bilinçlendirme, iletişim ve yükümlülük.
2. İnsan Kaynakları gücü yaratmak.
3. Ara görüşmeler ve standartlar.
4. Kurumlar ve değişim yönetimi.
5. Hukuksal çerçeve.
6. İletişimin alt yapısı.
7. Mali kaynakların yönetimi.
8. Kontrol ve değerlendirme.
9. Vatandaşa hizmetlerin ulaştırılması.
10. Bilgi ve bilişim sistemleridir.

Geleneksel devletten e-devlete geçişte, diğer bir ifadeyle e-devletin gerçekleştirilmesinde çeşitli sorunlar ve engellerle karşılaşılabilir. Bu engellerin çoğu uygulama eksikleri, yönetsel alt yapı problemleri, hukuksal problemler veya finansal engellerden oluşmaktadır. Uygulanan işlemler, bilişim ve teknolojileri altyapısı, kamu sektörü personelinin e-devletle ilgili yeterli bilgisinin olmaması, finansal kaynakların zayıflığı, internet ve bilgisayar kullanıcılarının göreceli azlığı, kurumsal ve yasal çevre, hükümet istikrarsızlıkları ve toplumun e-devlet hizmetlerini kabullenmesi Irak'ta e-devlet uygulaması başarısını zorlaştıran en önemli engellerdir [11-12-13].

4. TÜRKİYE'DE E-DEVLET (E-GOVERNMENT IN TURKEY)

Türkiye'de e-devlete ilişkin çalışmalar, AB tarafından uygulanmaya başlayan "e-Avrupa" girişimi ile hız kazanmıştır. Türkiye internet ile 1993'te tanışmış olup, e-devlet projelerinin geliştirilmesine ise 1990'lı yılların sonlarında başlamıştır. İlk proje 1997 yılında Ulaştırma Bakanlığı'nın koordinatörlüğünde yürütülen "Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapı" ana planı olarak

belirlenmiştir. Kısa adı TUENA olan bu proje ile e-dönüşüme doğru ilk adım atılmıştır [14].

27 Şubat 2003 tarihli 2003/12 sayılı Başbakanlık genelgesinde "Türkiye e-dönüşüm" projesinin hedefi "Vatandaşlarımıza daha kaliteli ve hızlı kamu hizmeti sunabilmek amacıyla; katılımcı, şeffaf, etkin ve basit iş süreçlerine sahip olmayı ilke edinmiş bir devlet yapısı oluşturacak koşulların hazırlanması; bilgi ve iletişim teknolojileri politikaları ve mevzuatının öncelikle AB müktesebatı çerçevesinde gözden geçirilerek yeniden düzenlenmesi ve e-Avrupa kapsamında aday ülkeler için öngörülen eylem planının ülkemize uyarlanmasıdır" şeklinde ortaya konulmuştur [15]. "Türkiye e-dönüşüm" projesi amaçlarını gerçekleştirmek için 2003'te DPT Müsteşarlığı tarafından "Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı" ve destek amaçlı 8 çalışma grubu kurulmuştur [16]. "Türkiye e-dönüşüm" projesinin en önemli hedefi; vatandaş odaklı, katılımcı, şeffaf, basit iş süreçlerine sahip olmaktır. Bu ilkeleri edinmiş etkin bir devlet yapısının oluşturulabilmesi için [17]:

1. Kamu hizmetlerinin sunumunda bilgi ve iletişim teknolojilerinin en etkin şekilde kullanılmasına olanak sağlayacak; yasal, idari ve teknik altyapının kurulması.
2. Kolay, hızlı ve rahat erişilebilen ve kesintisiz/sürekli kamu hizmetinin sağlanması.
3. Hizmet kalitesinin artırılması.
4. Kırtasiye işlemlerinin kontrol altına alınması.
5. Harcamalarda tasarruf sağlanması.
6. Şeffaflık sağlanarak, vatandaşın devlete olan güveninin artırılması.
7. Katılımcılığın artırılması gereklidir.

"Türkiye e-dönüşüm" projesi icra kurulunun 10 Haziran 2004 tarihi ve 4 sayılı kararında "Bilgi Toplumu Dönüşüm Politikası" vizyonunu "Bilim ve teknoloji üretiminde odak noktası haline gelmiş, bilgi ve teknolojiyi etkin bir araç olarak kullanan, bilgiye dayalı karar alma süreçleriyle daha fazla değer üreten, küresel rekabette başarılı ve refah düzeyi yüksek bir ülke olmak" olarak benimsenmiştir. Bu vizyonu gerçekleştirmek için; küresel ekonomideki değişime uygun olarak, ülkemizin rekabet gücünün artırılması, toplumsal refahın artırılması ve yaşam kalitesinin yükseltilmesi, istihdamın artırılması, rekabetçi bilgi iletişim teknoloji piyasasının oluşumu, şeffaf ve etkin kamu yönetiminin oluşturulması, kamu hizmetleri sunumunun iyileştirilmesi, bölgesel gelişmişlik farkları azaltılarak, gelişmenin sağlanması, AB politikalarına ve müktesebatına uyum sağlanması şeklinde amaçlar belirlenmiştir [17].

E-devlet gelişiminin en önemli aşaması 2005 yılında TT AŞ'nin özelleştirilmesi ve e-devlet kapısı projesi kurulması ve yürütülmesidir. 2006 yılında Devlet Planlama Teşkilatı tarafından, 2007-2008 yılında e-devlet

kapısı projesi TÜRKSAT'a verilmesiyle 2008 Aralık itibariyle de e-devlet kapısı açılmış ve vatandaşa tek bir noktadan hizmet sunmak için e-devlet kapısı hizmet vermeye açılmış duruma gelmiş olmasıdır [18]. E-devlet kapısı sistemiyle vatandaşlar kamu kesiminin fonksiyonel bölümlenmesine göre değil, kendi ihtiyaçlarına göre belirlenmiş "yaşam olaylarına" göre yapılandırılmış olan online (çevrimiçi) kamu hizmetlerine erişebilecekler, vatandaşlar kişiselleştirilmiş içerik, kullanıcıya göre düzenleme, farklı kanallardan erişim desteği (Web ve WAP-özellikli cihazlar), e-imza desteği vb. niteliklere sahip yüksek kalitede hizmet alabilecekler, kamu otoriteleri hizmet veri deposunu, kullanıcı kolaylığı olan bir web ara yüzü ile yönetebilecekler, kamu otoriteleri e-devlet kapısı sistemine, hizmetlerin entegre olması ve vatandaşlara e-devlet kapısı portalı üzerinden sunulması için kolaylıkla katılabileceklerdir [19]. E-devlet kapısı sistemi doğası gereği genişletilebilir, böylece kamu içerik ve hizmetlerine değer katan yenilik getirici hizmetlerin oluşturulması sağlanabilecektir.

