



T.C.

UFUK ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

YÖNETİM BİLİŞİM SİSTEMLERİ ANABİLİM DALI

YÖNETİM BİLİŞİM SİSTEMLERİ PROGRAMI

**TÜRKİYE'DE E-DEVLET KONUSUNDA YAPILAN AKADEMİK
ÇALIŞMALARIN DEĞERLENDİRİLMESİ VE E-DEVLET'İN
GELİŞTİRİLMESİNE YÖNELİK ÖNERİLER**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

ABDUSSAMED ŞAHİN

TEZ DANIŞMANI

DOÇ. DR. ALAATTİN PARLAKKILIÇ

ANKARA

2020

T.C.
UFUK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
YÖNETİM BİLİŞİM SİSTEMLERİ ANABİLİM DALI
YÖNETİM BİLİŞİM SİSTEMLERİ PROGRAMI

**TÜRKİYE'DE E-DEVLET KONUSUNDA YAPILAN AKADEMİK
ÇALIŞMALARIN DEĞERLENDİRİLMESİ VE E-DEVLET'İN
GELİŞTİRİLMESİNE YÖNELİK ÖNERİLER**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

ABDUSSAMED ŞAHİN

TEZ DANIŞMANI
DOÇ. DR. ALAATTİN PARLAKKILIÇ

ANKARA


2020

BİLDİRİM

Hazırladığım tezin/raporun tamamen kendi çalışmam olduğunu ve her alıntıya kaynak gösterdiğimi taahhüt eder, tezimin/raporumun kâğıt ve elektronik kopyalarının Ufuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü arşivlerinde aşağıda belirttiğim koşullarda saklanmasına izin verdiğimi onaylarım:

† Tezimin/Raporumun tamamı her yerden erişime açılabilir.

Tarih ve İmza

11.06.2020

Abdussamed ŞAHİN

TEŞEKKÜR

“Türkiye’de E-Devlet Konusunda Yapılan Akademik Çalışmaların Değerlendirilmesi ve E-Devletin Geliştirilmesine Yönelik Öneriler” konulu tez çalışması Ufuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü tez yazım kurallarına göre hazırlanmıştır.

Bu tez çalışmasının hazırlanmasında yardım ve desteğini esirgemeyen, her daim katkı veren değerli hocam, Sn. Tez Danışmanım Doç. Dr. Alaattin PARLAKKILIÇ’a sonsuz saygı ve teşekkürlerimi borç bilirim.

Eğitim ve çalışma sürecinde desteğini ve sabrını hiçbir zaman esirgemeyen sevgili eşim Zeynep SUCU ŞAHİN ve biricik kızım Elif Bilge ŞAHİN’e sonsuz teşekkürlerimi bir borç bilirim ve saygılarımı sunarım.

Abdussamed ŞAHİN

ÖZET

ŞAHİN, Abdussamed. Türkiye’de E-Devlet Konusunda Yapılan Akademik Çalışmaların Değerlendirilmesi ve E-Devletin Geliştirilmesine Yönelik Öneriler, Yüksek Lisans Tezi, Ankara, 2020.

Bu çalışma; son zamanlarda devlet yönetimi ve kamu hizmetlerinin sunumunda bilgi ve iletişim teknolojisinin önemli bir parçası olan e-Devlet sisteminin akademik çalışmalarda nasıl ve ne maksatla ele alındığını ortaya koymak için nitel metotla tarama araştırması yapılmıştır. Çalışmanın amacı; Türkiye’de e-Devlet konusunda yapılan akademik çalışmaların değerlendirilmesi ve e-Devletin geliştirilmesine yönelik öneriler sunarak elde edilen bulgular doğrultusunda e-Devlete yönelik yapılacak akademik çalışmalarda yeni alan ve konuların oluşumuna katkıda bulunmak, ihtiyaca uygun bilgilerin üretilmesini sağlamaktır.

Bu kapsamda, Ulusal Akademik Ağ ve Bilgi Merkezi (ULAKBİM) çatısı altında bulunan DergiPark ve TrDizin elektronik veri tabanlarından elde edilen 63 makale ve Ulusal Tez Merkezi veri tabanından elde edilen 116 yüksek lisans tezi, 17 doktora tezi olmak üzere toplam 196 akademik çalışma incelenmiştir. Akademik çalışmalar, e-Devletin kullanıldığı hizmet türleri olan bilgi verme hizmetleri, iletişim hizmetleri ve çevrimiçi işlem hizmetleri başta olmak üzere, e-Devlet kullanım alanları ve konuları bazında analiz edilmiştir. Yapılan incelemede, akademik çalışmalarda iletişim hizmetleri ve çevrimiçi işlem hizmetleri türlerine, bilgi verme hizmetleri türüne göre daha az ağırlık verildiği görülmektedir. Bu bakımdan, e-Devlet üzerine yapılacak akademik çalışmalarda e-Devletin en önemli öğelerinden olan iletişim hizmetleri ve çevrimiçi işlem hizmet türlerine daha fazla yer verilerek e-Devletin gelişimine katkıda bulunulması değerlendirilmektedir.

Anahtar Sözcükler: E-Devlet, dijital devlet, elektronik devlet, bilgi toplumu

ABSTRACT

SAHIN, Abdussamed. Investigation of Academic Studies & Recommendations to Improve E-Government Constitution in Turkey, Master's Thesis, Ankara, 2020.

The study presents e-government constitution system importance, which takes a significant role in information and communication technology in government management/policy by giving different perspectives from academic studies with know-how methodology.

The aim of the study is to investigate academic environment regarding e-government constitution and to recommend important solutions for improving existed system. The results give a light to further academic studies by detection lacks & excess of the constitution from academically published data and contribute to improvement of the available system by giving different perspectives to study.

