

**Makale
(Article)**

E-Devlet ve M-Devlet'in Geliştirilmesinin Önündeki Engel; Sayısal Uçurum

Aziz ŞİŞMAN*, Zübeyde ALKIŞ, E.Erdem MARAŞ***

*Ondokuz Mayıs Üniversitesi Mühendislik Fakültesi Harita Mühendisliği Bölümü, 55139 Samsun/TÜRKİYE

**Yıldız Teknik Üniversitesi İnşaat Fakültesi Harita Mühendisliği Bölümü, 34210, İstanbul/TÜRKİYE
asisman@omu.edu.tr

Özet

Günümüzde bilgiye ulaşmanın en kolay yolu olan internet, her konu ve soruya cevap bulabildiğimiz dünyayı saran bir bilgisayar ağı haline gelmiştir. Son on yılda tüm dünyada ve Türkiye'de kamu ve özel kuruluşlar bilgi ve iletişim teknolojisinin sunduğu olanakları kullanarak verdikleri hizmetleri hızlı, zaman/mekan bağımsız, rahat, çağdaş ve kaliteli hale getirmek için yeni arayış ve yatırımlara girişmişlerdir. Bu çalışmaların sonucu olarak hayatımıza giren e-devlet ve m-devlet uygulamaları sayesinde özel ve tüzel kişiler ile devletin karşılıklı görev ve yükümlülüklerini elektronik iletişim ve işlem ortamında gerçekleştirebilmesi olanağı doğmuştur. Bu çalışmada dünya genelinde ve özellikle Türkiye'de e-devlet ve m-devlet uygulamalarının hayata geçirilmesi ve yaygınlaştırılmasında engel teşkil eden unsurlar belirlenmeye çalışılmıştır. Ayrıca sayısal uçurum olarak ifade edilen ve toplumun farklı kesimlerin bilgi ve iletişim teknolojilerine erişim oranları aralarındaki farkı gösteren parametreler araştırılmıştır.

Anahtar Kelimeler: e-devlet, m-devlet, sayısal uçurum.

The Obstacle of Development of E-Government and M- Government; Digital Divide

Abstract

Today, internet is the easiest way to reach the information and it has become a global computer network which we could find the answer of all questions. In the last decade, all around the world, governments and private organizations have attempted to new searches and investments for making their services rapid, independent from space-time, comfortable and contemporary and also increasing their services' quality by employing the opportunities offered by the internet technology. By the e-gov and m-gov concept developed as a result of these efforts, the opportunity that the citizen and the government can execute their mutual duties and obligations via electronic communication and process media has appeared. In this study, it was tried to determine the obstacles to dissemination of the e-gov and m-gov applications around the world and in Turkey. Also, the parameters of digital divide were studied which showing the difference accessing to the information and communication technologies among the different parts of society.

Keywords : e-government, m-government, digital divide

Bu makaleye atıf yapmak için

Şişman A., Alkiş Z. **, Maraş E. *, "E-Devlet ve M-Devlet'in Geliştirilmesinin Önündeki Engel; Sayısal Uçurum" Harita Teknolojileri Elektronik Dergisi 2011, 3(1) 27-37

How to cite this article

Şişman A., Alkiş Z. **, Maraş E. *, "The Obstacle of Development of E-Government and M- Government; Digital Divide" Electronic Journal of Map Technologies, 2011, 3 (1) 27-37

1. GİRİŐ

Devlet Planlama Teşkilatının (DPT) VIII. Beş Yıllık Kalkınma Planı'nın Bilişim Teknolojileri Raporu'nda "Dünya devrimsel bir değişimin başlangıç sarsıntılarını yaşıyor. İnternet ve onun temsil ettiği teknolojiler tüm ekonomiyi, üretimden ticarete, sağlıktan yayıncılığa, turizmden eğlenceye, eğitimin tüm aşamalarını, siyaset ve kamu yönetimini, kısaca yaşamın tüm boyutlarını değiştirmeye başlamıştır. Zaman ve mekan farklılıklarının etkisi ortadan kalkmakta, çalışma, ticaret, eğitim, eğlence biçimleri daha önce düşünölemeyen boyutta değişmektedir. İş hayatının hızı ve kapsamı değişmekte, küreselleşme küçük büyük tüm kurumları etkilemektedir. Tüm dünya, işletmeler için potansiyel bir pazar olmakta aynı zamanda potansiyel bir rakip de olmaktadır." denilmektedir [1]. Bilgisayar ve iletişim teknolojisi ürünleri, hızlı gelişimlerine paralel olarak fiyatlarının da giderek düşmesi nedeniyle, insan hayatın her anında yer almaya başlamışlardır. Bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler dünyayı haberleşme açasından küçük bir köye dönüştürmüştür.

İnternetin gelişimi ile tüm kurum ve kuruluşlar bu teknolojiyi kendi alanlarında kullanarak daha etkin ve verimli hizmet sunma yoluna gitmişlerdir. Bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler, halka ve iş dünyasına daha iyi hizmetler sunabilmek için devletlere de yeni olanaklar sağlamıştır [2]. İnternet üzerinden sunulan hizmetlerin kabul görebilmesi için, sunulan hizmetler kullanıcıya geniş olanaklar vermeli ve kullanıcı memnuniyetini sağlamalıdır [3]. Bu değişen hizmet yapısının devlet otoritesine iki yönde yansımaları olacaktır; birincisi vatandaşların tüm beklentilerinin daha verimli şekilde yerine getirilmesi, ikincisi de azalan cari giderlerdir [4].