Türkiye'de internet 21 yılını doldurmuştur. Bilişim ve teknolojiye son yıllarda büyük yatırımlar yapan Türkiye, Uluslararası Telekom Birliği'ne göre son 10 yılda internet kullanımını %1750 artışla büyük ivme kazanmıştır. 2007-2012 arası internete erişimi olan hanelerin oranı daha fazla artarak %19,7'den %47,2'ye kadar yükselmiştir. Türkiye İstatistik Kurumu'na (TÜİK) göre, 2007 ile 2012 arasında internet kullanıcı sayısı 21 milyondan 36 milyona çıkmıştır. İnternet erişim oranları bölgeden bölgeye de farklılık göstermektedir. Türkiye nüfusunun %77'si kentlerde yaşamakta olup, kentlerde internet erişim oranı %57 iken, kırsal alanlarda %26'dır. Yaş, cinsiyet, eğitim düzeyine göre internet ve bilgisayar kullanımı farklılıklar görülebilmektedir [20]. Bu da, e-devletin kullanılabilirliği üzerine etkilidir.

Türkiye'de öne çıkan ve yaygın olarak hizmet veren başlıca e-devlet projeleri [21]: Merkezi Nüfus İdari Sistemi (MERNİS), Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi (TAKBİS), Kimlik Paylaşım Sistemi (KPS), Saymanlık Otomasyon Projesi (Say2000i), Polis Bilgi Ağı (POLNET), Gümrük İdaresinin Modernizasyon Projesi (GİMOP), Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP), Vergi Daireleri Otomasyonu Projesi (VEDOP)'dir.

Çoğu projeler uygulamaya geçirildiğinde önüne bir takım sorunlar çıkabilmektedir. E-devlet projesinin de önüne bazı sorunlar çıkabilir ve projenin uygulama sürecini yavaşlatabilir. Önemli olan bu tip sorunların üstesinden gelmek ve etkili çözüm yolları üretebilmektir. Türkiye e-devlet projesinin önünde de altyapı sorunu, güvenlik sorunu, internet ve bilgisayarı kullanabilen, bilişim teknolojilerine hakim kişi sayısında ortaya çıkan sayısal

uçurum ve e-devletin finansmanı ile ilgili birtakım engel ve kısıtlılıklar vardır [14-22-23-24-25-26].

Birleşmiş Milletlerin (BM) 2008 yılı e-devlet gelişim endeksi raporunda Türkiye e-devlet sıralanmasında 184 ülke arasında 76. iken, 2010 yılında 69. sıraya yükselmiştir. Birleşmiş Milletlerin 2012 yılı e-devlet gelişim endeksinde; Türkiye; elektronik hazırlık göstergesi, altyapı göstergesi, insan kaynakları göstergesi, Elektronik katılım göstergesi ve Ağ ölçüm göstergesi açılarından değerlendirilmiş olup, 80. sıraya gerilemiştir. Irak ise 2012'de 137. sırada yer almaktadır [27].

Tablo1.E-devlet Gelişim Endeksi-2012
(E-government Development Index-2012)

Sıra	Ülke	E- Hazırlık Endeksi	Online Hizmet	İnsan Sermayesi Endeksi	Altyapı Endeksi	E- Katılım Endeksi
1	Güney Kore	0.8785	1.0000	0.9929	0.6390	1.0000
2	Hollanda	0.9125	0.9608	0.9425	0.8342	1.0000
3	İngiltere	0.8960	0.9739	0.9007	0.8135	0.9211
4	Danimarka	0.8889	0.8562	0.9489	0.8615	0.5526
5	ABD	0.8687	1.0000	0.9202	0.6860	0.9211
6	Fransa	0.8635	0.8758	0.9244	0.7902	0.5789
7	İsveç	0.8599	0.8431	0.9141	0.8225	0.6842
8	Norveç	0.8593	0.8562	0.9347	0.7870	0.6842
9	Finlandiya	0.8505	0.8824	0.9467	0.7225	0.7368
10	Singapur	0.8474	1.0000	0.8500	0.6923	0.9474
80	Türkiye	0.5281	0.4641	0.7726	0.3478	0.0526
137	Irak	0.3409	0.2876	0.6151	0.1201	0.1053

4. ARAŞTIRMANIN AMACI VE YÖNTEMİ (THE PURPOSE OF THE RESEARCH AND METHOD)

Mevcut araştırmada, Türkiye ve Irak'ta e-devlet uygulamalarının bireyler tarafından nasıl algılandığı ve bunların karşılaştırılıp iki ülke arasında hangi noktalarda farklılaştığının belirlenmesi amaçlanmaktadır. Buna bağlı olarak araştırmada Türkiye'de ve Irak'ta eğitim gören üniversite öğrencileri arasında e-devlet algısı araştırılmıştır. Anketlerin öğrenciler arasında yapılmasının

esas sebebi e-devlet hizmetlerinden daha çok genç nüfusun yararlanması ve bu uygulamadan beklentilerinin daha yüksek olmasıdır.