Evaluation of the perspectives was performed by investigation of 63 articles from International Academic Network and Information Center (ULAKBIM) (DergiPark & TrDizin electronically available data), 116 master theses and 17 doctorate theses from International Thesis Center. In total, 196 academic studies contributed to the study presented here. Similarly, online published articles regarding mechanism of government policies and management rules were deeply searched. These academically investigated studies were analyzed by means of e-government available properties includes information services, communication services, online transaction services, era of usage and usage topics/sub-topics. By reviewing related studies carefully, the important conclusion was made as efficacy and weight in information services were higher than communication and online transaction services. From this perspective, further academic importance should be given through online transaction services and communication services of e-government constitution system to improve the existed system and to gain better efficacy in not only politically but also sociologically.

Key Words: e-government, digital government, electronic government, information society

İÇİNDEKİLER

KABUL VE ONAY	i
BİLDİRİM	ii
TEŞEKKÜR	iii
ÖZET	iv
ABSTRACT	v
İÇİNDEKİLER	vi
TABLolar	viii
ŞEKİLLER	ix
BÖLÜM 1	1
GİRİŞ	1
1.1 Problemler	4
1.2 Amaç	6
1.3 Önem	7
1.4 Sayıtlılar	8
1.5 Sınırlılıklar	8
1.6 Tanımlar	9
BÖLÜM 2	11
DEVLET VE DEVLETİN E-DÖNÜŞÜMÜ	11
2.1 Devlet Kavramı	11
2.2 Bilgi Toplumunun Oluşması	12
2.3 E-Devlet	17
2.3.1 E-Devlet Nedir	17
2.3.2 E-Devletin Unsurları	17
2.3.3 E-Devletin Fonksiyonları	17
2.4 E-Devletin Gelişim Aşamaları	18
2.4.1 İnternet Kullanımının Yaygınlaşması	18
2.4.2 Dünyada E-Devlet Kullanımının Yaygınlaşması.....	19
2.5 E-Devletin Önemi, Fayda Ve Amaçları	23
2.5.1 E-Devletin Önemi	23
2.5.2 E-Devletin Amaç Ve Faydaları	24
2.6 E-Devletin Kullanım Alanları	26
2.7 E-Devlete İlişkin Riskler.....	27

BÖLÜM 3.....	29
TÜRKİYE’DE E-Devlet	29
3.1 Türkiye’nin E-Devlete Geçiş Süreci	29
3.2 Türkiye’nin E-Devlet Kapısı.....	31
3.2.1 Genel Tanıtım	31
3.2.2 Ulusal Portal Özellikleri.....	32
3.3 Türkiye’de E-Devletin Kullanımı Ve Bazı Örnek Uygulamalar	33
3.3.1. Mernis	33
3.3.2 Uyap	34
3.3.3 Vedop	35
3.4 Türkiye’nin E-Devletteki Yeri	35
3.5 Dünyada E-Devlet Kullanımına İlişkin Örnekler	37
3.5.1 ABD	38
3.5.2 Birleşik Krallık.....	38
3.5.3 Singapur	39
3.5.4 Japonya.....	40
3.5.5 Estonya.....	41
3.6 Türkiye ve Dünya Devletlerinin E-Devlet Kullanımının Karşılaştırılması	41
3.6.1 BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksi.....	41
3.6.2 Waseda Üniversitesi & IAC E-Devlet Sıralaması	42
BÖLÜM 4.....	44
METOT.....	44
4.1 Araştırmanın Modeli	44
4.2 Araştırmada Kullanılan Veri Toplama Araçları.....	44
4.3 Bulgular ve Analiz	45
BÖLÜM 5.....	55
TARTIŞMA, SONUÇ ve ÖNERİLER.....	55
KAYNAKÇA	59
EKLER.....	70
EK – 1. İncelemesi Yapılan Akademik Çalışmalar	70
Tezler:	70
Makaleler:	76
EK – 2. Akademik Çalışma Tarama Formu.....	79
EK – 3. Özgeçmiş	80

TABLÖLAR

Tablo 1: Sanayi/Endüstri Toplumu ile Bilgi/Enformasyon Toplumu Arasındaki İlişki.....	13
Tablo 2: Dijital Kamu Hizmetleri Kullanım Alanları.....	27
Tablo 3: E-Devlette Yaşanabilecek Riskler.....	28
Tablo 4: BM 2001 e-Devlet Endeksi.....	36
Tablo 5: e-Devlet Alanındaki Gelişmeler.....	37
Tablo 6: 2016 BM e-Devlet Gelişme Endeksi'nde Türkiye'nin Puanı.....	42
Tablo 7: Waseda Üniversitesi Uluslararası e-Devlet Endeksinde Türkiye.....	43
Tablo 8: Yıllara göre akademik çalışmaların türü.....	45
Tablo 9: e-Devlet Kullanımının Hizmet Türlerine Göre Değerlendirilmesi.....	47
Tablo 10: e-Devlet Kullanımının Alanlara Göre Değerlendirilmesi.....	49
Tablo 11: e-Devlet Kullanımının Konulara Göre Değerlendirilmesi.....	51
Tablo 12: e-Devlet Sistemi Üzerine Yapılan Akademik Çalışmaların Kullanılan Araştırma Yöntemlerine Göre Değerlendirilmesi.....	52

ŞEKİLLER

Şekil 1: Türkiye’de e-Devlet Politikalarının Çerçevesini Belirleyen Plan ve Belgeler.....	30
Şekil 2: e-Devletin kullanıldığı Hizmet Türlerinin Akademik Çalışmalara göre dağılımı.....	48
Şekil 3: e-Devletin kullanıldığı Alanların Akademik Çalışmalara göre dağılımı.....	50
Şekil 4: e-Devletin kullanıldığı Konuların Akademik Çalışmalara göre dağılımı.....	52
Şekil 5: e-Devlet Sistemi Üzerine Yapılan Akademik Çalışmalarda Kullanılan Araştırma Yöntemlerine göre dağılımı.....	53

BÖLÜM 1

GİRİŞ

İnternetin yaygınlaşması, bilgi teknolojilerinin yoğun ve giderek artan bir şekilde kullanılması, bilgi toplumu dediğimiz kavramı ortaya çıkarmıştır. Küreselleşmenin ortaya çıkardığı etkileşim sonucunda bilgi, toplumların en mühim kaynağı olmuştur. Yaşanan bu sürecin önemli özelliklerinden birisi de aynı zamanda bilginin tarım, sanayi, hizmet sektörleri, eğitim, sağlık, iletişim, savunma ve güvenlik gibi çok çeşitli alanlarda kullanılmasıdır. (Değirmen, Vural ve Özbükerci, 2016, ss. 104–105)