2. E-DEVLET ve M-DEVLET KAVRAMI

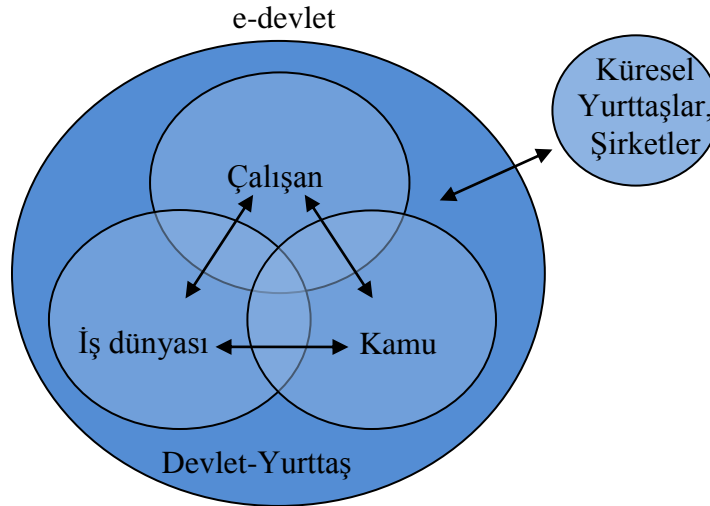
Toprak bütönlüğüne bağlı olarak siyasi bakımdan teşkilatlanmış millet veya milletler topluluğunun oluşturduğu tüzel varlık devlet olarak tanımlanmaktadır [5]. Devlet, bir ülkenin sınırları içinde yaşayan yurttaşlarının kurduğu bir yapı olmakla birlikte, günümüzde sınırları da aşan ve sınırlar ötesinde yaşayan yurttaşları ve hatta başka ülke yurttaşlarını da içine alan bir yapıya bürünmüştür [6]. Akılcı, etkin, saydam ve katılımcı bir yönetim anlayışını benimseyen devletler bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak hizmet kalitelerini artırmaya başlamışlardır. Artık devletler bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak;

- Kamusal hizmetleri daha hızlı ve saydam bir şekilde sunma.
- Ekonomik ve toplumsal gelişme stratejilerini yurttaşların istek ve eğilimlerine göre belirleme.
- Bütö devlet kurumlarının eşgüdümlü olarak daha akılcı ve verimli bir şekilde işleyişlerini sağlama, temel hedeflerini ortaya koymuşlardır [7].

Bu çalışmaların doğal sonucu olarak Elektronik devlet (e-devlet) kavramı hayatımıza girmiştir. E-devlet; organizasyonel değişikliklerin yapılarak kamu servislerinin geliştirilmesi, demokratik gelişmeler sağlanması ve kamu politikalarına destek vermek için bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu yönetimi tarafından sunulan hizmetlerde kullanılması [8] olarak tanımlanmaktadır. Ancak, çok hızlı gelişme gösteren bir alan olan e-devlet ve kavramı ve uygulamaları hala başlangıç süreçlerini yaşamaktadır. Farklı disiplinlerden araştırmacılar bu sıra dışı konuda çalışmalarını sürdürmektedirler [9]. E-devlet uygulamalarının mobil iletişim aygıtları üzerinden kullanılması da mobil devlet (m-devlet) olarak tanımlanmaktadır. M- devlet, kamu kurumlarının stratejik olarak, her türlü mobil teknoloji, uygulamaları ve servislerini vatandaşa, iş dünyasına ve kendi kendilerine fayda sağlamak için kullanmalarıdır [10].

2.1. E-devletin Yapısı ve Paydaşları

Birçok araştırmacı e-devlet uygulamalarını üç ana sınıfta değerlendirmektedir; Devlet-devlet, devlet-iş dünyası, devlet-vatandaş. Bu sınıflandırmalarda son kullanıcı beklentileri ve hedefleri birbirinden farklılık göstermektedir. İlave bir sınıf ise devlet-çalışan olarak tanımlanabilir [11].



Şekil 1. E-devletin yapısı [12]

Devlet-Devlet: Devletin vatandaş ve iş dünyasına vereceği hizmetlerden önce, kendi içyapısını daha şeffaf, paylaşımcı ve etkin bir yapıya dönüşümünü sağlayan kamu kurumları arası uygulamalardır [13].

Devlet-İş dünyası: İş dünyasına hizmet sunmayı amaçlayan uygulamalardır. Özel sektör, faaliyet gösterdiği alanda bütün süreçlerinde kamunun desteğine ihtiyaç duymaktadır. Bu uygulamaların geliştirilmesi, küresel ekonomiler karşısında ulusal ekonominin hareket kabiliyetini artırır. İşverenlerin üretim ve gücünü ve bilgi teknolojilerini kullanım düzeyini yükseltir.