Araştırmada elde edilen verilere dayanarak, iki ülke öğrencileri ve/veya vatandaşları arasındaki e-devlete bakış açısı farklarının ortaya çıkarılması amaçlanmaktadır. Uzun yıllar süren, çeşitli savaş ve ambargolardan mağdur olan Irak'ın e-devlet projelerini dünya standartlarında geliştirmek ve daha kaliteli hizmet verebilmek için Türkiye'de nispeten gelişmiş olan e-devlet anlayışının açıklanması ve bu konuda Irak ve Türkiye'nin kıyaslanması ve yeni bir perspektif sunulması hedeflenmiştir.

Araştırmada eşit sayıda olmak üzere, Türkiye-Ankara ve Irak-Musul şehirlerdeki üniversitelerde önlisans, lisans ve lisansüstü eğitim gören toplam 500 öğrenci basit tesadüfî örnekleme yoluyla seçilmiştir. Araştırmanın evrenini Ankara'daki üniversite öğrencileriyle, Musul'daki üniversite öğrencileri oluştururken, araştırmanın örneklemini ise Türkiye'de Ankara ilinde araştırmaya katılan 250 üniversite öğrencisi ve Irak'ta Musul şehrindeki 250 üniversite öğrencisi oluşturmaktadır. Mevcut araştırmada üniversite öğrencilerinin seçilmesinin nedeni teknolojiyi daha iyi kullanabilmeleri, bilgisayar ve internete daha yakın olmaları ve almış oldukları eğitimidir. Araştırma ekonomik nedenlerden dolayı Irak'dan 250, Türkiye'den 250 olmak üzere toplam 500 katılımcıyla gerçekleştirilmiş olup; Türkiye ve Irak'taki öğrenciler arasında yapılan anket uygulamasıyla elde edilen verilerle her iki ülkedeki e-devlet uygulamasına yönelik algılar ölçülmüştür.

Mevcut araştırmada veriler; "Suudi Arabistan e-devlet" anketi [28] ve "Türkiye'de e-devlet hizmetlerinin vatandaş odaklı değerlendirmesi" [29] araştırmalarında kullanılan sorulardan yararlanılarak geliştirilen anketle elde edilmiştir. Öğrencilerin e-devlet kavramı ile ilgili algıları 4'ü demografik, 1'i açık uçlu soru olmak üzere toplam 26 soruyla ölçülmüştür. Veriler IBM SPSS Statistics 19 programına aktarılarak analizler tamamlanmıştır. Araştırmada bağımsız örneklem t testi ve bağımsız iki değişken arasında ilişki olup olmadığının belirlenmesi için ki-kare testi yapılmıştır. Bağımsız örneklem t testi, iki farklı örneklem grubunun ortalamalarını karşılaştırır ve iki grubun üyeleri birbirinden ayrıdır [30]. Ki kare testi ile iki veya daha fazla değişken grubu arasında bağımsızlık olup olmadığı araştırılır [30].

5. ARAŞTIRMANIN BULGULARI (THE RESEARCH FINDINGS)

Araştırmaya katılan bireylerin demografik dağılımı aşağıda Tablo 2'de gösterilmiştir.

Tablo 2. Demografik Bulgular
(Demographic Findings)

	N	%
Ülke		
Türkiye	250	50,0
Irak	250	50,0
Toplam	500	100,0
Cinsiyet		
Erkek	331	66,5
Kadın	167	33,5
Toplam	498	100,0
Yaş		
18-25	376	75,4
26-35	116	23,2
36-45	7	1,4
Toplam	499	100,0
Medeni Durum		
Evli	79	15,9
Bekâr	419	84,1
Toplam	498	100,0
Öğrenim Durumu		
Meslek Yüksek Okulu	30	6,0
Lisans	372	75,0
Yüksek Lisans ve Üstü	94	19,0
Toplam	496	100,0

Tablo 1.'de de görüldüğü üzere araştırmaya katılan erkek sayısı (% 66,5) kadın sayısına (% 33,5) göre oldukça fazladır. Araştırmanın %75,4'ünü, 18-25 yaş arası katılımcı oluşturmaktayken, 36-45 yaş arasında %1,4 gibi oldukça düşük bir katılımcı sayısının olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılanların %84,1'i bekar olup, büyük çoğunluğu (%75) üniversitede lisans eğitimine devam etmektedir.

Tablo 3. Ülkeler ile Demografik Sorular Arasındaki İlişki
(The Relationship Between Countries and Demographic Questions)

		Ülke		Toplam	P	
		Türkiye	Irak			
Cinsiyet	Erkek	N	145	186	331	0,000**
		%	58,0	75,0	66,5	
	Kadın	N	105	62	167	
		%	42,0	25,0	33,5	
Toplam		N	250	248	498	
		%	100,0	100,0	100,0	
Yaş	18-25	N	201	175	376	0,009**
		%	80,4	70,3	75,4	
	26 ve üstü	N	49	74	123	
		%	19,6	29,7	24,6	
Toplam		N	250	249	499	
		%	100,0	100,0	100,0	
Medeni	Evli	N	23	56	79	0,000**

Durum	Bekâr	%	9,2	22,6	15,9	
		N	227	192	419	
Toplam		%	90,8	77,4	84,1	
		N	250	248	498	
Öğrenim Durumu	Meslek Yüksek Okulu	N	7	23	30	0,005**
		%	2,8	9,3	6,0	
	Lisans	N	199	173	372	
		%	79,6	70,3	75,0	
	Yüksek Lisans veya Üstü	N	44	50	94	
		%	17,6	20,3	19,0	
Toplam		N	250	246	496	
		%	100,0	100,0	100,0	

*:p<0,05, **:p<0,01

Tablo 3'de Türkiye ve Irak kapsamında demografik sorular arasındaki ilişki ki-kare testi yardımıyla ölçülmüştür. Ki kare testi ile iki veya daha fazla değişken grubu arasında bağımsızlık olup olmadığı araştırılır [30]. Buna bağlı olarak, uygulanan ki-kare testi sonucunda, ülkeler ile cinsiyetler arasında (p<0,05); ülkeler ile yaşlar arasında (p<0,05); ülkeler ile medeni durumlar arasında (p<0,05); ve ülkeler ile öğrenim durumları arasında (p<0,05) anlamlı bir fark bulunduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Ülkeler ve cinsiyetler arasındaki ilişki incelendiğinde, Türkiye'de araştırmaya katılanların %58'i erkek iken %42'si kadındır. Irak'ta araştırmaya katılanların ise %75'i erkek iken %25'i kadındır. Buna göre, Irak'ta araştırmaya katılan erkeklerin oranı, Türkiye'de araştırmaya katılan erkeklerin oranından anlamlı derecede daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu oran farkı daha çok Irak'taki kültürel farklılıklarla açıklanabilmektedir. Kızların erken yaşta evlenmesi, erkeklere göre daha az eğitim alması, kadınların üzerindeki çeşitli baskılar nedeniyle anket katılımına katılmak istememelerine bağlı olarak bu oranın farklılaştığı düşünülmektedir.