Bilgi ve iletişim teknolojisindeki gelişmeler devam ettikçe ve veriler çok büyük hacimlere ulaştıkça bilginin saklanması, kaydedilmesi ve aktarılması, yönetimi ve güvenliği de zorlaşmaktadır. Bu verilerin gerçek zamanlı analizi, devlete ve yöneticilere kamu hizmetlerinin modern bir şekilde sunulmasında büyük bir avantaj sağlayacaktır. Bilgi ve iletişim teknolojileri ile kamu hizmetlerinin yenilenmesi ve günümüz koşullarında daha modern hizmet verebilmesi için yapılan çalışmalar, e-Devlet sistemini önemli bir konuma getirmiştir. (Baştan ve Gökbunar, 2016, s. 71). Ayrıca bu analiz sonucunda e-Devlet platformunda sunulan hizmetlerin verimliliği ve etkinliği de büyük oranda artıracak, vatandaşlara sunulacak hizmetlerin daha güvenilir ve hızlı olmasını sağlayacaktır. (Aktan, 2018, s. 9)

Bilgi toplumu, bilgiye önem veren ve her şeyden evvel bilgiyi üretebilen ve kullanabilen, bilgi ve iletişim teknolojilerinden en iyi şekilde yararlanabilen toplumdur. Sanayi toplumu sonrasında, bilgi teknolojilerinin gelişmesi ile bilgi ve bilgi üretimi önem kazanmıştır. Buharlı makinelerin keşfedilmesi sanayi toplumuna geçişin dinamosu olurken, bilgi toplumuna geçişte de bilgisayar ve bilgi iletişim teknolojisi araçlarının üretilip yaygın olarak kullanılması etkili olmuştur. Tüm bu gelişmelere baktığımızda bilgi teknolojileri, sürekli değişim ve gelişim içinde olacak ve hızına neredeyse yetişemeyeceğimiz bir dönüşüm içerisinde olmayı sürdürmeye devam edecektir. (Bensghir, 1996, ss. 11–12)

Dijital devrim olarak nitelendirilebileceğimiz teknolojik değişim ve dönüşüm, zaman ve mekân kavramlarımızı da temelden değiştirmiştir. 21. yüzyılla birlikte insanoğlu birçok değişim geçirmiş ve geçirmeye de devam etmektedir. Özellikle bilgi ve iletişim teknolojisi alanında yaşanan değişim fırtınası, internetin yaygın bir şekilde kullanılmaya başlaması ve küreselleşmenin de etkisiyle, toplumun üzerinde yaşadığı

devlet mekanizmasının da değişmesine yol açmıştır. Bilgi toplumundaki gelişmeler ile geleneksel yapının hantallığı ve verimsizliği çatışmaya başlamış ve geleneksel yapının insanların ihtiyaçlarını karşılayamadığı görülmüştür. Yönetim anlayışının geleneksel yöntemlerle yerine getirildiği devlet mekanizması, bilgi ve iletişim teknolojisindeki bu gelişmelerle birlikte hantal, verimsiz, bürokratik zarla çevrilmiş, yavaş, israfa yol açan yapısından sıyrılmaya başlamıştır. (Denek, 2019, s. 419)

Gerek dünyada gerekse ülkemizde yaşanan bu değişimler ile birlikte özellikle sosyal ve ekonomik alanda yeni kavramlar ortaya çıkmaya başlamıştır. Bu kavramlara örnek olarak, e-hizmet, e-Devlet, e-pazarlama, e-fatura, e-eğitim, e-güvenlik gösterilebilir. Yaşanan bu gelişmeler devlet ile vatandaşlar arasındaki ilişkinin boyutunu da değiştirerek farklı bir boyut kazandırmıştır. Küreselleşme ile birlikte bilgi teknolojilerinde yaşanan değişim ve dönüşüm, toplumun bilinç ve kültür seviyesini yükselterek, devletten daha kaliteli kamu hizmeti talep edilmesine yol açmıştır. (Göküş, 2010, s. 205) Yaşanan bu yenilikçi dönüşüm sayesinde, kamu hizmetlerinin hızı, kalitesi, verimliliği ve çeşitliliği de küresel çapta yaşanan değişime uyum sağlamaya başlamıştır. Toplumun aktif olarak katılımını ve kamu yararını kendisine esas edinen yeni kamu hizmeti anlayışı, devletin vatandaşlarına sunmuş olduğu kamu hizmetleri tek tiplikten, yavaşlıktan, kalitesizlikten, karmaşıklaşan, bürokratik engellerden kurtulmasına yardımcı olmuştur. (Denek, 2019, s. 434)

Kamu hizmetlerinin elektronik ortama aktarılması olarak görülen dijital dönüşüm ile birlikte, kamu hizmetleri yenilikçi yaklaşımlarla sunulmaya başlanmıştır. e-Devlet, akıllı şehirler, büyük veri gibi kavramlar çokça kullanılmaya başlanmış ve birçok akademik çalışmaya da konu olmuştur. (Göçoğlu, 2020, s. 616) Elbette yaşanan dönüşüm sürecinde bir takım zorluklarla karşılaşılabilir. Teknolojik gelişmelere bağlı olarak evrimleşen toplumsal süreçler yönetimi ve hizmet anlayışını etkilemiştir. Bunun sonucunda e-Devlet, teknoloji ürünü olarak ortaya çıkmış, yönetimi, ekonomiyi ve kamu hizmetlerini etkileşime zorlayarak katılımcı bir anlayışın yerleşmesine yardımcı olmuştur. Aynı zamanda yenilikçi bir yönetim anlayışının gelişmesine ve bürokratik duvarların aşılmasına olanak sağlamıştır. (Aktel, Öğrekçi ve Özmen, 2017, ss. 781–782) Ülkemizin modern ve vatandaşın da aktif bir şekilde katılımını sağlayacak bir devlet platformu oluşturma yolunda, e-Devlet önemli bir aktördür. Bilgi toplumuna dönüşmede kilit bir yapıya sahip olan e-Devlet, birbiriyle senkronize olmuş, birbiriyle uyumlu ve

ortak normların belirlendiği, etkin ve şeffaf bir yapıya sahip olmalıdır. (Acar ve Kumaş, 2008, s. 5)