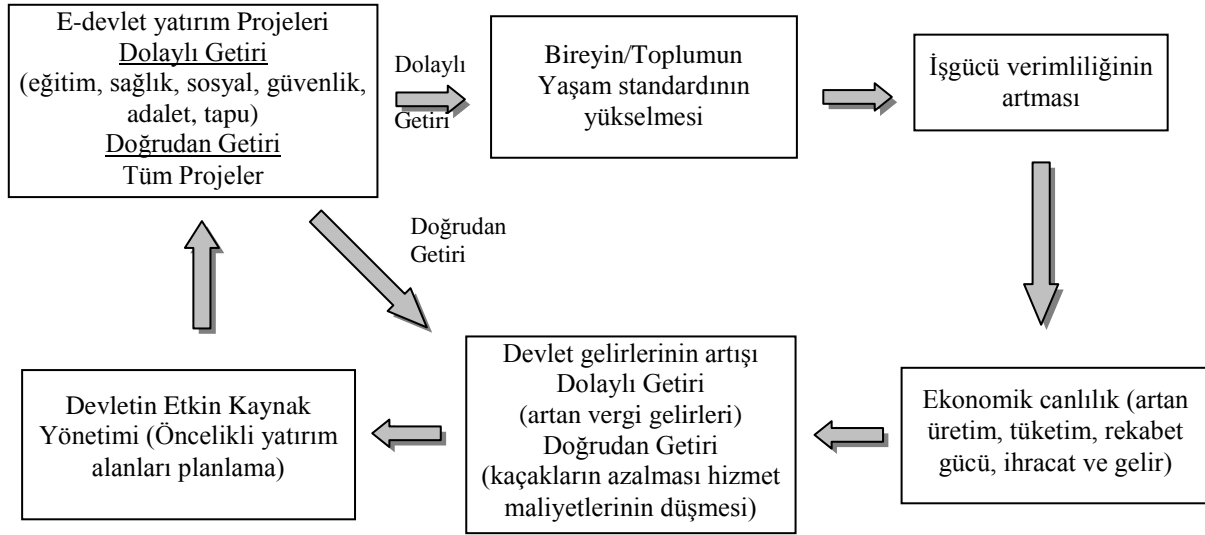
Devlet-Vatandaş: Halka sunulan hizmetlerin kapsayan uygulamalardır. Bir web sitesi aracılığında akıllı kartlar ve elektronik imza sayesinde vatandaşların ve devletin birbirlerine karşı sorumluluklarını yerine getirebildiği uygulamalardır. Bu sayede zaman ve işgücü tasarrufu sağlamış olur. Ayrıca vatandaş ve devlet arasında güven tesis edilmiş

Devlet-Çalışan: Devletin kendi iç ağı olarak da adlandırılabilir. Devletin çalışanlarına yönelik, sosyal haklar, özlük hakları vb konuları kapsayan uygulamalardır [13].

2.2. E-Devlet'in Gerekliliği

Günümüzde bilgi, kalkınma ve Gayri Safi Milli Hasıla'nın (GSMH) gelişimi için enerji ve hammadde kadar önemli ve değerli bir kaynak haline gelmiştir. Tarım ve sanayi toplumlarında fiziki ve beşeri gücü (sermayeyi) harekete geçiren ve bu gücü daha verimli kullanan insanoğlu, bilgi çağında da bilginin gücünü harekete geçirmek ve bu kaynaktan en verimli bir biçimde yararlanmak zorundadır [1]. Gelişen toplumlarda, geleneksel usullerle çalışan devlet kurumları giderek üzerlerindeki yükü taşımakta zorlanır hale gelmektedir. Görevlerin ve sunulan hizmetlerin yürütülmesi için gerekli olan kağıda dayalı işler, hem birim işlem süresini uzatmakta hem de maliyetleri ve dolayısıyla kamu cari harcamalarını artırmaktadır.

Günümüzde kamu yönetiminin cevap vermesi gereken en önemli sorulardan biri, her konuda artan ihtiyaçların daha hızlı ve daha az maliyetle nasıl karşılanacağıdır. Bu ihtiyaçlar, karar almada kullanılacak bilginin toplanması, dağıtımı, kullanılması, özel sektörün ve yurttaşların taleplerine daha acil çözümlerin bulunması gibi genelleştirilmiş ihtiyaçlar olabileceği gibi, eğitimde fırsat eşitliğinin sağlanması, bürokrasi maliyetinin azaltılması, adli ve kolluk hizmetlerinin etkinleştirilmesi gibi özelleştirilmiş ihtiyaçlar da olabilecektir. Bütün bu ihtiyaçlara cevap verebilme yeteneği, toplumun kamu yönetimine duyduğu güven ve devletin otoritesi için önemli bir ölçüt olacaktır.



Şekil 2. E-devlet yatırımlarının geri dönüşümü [14,15].

3. E-DEVLET VE M-DEVLET OLUŞUMUNU OLUMSUZ ETKİLEYEN FAKTÖRLER

E-devlet uygulamalarının kabul görerek yaygınlaşması için geliştirilen ulusal politikalar ve hükümetlerin e-devlet uygulamalarına ve gerekli reformlara açık olup olmadığı çok önemlidir [16]. E-devletin oluşumunu olumsuz olarak etkileyen pek çok faktör sayılabilir. Teknik altyapıların kurulması ve işletilmesi, istihdam, kültür, hukuk, eğitim gibi farklı alanlar örnek olarak verilebilir. Ancak bu faktörlerden en önemlisi e-devletin taraflarının biri ya da birkaçının zayıf kalması ya da uyum sağlayamamasıdır. Ülke genelinde mobil servisler ne kadar gelişmiş hizmet verirse versinler, bilgi ve iletişim teknolojilerinin teknik altyapısının zayıf olması, ev ve işyeri bağlantı miktarının düşük ve kullanım maliyeti yüksek olması bu servislerin ülke geneline yaygınlaşmasına engel olmaktadır [17]. Ülke genelinde ev ve işyeri bağlantı miktarının düşük ve kullanım maliyetinin yüksek olması belli kitleleri bu teknolojiden uzaklaştıracak ve e-devlet uygulamalarının genele yaygınlaşmasını engelleyecektir.