Ülkeler ile katılımcı yaşları arasındaki ilişki incelendiğinde, Türkiye'de araştırmaya katılan 18-25 yaş aralığındaki kişilerin oranı, Irak'taki araştırmaya katılan 18-25 yaş aralığındaki kişilerin oranından anlamlı derecede daha yüksek olduğu görülmektedir. Türkiye'de gençler normal üniversite eğitimlerine devam etmelerine karşın, Irak'taki savaş, savaştan sonra ise zamanında okuluna devam edemeyen gençlerin, Irak'ın yeniden

yapılanmasıyla tekrar ilgili eğitimine devam ettiği anlaşılabilmektedir.

Türkiye'de araştırmaya katılanların %9,2'si evli iken %90,8'i bekârdır. Irak'ta araştırmaya katılanların ise %22,6'sı evli iken %77,4'ü bekârdır. Ülkeler ile medeni durumlar arasındaki ilişki incelendiğinde, Irak'ta araştırmaya katılan evlilerin oranı, Türkiye'de araştırmaya katılan evlilerin oranından anlamlı derecede daha yüksek olduğu görülmektedir. Buna bağlı olarak, Irak'taki gençlerin genel olarak erken yaşta evlendikleri anlaşılabilmektedir.

Ülkeler ile öğrenim durumları arasında ilişki incelendiğinde, Irak'ta araştırmaya katılan MYO öğrencilerinin oranı, Türkiye'de araştırmaya katılan MYO öğrencilerinin oranından anlamlı derecede daha yüksek olduğu ve Türkiye'de araştırmaya katılan lisans öğrencilerinin oranının ise, Irak'ta araştırmaya katılan lisans öğrencilerinin oranından anlamlı derecede daha yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo 4. E-devlet Uygulamalarının Bilinirliği Açısından Türkiye ve Irak Karşılaştırması
(Turkey and Iraq Comparison In Terms of Awareness of e-government Applications)

		Ülke		Toplam	P
		Türkiye	Irak		
E-devletin ne olduğunu biliyor musunuz?	Evet	N	212	182	394
		%	84,8	79,1	82,1
	Hayır	N	38	48	86
		%	15,2	20,9	17,9
Toplam	N	250	230	480	0,106
	%	100,0	100,0	100,0	
Türkiye/İrak'ta e-devlet uygulaması olduğunu biliyor musunuz?	Evet	N	195	113	308
		%	78,0	49,1	64,2
	Hayır	N	55	117	172
		%	22,0	50,9	35,8
					0,000**

Toplam		N	250	230	480	
		%	100,0	100,0	100,0	
Daha önce Türkiye/İrak e-devlet sitesini ziyaret ettiniz mi?	Evet	N	133	67	200	0,000**
		%	53,2	29,1	41,7	
	Hayır	N	117	163	280	
		%	46,8	70,9	58,3	
Toplam		N	250	230	480	
		%	100,0	100,0	100,0	
Daha önce bir e-devlet sitesine ziyaret yaptınız mı?	Evet	N	140	122	262	0,585
		%	56,0	53,5	54,8	
	Hayır	N	110	106	216	
		%	44,0	46,5	45,2	
Toplam		N	250	228	478	
		%	100,0	100,0	100,0	
Hükümet/devlet faaliyetlerinde elektronik hizmetleri destekliyor musunuz?	Evet	N	216	207	423	0,174
		%	86,4	90,4	88,3	
	Hayır	N	34	22	56	
		%	13,6	9,6	11,7	
Toplam		N	250	229	479	
		%	100,0	100,0	100,0	
Size göre elektronik devlet güvenilir mi?	Evet	N	157	154	311	0,341
		%	62,8	67,0	64,8	
	Hayır	N	93	76	169	
		%	37,2	33,0	35,2	

Toplam		N	250	230	480	
		%	100,0	100,0	100,0	

*:p<0,05, **:p<0,01

Tablo 4’de ülkeler ile e-devletin bilinirliği ile ilgili ifadeler arasındaki ilişki ki-kare testi yardımıyla ölçülmüştür. Uygulanan Ki-Kare testi sonucunda, ülkeler ile “E-devletin ne olduğunu biliyor musunuz?” (0,106>0,05); “Daha önce Türkiye/İrak e-devlet sitesini ziyaret ettiniz mi?” (0,585>0,05); “Hükümet/devlet faaliyetlerinde elektronik hizmetleri destekliyor musunuz?” (0,174>0,05); “Size göre elektronik devlet güvenilir mi?” (0,341>0,05) ifadelerine verilen cevaplar arasında anlamlı bir fark bulunmamaktadır (p>0,05). Bu bulgulara göre e-devletin bilinirliğiyle ilgili olarak, her iki ülkede araştırmaya katılanların çoğunluğunun e-devletin ne olduğu hakkında bir fikre sahip oldukları, e-devlet uygulamalarından beklentilerinin yüksek olduğu ve bu yönde yapılan çalışmaları destekledikleri, e-devleti güvenli buldukları ve bir e-devlet sitesini ziyaret edip, uygulamalar hakkında bilgiye sahip olduğu anlaşılabilmektedir.