Elektronik devlet, geleneksel kamu anlayışının devamı olan bir anlayış yerine, kamu hizmetinin zihinsel ve yapısal olarak evrimleşmesini sağlayan bir oluşum olarak görülmektedir. (Delibaş ve Akgül, 2010, s. 106)

E-Devlet, devletten-Devlete olan etkileşimi ile kamunun derinliklerine işleyen bürokrasinin azaltılması ve kamu kurumlarının birbirleri arasında daha kolay bilgi akışının sağlanmasına zemin oluşturmaktadır. (Bwalya ve Healy, 2010, s. 24) Bu nedenle, yeni bir siyasal, sosyal ve kültürel değişimin yaşanmasına, daha çağdaş bir demokrasi anlayışının oluşmasına katkı sunabilecek bir potansiyele de sahiptir.

E-Devlet kurumunun normal koşullarda faaliyet gösterebilmesi ve tüm paydaşların e-Devlet çalışmalarında aktif olarak birlikte çalışabilecek bir ortamın sağlanması önem arz etmektedir. Bu kapsamda ivedilikle e-Devlet çalışmalarındaki koordinasyonun sağlanması ve ilgili altyapıların hazır hale getirilmesi gerekmektedir. (T.C.Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, 2016, s. 21) Aynı zamanda e-Devlet sisteminin başarılı olabilmesinin diğer bir yönü de, yönetici ve sorumluların da yaşanan toplumsal değişime uyum sağlaması gerekliliğidir. Yönetici ve sorumluların hesap verilebilirlik, güven, ahlaklı duruş, dürüstlük, açıklık ve şeffaflığın sağlanması, verimsizlik ve düzensizliğin azaltılması kavramlarını benimsemeleri e-Devlete geçişte önem arz etmektedir.

Bir kurumun yapısı, politikaları, prosedürleri ve teşvikleri o kurumun değerler sisteminin bir yansıması olarak görülür. Bu değerler kurumda desteklenen, teşvik edilen, kabul edilen ve edilmeyen davranışları belirler. Kısacası kurumun anayasasını niteliğindedir. Bu değerler belirlenirken dikkat edilmesi gereken bazı durumlar vardır. Bunlar, çalışanların ihtiyaçlarını, kurumun kendi ihtiyaçlarını ve müşterilerin, şirketlerin, vatandaşların yani yerel ve genel toplum gibi paydaşların ihtiyaçlarını karşılayabilecek potansiyelde olmalıdır. (Barrett, 2017, s. 255) Devlet mekanizmasında yeniden belirlenebilecek değerler sistemi ile klasikleşmiş devlet anlayışının daha yenilikçi bir yapıya dönüşmesi mümkündür.

Küresel boyutta yaşanan, bilgi ve iletişim teknolojisindeki dijital devrim, birçok kurum ve kuruluşu etkilemekte ve toplumun bir e-değişim, e-dönüşüm çarkında yer almasını sağlamaktadır. Bu bağlamda e-Devlet, dijital çağa uyum sağlayarak kurum ve kuruluşlar ile insanların birbirleriyle çok yönlü iletişim halinde olmalarına imkân

vermektedir. e-Devlet sisteminde kullanılan bilgi ve iletişim teknolojileri, sunulan hizmetlerin verimliliğini büyük oranda etkilemektedir. Toplam Kalite Yönetimi uygulamaları sayesinde topluma kaliteli hizmetler sunulurken, e-Devlet uygulamaları sayesinde de topluma daha hızlı ve daha az maliyetle hizmet sunumu gerçekleştirilecektir. Bu sayede kamu hizmetleri daha etkin ve daha esnek bir yapıya kavuşacaktır. (Karasoy, 2014, s. 288)

Bilişim sistemlerinin teknolojik gelişmelere bağlı olarak sürekli değişmesi, dinamik bir yapıya sahip olduğunu ve gelişmekte olduğunu göstermektedir. Bilgi teknolojisindeki gelişmelere bağlı olarak ortaya çıkan kavramlardan biri olan “e-Devlet” de doğal olarak bu gelişmelerden etkilenmektedir. (Bensghir, 2002, s. 81) e-Devlet konusu, bu gelişmelerden bağımsız düşünülmemeyeceği için e-Devlet üzerine daha fazla araştırma yapılması gerektiği düşünülmektedir.

E-Devlet mekanizmasının sahip olduğu önemli rol, dünyada ve ülkemizde “e-Devlet” kavramının yerleşmeye başladığı zamanlardan bu yana birçok akademik çalışmaya konu olmuştur. Bu amaçla yapılan tarama sonucunda, Uğur Sadioğlu ve Mete Yıldız’ın “Kamu Yönetimi İle Bilgi Ve İletişim Teknolojileri: Bir Bibliyografik Analiz” (Sadioğlu ve Yıldız, 2007, s. 324) ile Gonçalo Paiva Dias’ın “Bibliometric Analysis of Portuguese Research in e-Government” (Dias, 2014, s. 281) makalelerinde “e-Devlet” konulu bilimsel araştırmaların incelendiği görülmektedir. Uğur Sadioğlu ve Mete Yıldız ile Gonçalo Paiva Dias’ın yapmış olduğu araştırmalar, bu çalışmanın yapılmasında yol gösterici olmuştur.