3.1. Sayısal Uçurum

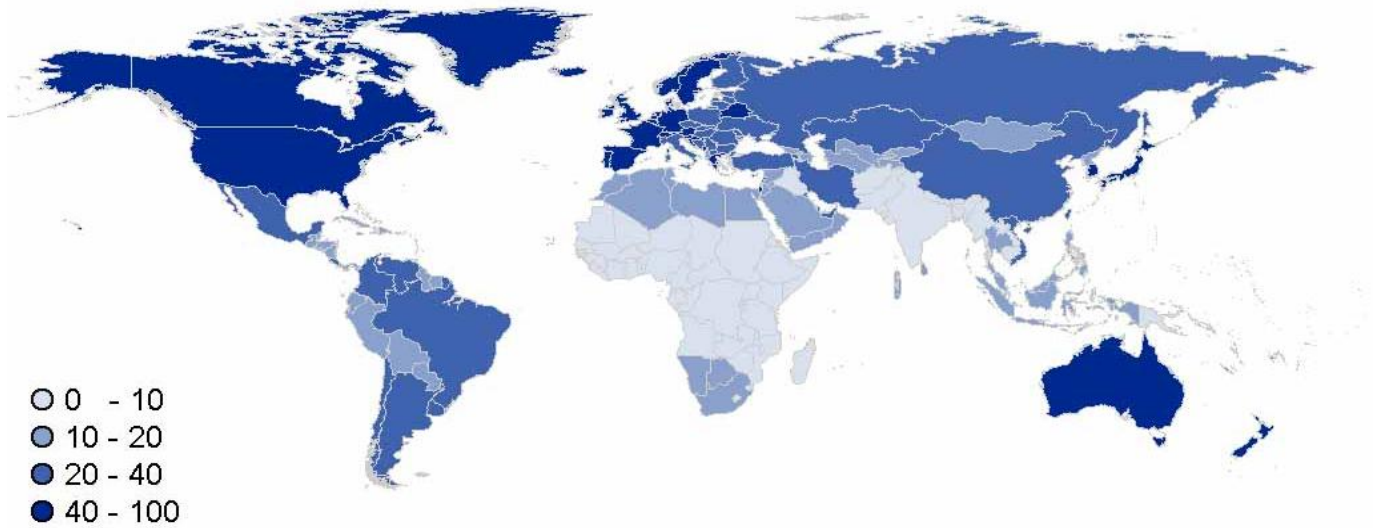
Çağımızdaki ekonominin bileşenleri olarak klasik üretim faktörleri yerine esas güç olarak bilgi ele alınmakta ve bilgiyi üretmenin, mevcut bilgiyi yorumlamaktan daha öte bir anlayış olduğu belirtilmektedir. Bilgi toplumu olarak kabul edilen bu yapı, bilginin ve bilgi teknolojisinin, üretim ve ekonominin merkezinde olduğu, sanayi toplumu sonrası toplum tanımlanmaktadır [5].

Günümüzde bilgiye sahip olmak, varlıklı olmanın temel koşulu olarak görülmektedir. Kişilerin, kurumların ve gerekse ülkelerin varlıklı olmaları, bilgi ve iletişim teknolojilerine ne kadar sahip oldukları ile ölçülmektedir. Pek çok araştırmada, aşağıda sıralanan sorulara alınan cevaplar bilgi toplumuna dönüşüm için gösterge olarak değerlendirilmektedir.

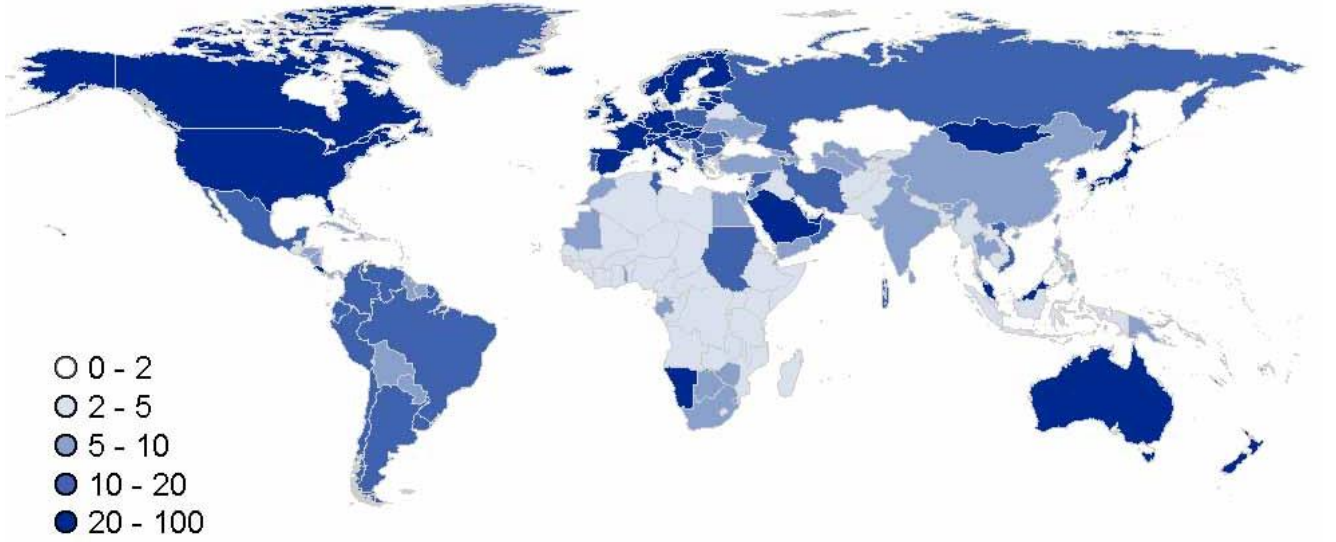
- Kişi başına kaç adet sabit telefon?
- Kişi başına kaç adet cep telefonu?
- Kişi başına kaç adet bilgisayar?
- Kişi başına kaç adet internet erişimi?

Günümüzde sabit telefonsuz ev ya da cep telefonsuz kişi yok gibidir. Ancak, her eve bilgisayar ya da her bilgisayara internet bağlantısı rakamları ülke ve dünya genelinde farklılıklar göstermektedir bunun sonucu olarak bu olanaklara sahip olanlarla sahip olmayanlar arasında eşitsizlikler oluşmaktadır. Ülkeler, bölgeler ve insanlar arasındaki oluşan bu fark ve eşitsizlikler sayısal uçurum olarak tanımlanmaktadır. Diğer bir ifadeyle; bilgi çağının dışında ve gerisinde kalmış toplumun katmanları ya da ülkeler ile bilişim devriminin nimetlerinden tümüyle yararlanıp bilgi ekonomisine geçmiş olanlar arasındaki toplumsal ve ekonomik farklılaşmadır [18]. Sayısal uçurum, elektronik servislerin ve internet üzerinden anlık hizmetlerinin sunulduğu ortamlarda bu hizmetlerden faydalanamayan kişilerin bu hizmetlere ulaşmasını engelleyen hususlar olarak da tanımlanmaktadır [19].