Uygulanan Ki-Kare testi sonucuna göre, ülkeler ile “Türkiye/İrak’ta e-devlet uygulaması olduğunu biliyor musunuz?” (0,000<0,05) ve “Daha önce Türkiye/İrak e-devlet sitesini ziyaret ettiniz mi?” (0,000<0,05) ifadelerine verilen cevaplar arasında anlamlı bir fark bulunmaktadır (p<0,05). E devlet uygulamasının bilinirliği ve daha önce erişim sağlanması açısından iki ülke örneklemi arasında anlamlı bir fark bulunmaktadır. Bu bulgulara göre, Türkiye’de e-devlet uygulamasını bilenlerin oranı, Irak’ta e-devlet uygulamasını bilenlerin oranından anlamlı derecede daha yüksektir. Bunu daha çok Irak’ın savaş ve ambargolardan çıkması, 2003’e kadar internetin çok kısıtlı olması ve sadece o zamanki hükümetin elinde olmasıyla ve vatandaşların internete erişememesiyle açıklanabilir. Türkiye’de e-devlet sitesini ziyaret edenlerin oranı, Irak’ta e-devlet sitesini ziyaret edenlerin oranından anlamlı derecede daha yüksektir. Buna sebep olarak Türkiye’nin e-devlet uygulamalarına 2008’te, Irak’ın 2011’de başlaması, ayrıca Türkiye Irak’tan farklı olarak e-devletin sadece bilgilendirme amaçlı değil, aynı zamanda daha çok işlevsel hizmet sunmaya odaklı olmasıyla açıklanabilir. Katılımcıların elektronik sistemlere güveni ve bu sistemlerin gelişimini desteklemeleri bakımından her iki ülke arasında farklılık tespit edilmemiştir.

Tablo 5. Ülkeler ve e-devlet ile İlgili İfadeler
Arasındaki İlişki
(The Relationship Between e-government Statements and
Countries)

		N	Ort.	Std. Sapma	T	p
İnternet kalitesi ve hızı e-devlet hizmetlerine erişmek için yeterince iyidir.	Türkiye	250	3,27	1,028	0,072	0,943
	Irak	230	3,26	1,149		
İnsanların çoğu bilgisayar ve internet erişimine sahiptir	Türkiye	250	3,37	1,050	-3,670	0,000**
	Irak	232	3,71	0,954		
İnternet hizmetleri ülkenin her yerinde kolayca kullanılabilir.	Türkiye	250	3,11	1,146	-5,460	0,000**
	Irak	231	3,67	1,082		
E-devlet hizmetlerini kullanmak için gerekli kaynaklara sahibim	Türkiye	250	3,71	0,980	-1,054	0,292
	Irak	229	3,80	0,913		
E-devlet hizmetlerini kullanabilmek için gerekli bilgiye sahibim.	Türkiye	250	3,60	1,030	-3,460	0,001**
	Irak	228	3,92	0,992		
E-devlet hizmetlerini kullanmak resmi işlemleri daha hızlı yapmamı sağlar.	Türkiye	250	4,01	0,791	-4,157	0,000**
	Irak	230	4,33	0,899		
Elektronik hizmetler hükümet ile iletişim kurmamı kolaylaştırıyor.	Türkiye	250	3,66	1,018	-6,640	0,000**
	Irak	230	4,24	0,907		
Devlet çalışanları ile yüz yüze gelerek hizmet almanın internete oranla daha iyi olduğunu düşünüyorum.	Türkiye	250	3,10	1,215	4,455	0,000**
	Irak	230	2,60	1,242		
Elektronik hizmetler	Türkiye	250	3,69	0,849	-5,935	0,000**
	Irak	230	3,69	0,849		

mevcut geleneksel devlet hizmetlerini geliştiriyor.	Irak	227	4,15	0,833		
E-devlet sistemi vatandaşlara hükümet ile işlemlerini gerçekleştirmek için eşit fırsat sağlar.	Türkiye	250	3,69	1,056	-6,020	0,000**
	Irak	228	4,24	0,943		
Elektronik hizmet kullanımının bana zaman kazandıracğını düşünüyorum.	Türkiye	250	3,98	0,929	-7,266	0,000**
	Irak	228	4,52	0,667		
İnternet üzerinden hükümet ile işlem yapmanın çok net ve kolay olduğunu düşünüyorum.	Türkiye	250	3,58	1,023	-5,609	0,000**
	Irak	229	4,06	0,835		
Televizyon, radyo ve gazetelerde e-devlet hizmetleriyle ilgili bilgiler yer almakta.	Türkiye	250	2,48	1,095	-4,835	0,000**
	Irak	228	3,00	1,218		
İnternet konusundaki deneyimimin etkin bir şekilde e-devlet hizmetlerinden yararlanmamı sağladığını düşünüyorum.	Türkiye	250	3,67	0,934	-5,437	0,000**
	Irak	229	4,12	0,890		
Genel olarak devlet, e-devlet hizmetlerinin kullanımını teşvik eder ve destekler.	Türkiye	250	3,34	0,937	-0,242	0,809
	Irak	229	3,37	1,107		

*:p<0,05, **:p<0,01

Tablo 5'te ülkeler ile e-devlet ile ilgili ifadeler arasındaki ilişki bağımsız örneklem t testi yardımıyla ölçülmüştür. Bağımsız örneklem t testi iki farklı örneklem grubunun ortalamalarını karşılaştırır. Uygulanan bağımsız örneklem t testi sonucunda, Türkiye ile Irak arasında "İnternet

kalitesi ve hızı e-devlet hizmetlerine erişmek için yeterince iyidir.” (0,943>0,05); “E-devlet hizmetlerini kullanmak için gerekli kaynaklara sahibim.” (0,292>0,05); ve “Genel olarak devlet, e-devlet hizmetlerinin kullanımını teşvik eder ve destekler.” (0,809>0,05) ifadelerine göre anlamlı farklılık bulunmamaktadır. Bu bulgulara bağlı olarak, Türkiye’de internet hızı ve kalitesinde ve e-devlet hizmetini kullanmak için gerekli kaynakların bulunmasıyla ilgili olarak Irak’a göre anlamlı bir farklılık beklenirken, farklılık tespit edilememiştir. Bu durum, Irak’ta meydana gelen son gelişme ve değişimlere bağlı olarak, internet alt yapısının oluşturulması, bilgi ve iletişim teknolojilerine yapılan yatırımınla açıklanabilir.