“e-Devlet” üzerine yapılacak çalışmamız ile e-Devletin mevcut yapısının, standartlarının, risklerinin ortaya konulması, e-Devlet üzerine yapılan araştırmaların odaklandığı konuların tespit edilecek olması, üzerinde yeterince araştırma yapılmamış ve yeni çalışmaların yapılabileceği alanların belirlenmesi ile e-Devletin geleceğinin şekillenmesi açısından bu çalışma literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

1.1 Problemler

Bilgi ve teknoloji çağını yaşadığımız bu dönemde “e-Devlet” mekanizması dijital devrime uyum sağlamaktadır. Yaşanan tüm bu gelişmeler, “e-Devlet” kavramının bilgi, bilişim ve yönetim kavramları ile yakından ilişkili olduğunu göstermektedir. Bilgi ve iletişim teknolojisinde yaşanan bu dönüşüm ile klasik devlet hizmetlerinin de modern bir yapıya kavuşması kaçınılmaz olmaktadır.

Dijital devrim ile yaşanan kurumsal değişimlerde güven ortamının oluşması, geleneksel kamu hizmeti anlayışından e-hizmet anlayışına geçiş sürecini önemli oranda etkilemektedir. (Barrett, 2017, s. 337)

Ekonomik anlamda sınırların ortadan kalktığı ve küreselleşmenin hızla ilerlediği bir ortamda, bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan hızlı ve önemli gelişmeler, ülkemiz ile diğer gelişmiş ülkeler arasındaki açığın artmasına yol açmaktadır. Ülkemizin bu açığı kapatabilmesi için devletin, gelişmiş teknolojiyi kullanarak yeni bir yapılanmaya gitmesi gerekmektedir. Bu yapılanma modeli, günümüzde e-Devlet sistemi olarak belirtilmektedir. (Erkul, 2004, s. 214) Burada yaşanabilecek temel sorunlar ise şu şekilde sıralanabilir:

- Bilgiye erişmedeki zorluklar,
- Doğru bilgiye ulaşma,
- Zaman kaybının önlenmesi,
- Bilgi güvenliğinin sağlanması,
- Sürekli değişim,
- Küresel etkileşim,
- Toplum, kurum ve kuruluşların beklentilerinin artmasıdır.

Yukarıda bahsedilen temel sorunlara baktığımızda, “e- Devlet” mekanizmasının aslında çok da kolay işletilebilecek bir sistem olmadığı anlaşılmaktadır. Geleneksel devlet unsurlarının e-Devlet için de geçerli olduğunu unutmamalı, ancak bilgi çağının ve küreselleşmenin bir gereği olarak bu unsurların değişkenlik gösterebileceği gözardı edilmemelidir. Bilgi ve iletişim teknolojisinin sonucu olarak kamu hizmetleri, fiziksel ortamlardan ağ ortamlarına aktarılmaktadır. Köklü bir değişim anlayışını ortaya çıkaran e-Devlete uyum sağlamak, çağın gerisinde kalmamak için kurum ve kuruluşların yegâne amacı haline gelmektedir. (Fadhıl, Sökmen ve Ekmekçioğlu, 2014, ss. 22–23) Yaşanan değişim ve dönüşüme uyum sağlanamaması, kurum ve kuruluşların hantallığının artmasına, hizmetlerin gereği gibi yerine getirilememesine, kaynak ve zaman israfının artmasına neden olacaktır.

Bilgi ve hizmetlerin uğradığı dijital dönüşüm ile devletin sunmuş olduğu yeni modern hizmet anlayışı birçok fayda sağlarken aynı zamanda birçok problemi de içinde barındırmaktadır. (Çakır, 2015, ss. 44–46) Aşağıda e-Devlet sisteminde en çok karşılaşılan sorunlar değerlendirilmektedir:

1. e-Devletin güvenliği,

2. e-Devletin hukuki alt yapısı,
3. e-Devlete erişim,
4. e-Devletin finansmanı,
5. e-Devlete geçişte liderlik inisiyatifi,
6. e-Devlete geçişte kurum, kuruluşlar ve vatandaşların adaptasyonudur.

Gelişen teknoloji ile birlikte kurum ve kuruluşların da ihtiyaçları değişmektedir. “e-Devlet”, dinamik bir yapıya sahip olduğundan, e-Devletin kullanıldığı alanlar da bu değişime ve yeni gereksinimlere uyum sağlayabilmelidir. Bu değişim, e-Devlet üzerine yapılan bilimsel makale ve tezler de yansımaktadır. e-Devlet konusu üzerine yapılan akademik çalışmalarda, hangi alan ve konulara odaklanıldığının belirlenmesine ve bu kapsamda çalışılmamış alan ve konulara yoğunlaşarak yeni bilgilerin üretilmesine ihtiyaç vardır.

1.2 Amaç

Çalışmamız, ülkemizde “e-Devlet” sistemini konu edinen ve elektronik kaynaklardan elde edilen akademik çalışmaların (makale ve tezlerin) incelenmesi yoluyla yapılmıştır.

Bu kapsamda, araştırmanın amacı “Türkiye’de E-Devlet Konusunda Yapılan Akademik Çalışmaların Değerlendirilmesi ve E-Devletin Geliştirilmesine Yönelik Öneriler” olarak belirlenmiştir. Araştırmamızda, ülkemizde e-Devlet konusunda yapılan akademik çalışmalar, bilgi verme hizmetleri, iletişim hizmetleri ve çevrimiçi işlem hizmetleri türüne göre değerlendirilecek ve e-Devletin geliştirilmesine yönelik öneriler sunulmaya çalışılacaktır.

Araştırmanın alt amaçları aşağıdaki gibi tespit edilmiştir:

1. Türkiye’de “e-Devlet” konusunda yapılan akademik çalışmaların hangi hizmet türlerine ilişkin olduklarının ortaya çıkarılması,
2. Türkiye’de “e-Devlet” konusu üzerine yapılan akademik çalışmaların hangi alanlara odaklanıldığının belirlenmesi,
3. Yapılan akademik çalışmalarda hangi konulara ağırlık verildiğinin ortaya çıkarılması,
4. Yapılan akademik çalışmalarda hangi yöntemlerin kullanıldığının belirlenmesidir.