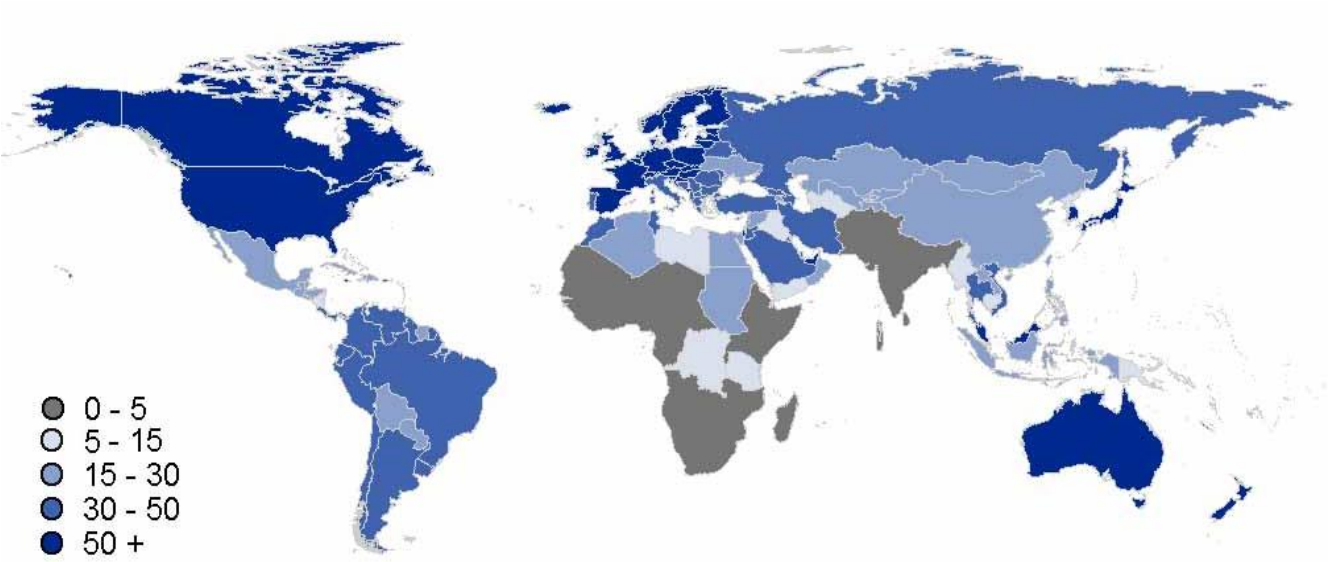
Birleşmiş Milletler İstatistik Birimi (United Nations Statistics Division-UNSD) 2010 yılı içerisinde Yeni Binyıl Araştırma Raporunu yayınlamıştır. Araştırma raporu oldukça fazla sayıda indikatörü içermesine rağmen, bu makalede içerik dolayısıyla sadece seçilen birkaç indikatör kullanılmıştır. Dünya genelinde sayısal uçuruma neden olan unsurların verileri irdelenmiştir. 100 kişiye düşen telefon, bilgisayar ve internet erişimi verilerinin incelenmesi sonucunda dünya genelinde sayısal uçurumun etkileri belirgin olarak gözlemlenmiştir (Şekil 3, Şekil 4, Şekil 5). Kuzey Amerika ülkeleri, Batı Avrupa ülkeleri ve Avustralya kıtası her üç indikatör açısından da üst sınırlarda yer almaktadır. Asya, Ortadoğu ve Güney Amerika ülkeleri orta sıralarda yer almakta iken, Afrika kıtası ülkeleri ve bir kısım Güney Asya ülkesinin her üç indikatör açısından da çok düşük değerlere sahip olduğu gözlemlenmiştir.



Şekil 3. 100 kişi ye düşen telefon hattı sayısı [20]



Şekil 4. 100 kişiye düşen bilgisayar sayısı [20]



Şekil 5. 100 kişiye düşen internet bağlantısı [20]

Dünya Ekonomik Forumu'nun 2001 yılından beri her yıl düzenli olarak hazırladığı Global Bilgi Teknolojileri Raporları da Birleşmiş Milletler İstatistik Bölümünün yaptığı çalışmayı doğrulamaktadır. Yıllara göre farklılık göstermesine karşın ortalama 130 ülkeyi kapsayan Global Bilgi Teknolojileri Raporları 'e-devlete hazır olma İndeksi'ne göre başı çeken ülkeler ve Türkiye'nin sırası Tablo 1 de görülmektedir.

Tablo 1. Dünya Ekonomik Forumu e-devlete hazır olma indeksi

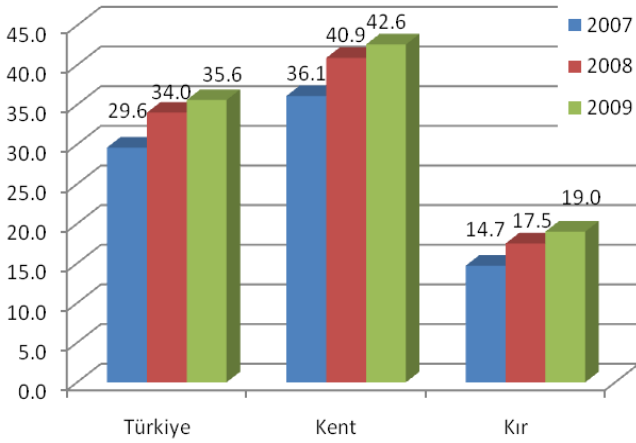
Ülke	2009-2010 [21]	2008-2009 [22]	2007-2008 [23]	2006-2007 [24]	2005-2006 [25]
İsveç	1	2	2	2	8
Singapur	2	4	5	3	2
Danimarka	3	1	1	1	3
İsviçre	4	5	3	5	9
ABD	5	3	4	7	1
Finlandiya	6	6	6	4	5
Kanada	7	10	13	11	6
Hong Kong	8	12	11	12	11
Hollanda	9	9	7	6	12
Norveç	10	8	10	10	13
...					
Türkiye	69	61	55	52	48
...					