Uygulanan bağımsız örneklem t testi sonucunda, Türkiye ile Irak arasında, “İnsanların çoğu bilgisayar ve internet erişimine sahiptir.” (0,000<0,05); “İnternet hizmetleri ülkenin her yerinde kolayca kullanılabilir.” (0,000<0,05); “E-devlet hizmetlerini kullanabilmek için gerekli bilgiye sahibim.” (0,001<0,05); “E-devlet hizmetlerini kullanmak resmi işlemleri daha hızlı yapmamı sağlar” (0,000<0,05); “Elektronik hizmetler hükümet ile iletişim kurmamı kolaylaştırıyor.” (0,000<0,05); “Hükümet çalışanları ile yüz yüze gelerek hizmet almanın internete oranla daha iyi olduğunu düşünüyorum.” (0,000<0,05); “Elektronik hizmetler mevcut geleneksel devlet hizmetlerini geliştiriyor.” (0,000<0,05); “E-devlet sistemi vatandaşlara hükümet ile işlemlerini gerçekleştirmek için eşit fırsat sağlar.” (0,000<0,05); “Elektronik hizmet kullanımının bana zaman kazandıracağını düşünüyorum.” (0,000<0,05); “İnternet üzerinden hükümet ile işlem yapmanın çok net ve kolay olduğunu düşünüyorum.”; “Televizyon, radyo ve gazetelerde e-devlet hizmetleriyle ilgili bilgiler yer almakta” (0,000<0,05); “İnternet konusundaki deneyiminin etkin bir şekilde e-devlet hizmetlerinden yararlanmamı sağladığını düşünüyorum.” (0,000<0,05) ifadelerine göre anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

Bu bulgulara dayanarak; bireylerin bilgisayar ve internet erişimi, internet hizmetlerinin ülkenin her yerinde kolayca kullanılabilir olması, e-devleti kullanabilmek için gerekli bilgiye sahip olma ifadeleriyle ilgili olarak beklenenin aksine Türkiye ortalamasının, Irak ortalamasından anlamlı derecede daha düşük olduğu tespit edilmiştir. Bu durum, Irak’taki son gelişmelerden, ambargo ve kısıtlamaların kalkmasından sonra internet yasağının kaldırılması, daha önceden çok pahalı ve kısıtlı olan mobil internet hizmetlerinin son iki yılda daha erişebilir olması ve yüksek maliyetli olan elektronik alet ve cihazların fiyatlarının azalması; Türkiye’de ise aksine, internet ve elektronik alet ve cihazların fiyatlarının görece daha pahalı olması ve zaman zaman internete mahkemelerce yapılan kısıtlamalar ve yasaklamalarla açıklanabilir.

Ayrıca Türkiye’de kamusal alanlarda internete kolayca erişim imkanı bulunmamaktadır. Belediyeler tarafından daha çok yeni kamusal alan uygulamaları başlatılmıştır ancak henüz yaygınlaştırılmamıştır.

E-devlet hizmetlerini kullanarak resmi işlemlerin daha hızlı yapılmasıyla ilgili olarak, beklenenin aksine Türkiye ortalamasının Irak ortalamasından anlamlı derecede daha düşük olduğu tespit edilmiştir. Bu durum, Irak’ta ki katılımcıların e-devlet hakkında Türkiye de ki katılımcılara göre daha fazla bilgi sahibi oldukları, e-devleti kullanarak işlemleri daha hızlı bir şekilde yerine getirebilecekleri düşüncesine sahip olmalarıyla açıklanabilir. Türkiye’deki katılımcıların e-devlet ile ilgili bilgiye sahip olamamalarının nedeni bilgilendirme eksikliği olabilir. Devlet çalışanlarıyla yüz yüze hizmet almanın internete göre daha iyi olması ifadesiyle ilgili olarak Türkiye ortalaması, Irak ortalamasından anlamlı derecede daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bu bulguya göre vatandaşların internet üzerinden e-devleti kullanarak zamanı etkin bir şekilde kullanılmasına olanak sağladığı bilirse de, Türkiye’de yüz yüze yapılan işlemlerin daha güvenilir olduğu algısıyla açıklanabilir. Türk katılımcılar yüz yüze daha kolay çözüm alınacağı inancında olduğu ve kullanımda eskiye bağlılık devamı yani katılımcılar açısından geleneksel sistemlere bağlılık olabileceği düşünülmektedir.

Araştırmada “Size göre e-devletin önde gelen (en önemli) üç yararı nelerdir?” açık uçlu soruya verilen cevaplara bakıldığında Türkiye’de “işlemlerin hızlı olması”, “kolaylık sağlaması”, “zaman tasarrufu” katılımcılar tarafından en yüksek oranlarda verilen cevaplar olurken, Irak’ta ise “işlemlerin hızlı olması”, “zaman tasarrufu” ve “rüşvet ve yolsuzluğu engellemesi” katılımcılar tarafından en yüksek oranlarda verilen cevaplar olmuştur. Irak’taki katılımcıların algısının Türkiye’deki katılımcılara göre en önemli farkının yolsuzluk ve rüşveti engellemesi, vatandaşlara eşit şekilde davranmak olduğu görülmektedir.

5. SONUÇ VE ÖNERİLER (CONCLUSION & SUGGESTION)

E-devlet uygulamasına geçilmesiyle birlikte; kamuyla ilgili tüm bilgilere erişimin kolaylaşması, maliyetlerin ve yolsuzluğun azaltılması sonucuna ulaşılmış, hızlı erişim sayesinde zaman tasarrufu sağlanmış, e-devletle şeffaf bir kamu yönetimi oluşturulmaya çalışılmıştır. Geleneksel anlayıştan daha modern ve hızlı, açık ve şeffaf bir yapıya doğru dönüşmede e-devlet, kamu hizmetinin verilmesinde önemli bir uygulamadır. Bireylerin e-devletle ilgili algıları gelecekte e-devletle ilgili yapılacak çalışmalarda önemli bir paya sahip olacaktır. Buna bağlı olarak mevcut araştırmada hem Türkiye’de hem de Irak’ta e-devlet

uygulamasının nasıl algılandığı, farklılıklar ve benzerliklerin neler olduğu anlaşılmaya çalışılmıştır.