1.3 Önem

Bilgiye erişimin çok hızlı olduğu günümüz teknoloji çağında bilgisayar, tablet ve akıllı telefonların yaygın olarak kullanılması, internet sayesinde bilgiye erişimi daha da mümkün hale getirmiştir. (Güler, Şahinkayası ve Şahinkayası, 2017, s. 203) Bilgi ve iletişim teknolojisinde yaşanan ve büyük bir hızla devam eden gelişmeler sonucunda e-Devlet, toplumun değişen ve yeni ortaya çıkan ihtiyaçlarına hızlı ve etkin bir şekilde cevap verilebilmesine olanak sağlamış ve günümüz yöneticilerinin vazgeçilmezleri arasına girmiştir. (Coşkun ve Pank Yıldırım, 2018, ss. 155–156)

BİT 'teki gelişmelerin yeni ihtiyaçlara hızla cevap verebilme potansiyeli, kamu hizmetlerinin sunumunda önemli yeniliklerin hayata geçirilmesini de mümkün hale getirmiş, hizmetlerin vatandaşlara ve girişimcilere ulaştırılmasını kolaylaştırmıştır. 1990'lı yıllarda ortaya çıkan e-Devlet kavramı ve elektronik kamu hizmetleri sunumunda, başlangıcından itibaren hızlı ve önemli bir gelişim gözlenmiştir. Bununla birlikte bilgi toplumu dönüşümü bireysel ve toplumsal riskler yanında siber saldırılar, bilişim suçları, kişisel verilerin izinsiz kullanımı, veri hırsızlığı, kullanıcıların istismarı gibi önemli sorunları da beraberinde getirmiştir. Bu kapsamda ülkeler, BİT 'in daha yaygın ve güvenli kullanımını temin edebilmek amacıyla bilgi güvenliği, kişisel verilerin korunması, bilişim suçlarıyla mücadele ve güvenli internet gibi alanlarda ulusal stratejiler geliştirmektedir. Bu ulusal çabalar yanında BİT 'in yaygın kullanımı ve özellikle internetin küresel yapısı gereği bahse konu alanlarda uluslararası işbirliği de zorunluluk haline gelmiştir. Diğer taraftan uluslararası kuruluşlar uluslararası işbirliğinin temini, saldırılara etkin ve anında müdahaleyi sağlayacak hukuki, kurumsal ve teknik altyapı ile koordinasyon mekanizmalarının teşkil edilmesine yönelik rehber ilke, strateji ve eylem planları hazırlamaktadır. (T.C.Kalkınma Bakanlığı, 2015, s. 29)

On Birinci Kalkınma Planı'nda (2019-2023) kamu hizmetlerinin, kullanıcı bakış açısıyla değerlendirilerek, verilen hizmetlerde iyileştirilmelerin yapılacağı ve e-Devlet kapısında hizmet sunumu ve kullanımının artırılması hedeflendiği belirtilmektedir. (Strateji ve Bütçe Başkanlığı, 2019, s. 198)

Kamu hizmetinin sağlanmasında reform niteliği taşıyan e-Devlet ile ülkeler kaynaklarını daha etkin ve verimli kullanmaya başlamıştır, bununla beraber tasarruflar farklı kaynaklara daha kolay ve hızlı bir şekilde aktararak, ülkenin ekonomik ve sosyal açıdan kalkınmasında da etkin bir rol üstlenmiştir. Aynı zamanda e-Devlet, katılımı artırmakta ve vatandaşların yönetim sürecine daha fazla dâhil olmasını sağlamaktadır. Bu

şekilde daha demokratik, daha şeffaf, daha verimli ve etkin bir kamu yönetimi sistemi oluşturulmakta, bilgi ve iletişim teknolojileri en uygun düzeyde kullanılarak daha hızlı, erişilebilir, yenilikçi, düşük maliyetli, kullanıcı odaklı ve etkin kamu hizmetlerinin üretilmesi ve sunulması hedeflenmektedir. (T.C.Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, 2016, s. 1) E-Devlet mekanizmasında öncelikli müşteri olarak “birey” görüldüğünden, bireylerin talepleri e-Devlet projelerinde önem arz etmektedir. (Türkiye Bilişim Şurası, 2002, s. 75)

1.4 Sayıtlar

E-Devlet konulu akademik çalışmalar, ülkemizde mevcut olan ve resmi geçerliliği bulunan, Ulusal Akademik Ağ ve Bilgi Merkezi ve ULAKBİM çatısı altında bulunan DergiPark ve TrDizin Veri Tabanlarındaki makaleler ile Ulusal Tez Merkezi Veri Tabanındaki tezlerden seçilmiştir.

Araştırmamızın örneklemini olan ve ülkemizde, elektronik kaynaklardan elde edilen makalelerin ve tezlerin “e-Devlet” konusunda tarafsız ve objektif değerlendirilmelerde bulunduğu varsayılmaktadır.

1.5 Sınırlılıklar

Araştırma evrenini ve örneklemini tespit etme sırasında bir takım zorluklarla karşılaşmıştır. Öncelikle, makalelerin yayımlandıkları kitap, dergi, gazete ve internet siteleri gibi alanlardan sadece elektronik kaynaklardan erişimi mümkün olan makaleler araştırmaya konu edinmiştir. Bu kapsamda, Ulusal Akademik Ağ ve Bilgi Merkezi (ULAKBİM) çatısı altında bulunan DergiPark ve TrDizin elektronik veri tabanları tercih edilmiştir. Araştırmamıza dâhil edilen tezler ise, Ulusal Tez Merkezi veri tabanında bulunan ve tam metin erişimine izin verilen akademik çalışmalardan oluşmaktadır.

Yazın taramasında daha evvelden Uğur Sadioğlu ve Mete Yıldız’ın yapmış olduğu araştırmada 1992-2006 yılları arasında “e-Devlet” konulu bilimsel çalışmalar incelenmiştir. (Sadioğlu ve Yıldız, 2007) Bu bağlamda çalışmamız, tüm kriterler gözden geçirildiğinde, 2008-2019 yılları arasında yayımlanan 63 makale ve 116’sı lisansüstü ve 17’si doktora tezi olmak üzere 196 akademik çalışma ile sınırlandırılmıştır.