3.2. Türkiye’de E-Devletin ve M Devletin Önündeki Engeller ve Fırsatlar

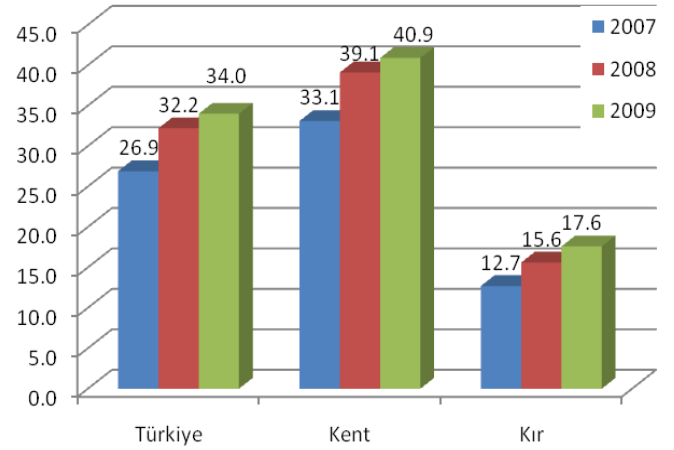
E-devletin yurt geneline yaygınlaştırılmasında en önemli paydaş yurttaşlardır. E-devletin oluşumu ve geniş halk kitlelerine yaygınlaştırılması sürecinde, yurttaşların bilgi ve iletişim teknolojilerinin sağladığı olanaklara sahip olma ve etkin kullanabilme bakımından ne durumda oldukları büyük önem taşımaktadır. Türkiye’nin geniş coğrafyası ve kalabalık nüfusu e-devlet’in önünde duran engellerden en büyüğü olmasına karşın, kalabalık nüfus içerisindeki gençlerin oranı da en önemli fırsat olarak değerlendirilmelidir.

Türkiye’de bilgi teknolojileri konusunda hiç eğitim almayan bireylerin oranı yüzde 69,7’dir [26]. Toplumda bilgi teknolojileri konusunda eğitim alan kesim, çoğunlukla eğitim kurumlarında giderek yaygınlaşan temel bilgisayar eğitiminden yararlanan ve genellikle iş bulmak amacıyla bilgi teknolojilerine ihtiyaç duyan genç kesimdir. Ülkemizde toplumun yarısından fazlasının (% 61,9) hiç internet kullanmamış olması dikkat çekicidir [26]. Bu durum, özellikle öğrenciler, çalışanlar ve iş arayanlar dışındaki kesimler için geçerli olup, toplumda belirli kesimlerde farkındalık ve motivasyon oluşturma konusunda yoğun çaba harcanması gerektiğini göstermektedir.

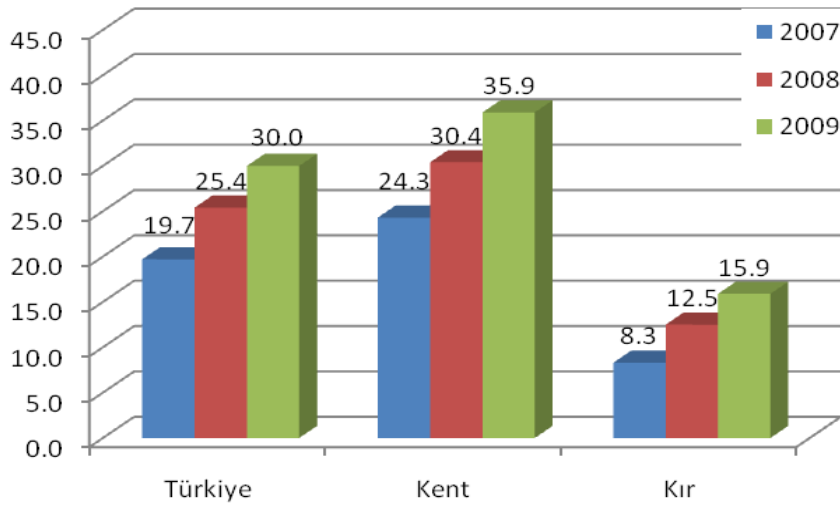
Türkiye’de bilişim teknolojisi ürünlerinin yurt genelinde ortalama kullanım oranlarının düşük olmasına rağmen bu rakamlar kesintisiz olarak her yıl artış göstermektedir (Şekil 6). Demografik yapısı itibarıyla, Türkiye’nin önünde orta vadede bilgi toplumuna dönüşebilmesi için önemli fırsatlar bulunmaktadır. Nüfusun yüzde 43,2’sinin 25 yaşın altında olması ve 15 yaşın altındaki bireylerin toplumun yüzde 26,0’ını oluşturması Türkiye için büyük bir potansiyelin işaretidir [26]. Yurt genelinde internet kullanımı ve hanelerde internet erişimi rakamlarının da artış gösterdiği araştırmalarla ortaya konmuştur (Şekil 7), (Şekil 8).