Mevcut araştırmaya göre, katılımcıların büyük çoğunluğunu erkek üniversite öğrencileri oluşturmuştur. Irak'ta araştırmaya katılan kadın üniversite öğrencisi sayısı oldukça azdır. Bunun başlıca nedeni Irak'ta yükseköğretiminin kadınlar için henüz yeterince yaygınlaşmaması ve dolayısıyla okullarda ve ankete katılanlarda da nispeten kadın öğrencilerin sayısının az olmasıdır. Aynı zamanda kadın öğrencilerin ankete katılmaya sıcak bakmaması birtakım kültürel nedenlerle ve üzerlerindeki toplumsal baskıyla açıklanabilir. Araştırmada Türkiye'de evli öğrenci sayısının Irak'a göre yarı yarıya az olması diğer bir bulgudur. Bunun başlıca sebebi de Irak kültüründe insanların küçük yaşta evlenmesinin yaygın olmasıya açıklanabilir.

Türkiye'de e-devlet uygulamalarının öğrenciler arasında bilinirliği %85'ler düzeyindedir. Bu oran Türkiye'de e-devlet uygulamalarının önemli bir mesafe kat ettiğini göstermektedir. Ancak bu oran örneklem grubunun üniversite öğrencileri olduğu düşünüldüğünde ve en basit öğrenci işlerinde bile, e-devlet uygulamaları kullanıldığı düşünülürse, e-devletin daha henüz yeterince kullanılmadığı ya da eksik anlaşıldığı sonucuna ulaşılabilir. Irak'taki katılımcıların %80'e yaklaşık bir oranda e-devlet uygulamasına hakim oldukları görülmektedir. Bu oran Türkiye ile karşılaştırıldığında e-devlet bilinirliği bakımından, bilgisayar ve internet teknolojisinin Irak'ta son yıllarda yaygınlaşması, Türkiye ile arasında teknolojinin yaygınlaşması açısından uzun bir zaman farkı olması göz önüne alındığında, bu durumun Irak için büyük bir başarı olduğu ifade edilebilir.

E-devlet gelişim endeksi bakımından Türkiye ve Irak sıralamalar açısından ciddi farklılık tespit edilmiştir. Ancak araştırmanın sınırlılıkları nedeniyle sonuçlar, bu katılımcılar açısından endeks ölçümleri ile farklılık göstermektedir. Yapılan analiz üniversitelerde ve belli bir yaş grubunu içerdiğinden bu analizin eğitilmiş olan kişileri kapsadığı ve e-devlet ihtiyaçları bakımından yaş grubunun farklılıkları bulunduğunu belirtmek gerekmektedir.

E-devlet uygulamalarının kullanımına baktığımızda ise hem Türkiye'de hem de Irak'ta ancak öğrencilerin yarısının bu uygulamaları kullandığı görülmektedir. Türkiye'de kişilerin yüz yüze yapılan işlerin daha güvenli ve daha sağlıklı olacağı yönündeki inançlarından dolayı, e-devlet uygulamalarını kullanımının yerine yüz yüze kamuyla ilgili işlerini yerine getirme yolunu tercih ettikleri düşünülebilir. Bu nedenle e-devletin kullanım [8] İ. Kırçova, **E-devlet uygulamaları ve Ekonomiye Etkileri**, İstanbul Ticaret Odaları Yayınları, İstanbul, 2003.

oranının artırılması için online hizmetlere olan güven sağlanmalı, bireylerin sanal ortamda e-devlet ile ilgili yaşayabileceği sorunlar ve riskler kontrol altına alınmalı e-devleti kullanan kişilere herhangi bir sorunla karşılaşmayacaklarına dair güvence kamu otoriteleri tarafından verilmelidir. Irak'ta da e-devlet uygulamalarının kullanım oranının da düşük olduğu görülmektedir. Ancak Irak'taki katılımcılar, Türkiye'deki katılımcıların aksine e-devlet uygulamalarını daha yüksek oranda güvenli bulmaktadır. Bu tabloya rağmen Irak'ın mevcut şartlarda Türkiye kadar yaygın e-devlet hizmetlerinin olmayışı Irak'ta da e-devlet uygulamalarının kullanım oranını düşürmektedir. Buna bağlı olarak Irak Devleti e-devletin kullanımını için, e-devlet ile sunmuş olduğu hizmetlerin sayısını arttırmalı ve diğer ülkelerde başarılı bir şekilde gerçekleştirilmiş e-devlet uygulamalarını ve hizmetlerini kendi vatandaşına sunabilmelidir.

Gelecekte yapılacak çalışmalarla, gelişmiş olan ülkelerdeki bireylerin e-devlet algılarıyla, gelişmekte olan ve/veya gelişmemiş ülkelerdeki bireylerin e-devlet algılarını, demografik değişkenlere bağlı olarak karşılaştırma fırsatı veren çalışmalar yapılabilir. Aynı şekilde başarılı e-devlet uygulamalarının diğer ülkelerdeki uygulamalarla karşılaştırılıp, daha etkin olabilecek e-devlet uygulamaları ülkelere önerilebilmesini sağlayacak çalışmalar da yapılarak, ilgili literatüre anlamlı katkı sağlanabilecektir.