Akademik çalışmaların kümesi, yukarıda bahsedilen elektronik kaynakların arama motorları kısmına “e-Devlet”, “elektronik devlet”, “dijital devlet” ve “e-government” anahtar kelimeleri yazılarak daraltılmıştır. Araştırma kümesi sistematik bir şekilde taranmış ve ortaya çıkan akademik çalışmaların aşırılığı sonucunda sadece konu

başlıklarında “e-Devlet” ve “e-government” ibareleri geçen tez ve makaleler değerlendirme kapsamına alınmıştır.

1.6 Tanımlar

İnternet: Toplumsal ve teknolojik alanda, her türlü değişikliklerden etkilenecek bu değişime kısa sürede uyum sağlayabilen, önemli olanaklar sunabilen ve birçok bilgisayar sisteminin birbirine bağlı olduğu bir iletişim aracıdır. (Solmaz, Tekin, Herzem ve Demir, 2013, s. 24)

Bilgi Teknolojileri: Verilerin kaydedilerek saklanması ve belirli bir işlem sürecinden sonra bilgi üretilmesini sağlayan, üretilen bu bilgilere erişimi, bilgilerin saklanması ve aktarılması gibi işlemlerin etkin bir şekilde yapılmasına imkân tanıyan teknolojiler, bilgi iletişim teknolojileri olarak adlandırılmaktadır. (Bensghir, 1996, s. 39)

Bilgi(Enformasyon) Toplumu: Bilginin, küreselleşme ile birlikte kurumsal ve toplumsal düzeyde stratejik kaynak olarak önem kazandığı, bilgi ve iletişim teknolojisinin yaygınlaşarak hız kazandığı, dünya çapında rekabetin arttığı dönem olarak isimlendirilebilir.(Oflluoğlu ve Balcı, 2016, s. 61)

Kamu Hizmeti: Siyasi ve mali koşullardan etkilenebilen, belirli bir zamanda ve yerde ortaya çıkan toplumsal ihtiyaçlar ve bu ihtiyaçların giderilmesine yönelik hizmetlerin, devlet tarafından karşılanmasına yönelik yürütülen faaliyetlerdir. (A. Altın, 2015, s. 102)

E-Devlet: Bilgi ve iletişim teknolojilerinin etkin ve verimli kullanılarak daha şeffaf, demokratik, ucuz ve hızlı bir şekilde vatandaş ile sürekli ve kesintisiz bir iletişimin sağlandığı dijital devlet platformudur. (Polat ve Şahin, 2019, s. 155)

Birlikte Çalışabilirlik ve Hizmetlerin Bütünlüğü: Dijital devlet sisteminin unsurlarının başta kendi aralarında olmak üzere, farklı unsurlar arasında dijital ağ ortamında birlikte çalışabilme kabiliyetidir. (Yazıcı ve Özdemirci, 2019, s. 86)

Vaka Analizi: Bir işlem, kuram, olgu, kurum vb. gibi durumların detaylı bir şekilde bütüncü olarak açıklanmasıdır. (Deveci ve Deveci, 2018, s. 127)

Dijital Dönüşüm: Bilgi ve iletişim teknolojilerinin etkin ve yoğun kullanımı ile bilgi ve iş süreçlerinin dijitalleşmesi, elektronik ortama aktarılmasıdır. (İsnet, 2020)

Bilgi Çağı: Bilgi ve iletişim teknolojisi araçları ile internetin vazgeçilmez olduğu ve bilgi toplumunun hâkim olduğu dönemdir. (Yeşilorman ve Koç, 2016, s. 121)

Sayısal Uçurum: Teknolojiye sahip olabilme, erişme ve kullanımındaki eşitsizlik olarak ifade edilmektedir. (Şahnagil, 2017, s. 85)

Bilişim Kültürü: Bilgi ve iletişim teknolojilerinin toplumda oluşturduğu yenilikçi ve teknolojik tabanlı değişimdir. (Gözü ve Mutioğlu, 2012, s. 471)

E-Devlet Gelişmişlik Endeksi(EGDI): BM tarafında üye ülkelerin e-Devlet gelişmişlik düzeylerini ölçmekte kullanılan bir çalışma türüdür. (Dijital Akademi, 2020a)

Web Sayfası Kullanılabilirliği: Kullanıcıların bir web sayfasının site içi dolaşım, erişilebilirlik, teknik özellikler, tasarım, hız, güvenlik gibi bileşenler ile değerlendirilmesini ifade eden bir kavramdır. (Çelik, 2014, ss. 142–147)



BÖLÜM 2

DEVLET VE DEVLETİN E-DÖNÜŞÜMÜ

2.1 Devlet Kavramı

Devlet kavramı tarih boyunca birçok değişimden geçmiş ve içinde çeşitli anlamları barındırmıştır. Dilimizdeki “Devlet” kelimesinin kökeni, (müdavele) ve (tedavül) kelimeleri ile ortak kullanılan (devl) kelimesine dayanmaktadır. Yani elden ele geçen güç, itibar ve mevki anlamında kullanılmaktadır. (Başgil, 2011, s. 981)

Bilindiği gibi, İbn Haldun (1332-1406) Mukaddime adlı eserinde devleti sekiz halkalı bir çember olarak belirtmiş ve devletin siyasal işleyişini ve yapısını, toplum düzenini ve sosyal ilişkileri betimlemiştir. (Şentürk, 2017, ss. 4–5)

1900 yılında “Üç Unsur Teorisi” ne göre, Georg Jellinek tarafından yapılan tanıma göre, Jellinek bu üç unsuru birey, toprak/coğrafi alan ve egemenlik olarak görmektedir. (Gözler, 2007, s. 4)

Farabi’ye göre ise, devletin temelinde insan bulunmaktadır. Siyasi ve sosyal bir varlık olan insan, aklını kullanarak devlette egemenliğini sağlamaktadır. (Kars, 2010, s. 34)

Devlet, bireyi gerçek bir olgu olarak gören örgütsel bir yapı olduğundan, (Büyük, 2003, s. 102) toplumun geleceği açısından önemli bir yere sahiptir. Yukarıda kısaca bahsedilen devlet kavramına ve tanımlarına baktığımızda, devletin bireyden ve toplumdaki bağımsız olmadığı görülmektedir.