Şekil 6. Bilgisayar Kullanım Oranları [26]

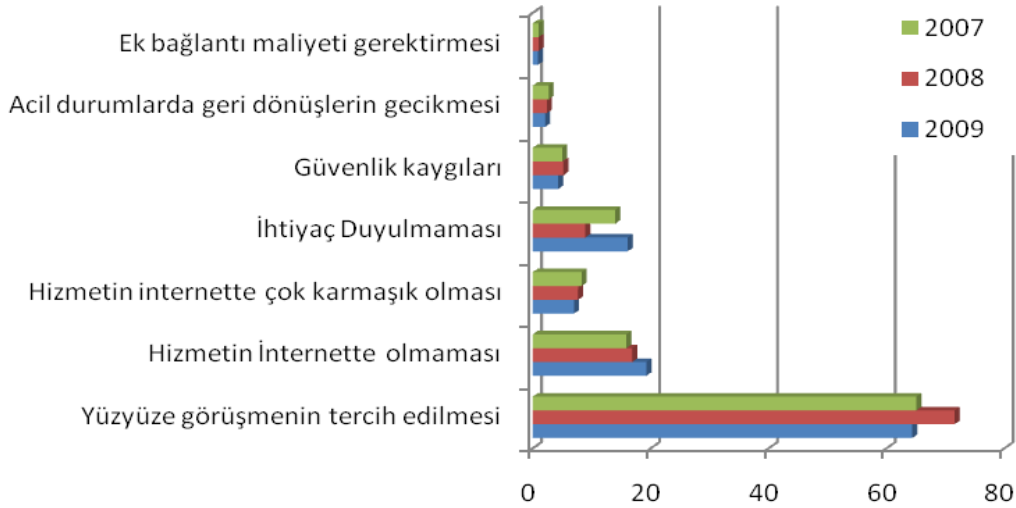


Şekil 7. İnternet Kullanım Oranları [26]



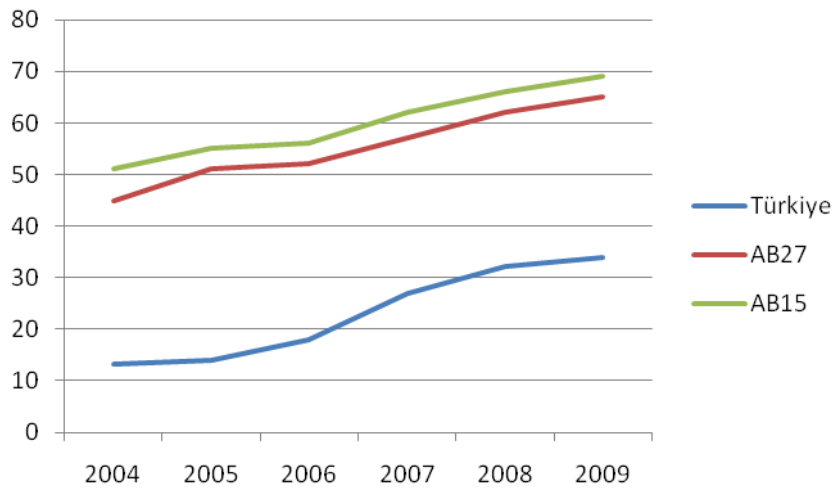
Şekil 8. Hanelerde İnternet Bağlantısı Oranları [26]

Yurt genelinde İnternet kullanıcılarının kullanım amaçları incelendiğinde; e-posta gönderme, gazete, dergi okuma ve haber indirme işlemlerinin ortalama yüzde 75 oranla en çok gerçekleştirilen faaliyetler olduğu görülmektedir. En çok talep edilen diğer hizmetler arasında sohbet odaları veya tartışma forumlarına mesaj iletme ve anlık ileti gönderme ile oyun, müzik, film, görüntü indirme veya oynatma da bulunmaktadır. Seyahat ve konaklama ile ilgili hizmetlerin kullanımı (rezervasyon, bilet satış, vb.), İnternet bankacılığı, iş başvurusu yapma ve herhangi bir konuda çevrimiçi eğitim alma gibi konularda ise İnternet kullanıcılarının ortalama yüzde 20'sinin ilgilendiği görülmektedir [25]. Bu sıralanan rakamlar sonucunda yurttaşların mevcut olan e-devlet olanaklarını dahi kullanma eğiliminde olmadıkları görülebilmektedir. Bireylerin kamu hizmetleri ile ilgili işlemlerini ilgili kamu birimlerinde yüz yüze yürütmek istemeleri, e-devlet hizmetlerini kullanmayı tercih etmelerini engelleyen hususlar arasında başlıca neden olarak ortaya çıkmaktadır. En önemli ikinci neden ise ilgili hizmete İnternet üzerinden erişimin güç olması ya da talep edilen hizmetin çevrimiçi sunulmamasıdır. Güvenlik ve maliyetle ilgili kaygıların sırasıyla yüzde 4,3 ve yüzde 0,9 oranları ile düşük düzeyde olması ise dikkat çekicidir (Şekil 9).



Şekil 9. Bireylerin e-devlet kullanmama sebeplerinin oranları [26].

Türkiye genelinde bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanım oranı AB üyesi ülkelerle kıyaslandığında arada önemli farklar olduğu gözlemlenmektedir (Şekil 10). Ancak Türkiye'deki bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanım oranlarındaki artışın sürekliliği ve bu artışın bütün içindeki yüzdesinin AB üyesi ülkelere kıyasla daha fazla olduğu belirlenmiştir. Bu sayede aradaki farkın zamanla kapanacağı yönündeki öngörüler güç kazandırmaktadır.



Şekil 10. Türkiye ve AB bilgi iletişim teknolojileri kullanım oranları [26].