KAYNAKLAR (REFERENCES)

- [1] N. Kuran, **Devlet Babadan E-devlet'e Türkiye için E-devlet Modelli, Analiz ve Model Önerisi**, Bilgi Yayınları, Birinci Baskı, İstanbul, 2005.
- [2] K. Marquardt, O. Gökçe, **E-devlet Gerçek ya da Hayal**, Çizgi Kitabevi Yayınları, Konya, 2008.
- [3] H. Odabaş, **E-devlet Sürecinde Elektronik Belge Yönetimi**, Hiperlink Yayınları, Birinci Baskı, İstanbul, 2009.
- [4] A. Karagülmez, "Elektronik Devlet Kavramı", *Türkiye Adalet Akademisi Dergisi(TAAD)*, 2, 455-468, 2010.
- [5] A. Uğur, İ. Çütücü, "E-devlet ve Tasarruf Etkisi Kapsamında Vedop Projesi", *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 1(2), 1-15, 2009.
- [6] H. AL-Nuaim, "An Evaluation Framework for Saudi E-Government", *Journal of e-Government Studies and Best Practices*, 2, 2-7, 2011.
- [7] A. Naralan, **E-Devlet ve Algılanmış Üzerine Bir Araştırma**, İmaj Yayıncılık, Ankara, 2008.
- [9] A. Şahin, **Türk Kamu Yönetiminde Yapısal Dönüşüm ve E-Devlet**, Çizgi Kitabevi, Birinci Baskı, Konya, 2008.

- [10] İnternet: M. Sharief, B. Gural, M. Ian, Government of Iraq e-government strategy 2007 – 2010 *USAID, United Nation E-Government survey*, New York, http://pdf.usaid.gov/pdf_docs/pnadq380.pdf, 11.1.2014, 15.01.2014.
- [11] European Commission, **Breaking Barriersto e Government: A Legal and Institutional Analysis of Barrierstoe Government**, Prepared for the eGovernment Unit Information Society and Media, 8-15, 2006.
- [12] M. Al-dabbag, “Electronic Government in Iraq: Challenges of development and implementation”, *Business School at Örebro University*, Swedish, 4-16, 2011.
- [13] İnternet: F. Salem, Arap Ülkelerinde E-devlet Uygulaması Engelleri, Elektronik Dubai Okulu, http://www.dsg.ae/En/Publication/Pdf_Ar/e-Government%20Barriers%20in%20the%20Arab%20World_Arabic_Salem_DSG_2007.pdf, 15.03.2014.
- [14] A. Gerçek, T. Demirbaş, F. Giray, M. Yüce, A. Oğuzlar, **Türk Gelir İdaresinde E-Devlet Uygulamalarının Mükellefler Tarafından Benimsenmesini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesi**, Bilgesam Yayınları, Birinci Baskı, İstanbul, 2013.
- [15] İnternet: A. Göker, E-Dönüşüm Türkiye. Politik Bilim, <http://www.inovasyon.org/html/cbt/AYK.CBTD96.htm>, 17.03.2014.
- [16] E.Hepaksaz, B. Hayrullahoğlu, “E-Devlet Kapsamında VEDOP Uygulamaları Ve E-Haciz”, *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 3(2) , 109-120, 2011.
- [17] İnternet: T.C. Sayıştay Başkanlığı, E-Dönüşüm Türkiye Projesi Çerçevesinde Yürütülen Faaliyetler, Performans Denetimi Raporu Ankara, 24-29, <http://www.sayistay.gov.tr/rapor/perdenrap/2006/2006-3eDTR/2006-eDTR.pdf>, 01.04.2014.
- [18] Ö. Dalbay, U.Saran, A.Balci, T. Medeni, “Ulusal E-Devlet Konferans Bildirileri Birlikte Çalışabilirlik, Yönetmelik ve İşlevsel Kapasite Oluşturma”, **Ulusal E-Devlet Sempozyumu**, Ankara, 4-5 Kasım, 2008.
- [19] S. Özcan, **Türkiye’de e-devlet çalışmaları**, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2006
- [20] D. Dean, B.S. Karabey, A. Stevens, B. Tansan, A. S. Tonguç, V. Marc, **Türkiye Online: Türkiye İnternet Ekonomisi Raporu**, The Boston Consulting Grup, Boston ABD, 2013.
- [21] S. Bilgin, **Türkiye’deki e-devlet uygulamalarında açık kaynaklı yazılım çözümleri**, Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2010.
- [22] T.C. Başbakanlık, **Herkes İçin Bilgi Toplumu**, Başbakanlık yayınları, Ankara, 2002.
- [23] M. Meydanlı, **E-devlet ve Türkiye’de E-devlet Uygulamalarının Kamu Hizmetleri Üzerindeki Etkisi: İçişleri Bakanlığı MERNİS Uygulaması**, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2010.
- [24] B. Polat, **E-devlet Projesi Kapsamında Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğünün Uygulamaları ve Yapılması Gerekenlerin Belirlenmesi**, T.C. Bayındırlık ve İskan Bakanlığı tapu Kadastro Genel Müdürlüğü, Ankara, 2011.
- [25] Devlet Planlama Teşkilatı, **Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı, Nüfus, Demografi Yapısı, Göçözel İhtisas Komisyonu Raporu**, Devlet Kalkınma Planlama Teşkilatı, Ankara, 2001.
- [26] İnternet: Avrupa Komisyonu, (2010, 15 Aralık). The European E-Government Action Plan 2011-2015: Harnessing Ict To Promote Smart, Sustainable & Innovative Government, (2010) 3-6. <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0743:FIN:EN:PDF>, 16.03.2014.
- [27] United Nations E-Government Development Database, Country Data View, <http://unpan3.un.org/egovkb/datacenter/CountryView.aspx> , 20.01.2014.
- [28] İnternet: Suudi Arabistan’da E-Devlet, <http://www.estebyans.com/estebyan.php?estnumber=SELWB4z83d x5Ed Rgix4v>, 16.01.2014.
- [29] İnternet: Türkiye E-devlet Kapısı, Türkiye’de E-devlet Hizmetlerinin Vatandaş Odaklı Değerlendirmesi, <https://www.turkiye.gov.tr/anket-eu-fp7-ceed> ,16.01.2014.
- [30] Ş. Kalaycı, **SPSS Uygulamalı Çok Değişken İstatistik Teknikler**, Asil yayın dağıtım, Üçüncü Baskı, Ankara, 2008.