4. SONUÇ VE ÖNERİLER

Dünya genelinde gelişmekte olan pek çok ülkede olduğu gibi Türkiye'de de bilgi toplumuna dönüşümün ilk aşamaları yaşanmaktadır. Her ülkenin e-devlet uygulamalarındaki amaç ve hedefleri farklı olsa da, tüm e-devlet uygulamaları özünde aynı değeri barındırır ki o da yurttaşlardır. Yurttaşların e-devlet ve m-devlet çalışmalarının en önemli paydaşı olduğu pek çok çalışmada bildirilmiştir. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişimi ve kullanımının yaygınlaşması küresel ve ulusal ölçekte yüksek farklılıklar gösterdiği belirlenmiştir. Bu farklılıkların giderilmesi ile e-devlet ve m-devlet uygulamalarının yaygınlaştırılmasının önündeki en büyük engel kaldırmış olacaktır.

Bu çalışmada dünya genelinde ve özellikle Türkiye'de e-devlet ve m-devlet uygulamalarının hayata geçirilmesi ve yaygınlaştırılmasının önünde engel oluşturan unsurlar belirlenmeye çalışılmıştır. Ayrıca

sayısal uçurum olarak ifade edilen ve toplumun farklı kesimlerin bilgi ve iletişim teknolojilerine erişim oranları aralarındaki farkı gösteren parametreler araştırılmıştır.

Türkiye'de bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanım oranı Avrupa Birliği üyesi ülkelerle kıyaslandığında düşüktür. Ayrıca Türkiye'nin geniş yüzölçümü ve kalabalık nüfusu, kamu hizmetlerinin elektronik ortamlara taşınması ve yurt genelinde her noktada aynı kalitede hizmet verilmesi açısından zayıf yönünü oluşturmaktadır. Ancak bütün bu olumsuzlulara rağmen, bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımının yıllara göre artış oranı AB üyesi ülkelerin üzerindedir. Buna ilave olarak ülkenin demografik yapısında 25 yaş altı gençlerin oranının yüksek oluşu ve bu kesimin bilgi ve iletişim teknolojilerine yaklaşımı Türkiye'nin güçlü yönü olarak ön plana çıkmaktadır.

5. KAYNAKLAR

1. DPT, 2001, "8. Beş Yıllık Kalkınma Planı, Bilişim Teknolojileri ve Politikaları Özel İhtisas Komisyonu Raporu", Devlet Planlama Teşkilatı Başkanlığı, Ankara
2. Verdegem, P., Verleye, G., 2009, "User-centered E-Government in practice: A comprehensive model for measuring user satisfaction" *Government Information Quarterly* 26(3), 487–497
3. West, D., M., 2004, "E-Government and the transformation of service delivery and citizen attitudes" *Public Administration Review*, 64(1), 15–27
4. Bertot, J. C., Jaeger, P. T. 2008, "The E-Government paradox: Better customer service doesn't necessarily cost less" *Government Information Quarterly*, 25(2), 149–154
5. Türk Dil Kurumu www.tdk.gov.tr/tdksozluk (erişim tarihi 11.02.2011)
6. İnce N., M., 2001, "Elektronik Devlet Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar", DPT, Ankara
7. United Nations 2004, "UN Global E-Government Readiness Report 2004", Department of Economic and Social Affairs Division for Public Administration and Development Management, New York
8. Jongcheul, P., 2004, "Designing System Architecture for Cadastral Information Dissemination Using Internet" *International Institute for Geo-Information Science and Earth Observation Enschede*
9. Shareef, M., A., Kumar, V., Kumar, U., Dwivedi, K., Y., 2011, "e-Government Adoption Model (GAM): Differing service maturity levels", *Government Information Quarterly*, 28 (2011) 17–35
10. Kushchu, Ibrahim, 2009, "Mobil Devlete Giriş", 1. Ulusal Mobil Devlet Konferansı, 28-29 Mayıs 2009, Ankara
11. Nagi, E., A., & Hamdan, M., 2009, "Computerization and e-Government implementation in Jordan: Challenges, obstacles and successes", *Government Information Quarterly*, 26 (2009) 577–583
12. <http://www.e.govt.nz/plone/archive/resources/vendors/supplier-news-1/chapter2.html?q=archive/resources/vendors/supplier-news-1/chapter2.html> (erişim tarihi 04.03.2011)
13. Evans, D., Yen, D., C., 2006, "E-Government: Evolving relationship of citizens and government, domestic, and international development", *Government Information Quarterly*, 23 (2006) 207–235

14. E-devlet Çalışma Grubu Raporu, 2002, Türkiye Bilişim Şurası, 10-12 Mayıs 2002 Ankara
15. Capgemini, TNO, 2004, “Does E-Government Pay Off?”, EUREXEMP Final Report, November
16. Rorissa, A., Demissie, D., 2010, “An analysis of African e-Government service websites”, *Government Information Quarterly*, 27 (2010) 161–169
17. Şişman, A., 2006, “E-Devlet’in Bir Alt Portalı Olarak E-Mülkiyet Kavramının Geliştirilmesi”, Doktora Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul
18. Sankur, B., 2002, *Ansiklopedik Bilişim Sözlüğü*, Pusula Yayıncılık, İstanbul
19. OECD, 2003, “OECD e-Government Studies The e-Government Imperative”, Paris, France
20. UNSD-MDG 2011, “United Nations Statistics Division, Millennium Development Goals Statistics”, <http://www.devinfo.info> (erişim tarihi 19.01.2011)
21. World Economic Forum, 2010, “Global Information Technology. Report, 2009–2010”
22. World Economic Forum, 2009, “Global Information Technology. Report, 2008–2009”
23. World Economic Forum, 2008, “Global Information Technology. Report, 2007–2008”
24. World Economic Forum, 2007, “Global Information Technology. Report, 2006–2007”
25. World Economic Forum, 2006, “Global Information Technology. Report, 2005–2006”
26. DPT, 2010, *Bilgi Toplumu İstatistikleri 2010*, Ankara