Küreselleşme, hayatımızı her alanda şekillendiren, hayatımıza etki eden, siyasi ve iktisadi, yönetsel ve toplumsal alanlarda karşımıza çıkan detaylı bir olgudur. (Demirel, 2006a, s. 106) Yani, insanların gelişimlerinin belli bir basamağını konu alan, tarihsel bir süreç olarak da tarif edilebilir. (Akça, 2014, s. 76) Devlet kavramı, içinde barındırdığı farklı değişkenlere bağlı olarak bir dönüşüm içerisindedir. (Aksoy ve Arslantaş, 2009, s. 15)

İlk çağlardan bu yana süregelen değişim ve dönüşüm, küreselleşme ile birlikte daha farklı bir boyut kazanmıştır. Nüfusun sürekli artması ve bilişim ve iletişim teknolojisi alanında yaşanan devrimsel değişim ve dönüşümler, toplumsal değişimi de beraberinde getirmiştir. Özellikle bilgi çağı olarak adlandırılan, sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçişle başlayan ve hemen hemen her alanda yaşanan bu değişim ve dönüşüm,

devletin sunacağı kamu hizmetlerinde de yenilikçi bir anlayışın doğmasına neden olmuştur. Bu gelişmeler, devletin sunması gereken hizmetlerin niteliğinin değişmesine neden olmuş (Özer, 2007, s. 93) ve daha modern bir hizmet anlayışının ortaya çıkmasını sağlamıştır.

2.2 Bilgi Toplumunun Oluşması

Günümüzde, sanayileşme sürecinin tamamlanmasıyla birlikte ortaya çıkan ve bilginin önemli bir etmen olarak yer aldığı toplum, enformasyon veya bilgi toplumu olarak adlandırılmaktadır. 21. Yüzyılda sahnede yerini alan bu yeni olgu, bilgi çağı olarak da ifade edilmektedir. Sanayi toplumu, gelişimini tamamlamış ve bilgi iletişim teknolojilerinde yaşanan devrim ile yeni bir kavram olan bilgi toplumuna evrilmiştir. (Kaypak, 2011, s. 118)

Enformasyon toplumu, bilgiyi üreten, belli bir süreçten geçirip başkalarına aktaran, bilgi ve iletişim teknolojisinde olağan üstü değişim ve dönüşüm gerçekleştiren ve bilgi ve iletişim teknolojisine sahip olmayı başaran toplumlardır. (Değirmen ve diğerleri, 2016, s. 102)

Sanayi toplumunun temelinde yer alan maddiyatçı üretim kavramı, bilgi toplumuna geçilmesiyle birlikte yerini, hizmet ve enformasyon üretimine bırakmıştır. Bilginin üretilmesi ve önemli bir kavram olarak yerin almasıyla birlikte, iktisadi ve sosyal büyümenin kaynağı olan fiziki varlık önemini yitirmeye başlamıştır. Diğer bir ifadeyle, sanayi toplumunda zenginlik ve güç kaynağının yapı taşı olan maddi sermaye, bilgi ve teknoloji alanında yaşanan baş döndürücü dönüşümle birlikte yerini, bilginin üretilmesi için gerekli olan teknolojik araçlara ve teknik bilgiye devretmiştir. (Gözü ve Mutioğlu, 2012, s. 469)

Bilgi toplumunun fikir babalarında olan Masuda, sanayi/endüstri toplumu ile bilgi/enformasyon toplumu arasındaki ilişkiyi aşağıdaki tablo ile karşılaştırmıştır. (Meder, 2001, ss. 74–75)

Tablo 1: Sanayi/Endüstri Toplumu ile Bilgi/Enformasyon Toplumu Arasındaki İlişki

		Sanayi/Endüstri Toplumu	Bilgi/Enformasyon Toplumu
Yenilikçi teknoloji	Öz	Buhar makinesi	Bilgisayar (bellek, hesap)
	Temel fonksiyon	Fizik emeğin ikamesi ve yaygınlaştırılması	Zihni emeğin ikamesi
	Üretim gücü	Maddi üretim gücü	Bilgi üretme gücü
Sosyo-ekonomik yapı	Ürünler	Faydalı mallar ve hizmet	
	Üretim Merkezi	Modern fabrika	Enformasyon, teknoloji, bilgi Enformasyon hizmetleri Bilgi sınırlarında ve enformasyon alanında artış
	Piyasa	Yeni dünya, sömürgeler, tüketici satın alma gücü	
	Lider endüstriler	İmalat, mak. kim. endüstrisi.	
	Endüstriyel yapı	Birincil, ikincil ve üçüncül endüstriler	
	Ekonomik yapı	Mal ekonomisi(iş bölümü, üretim ve tük. ayrımı)	Enformasyon, teknoloji, bilgi Enformasyon hizmetleri Bilgi sınırlarında ve enformasyon alanında artış
	Sosyo-ekonomik prensip	Fiyat prensibi	
	Sosyo-ekn. özne Sosyo-ekn.sis.	Teşebbüs	Gönüllü topluluklar Alt yapı, sinerji, top. yar.
	Toplum şekli	Özel teş.rek.kar	ön Fonksiyonel toplum
	Ulusal hedef	Sınıflı toplum	Kaba ulusal tatmin
	Hükümet şekli	Kaba ulusal hedef	Katılımcı dem Vatandaş hareketleri
	Sosyal değişmede güç merkezi	Parlamentar demokrasi İşçi hareketleri, grevler	
	Sosyal problem	İşsizlik, savaş, faşizm	Terör, gelecek şoku,yaş Yüksek kitle bilgi üretim
	En ileri aşama	Kitle tüketimi	
Değerler	Etik değerler	Maddi değerler, temel insan hakları, insancılık	Zaman değeri, Self disiplin, sosyal katkı
	Değer ölçüleri	Rönesans (Bireyin özgürleşmesi)	Küresel (insan ve doğa) bütünleşme
	Zamanın ruhu		

Kaynak: Bozkurt (1996, s. 43, Masuda:1990; 6-7)

Tablo 1’de belirtildiği gibi sanayi toplumunun temelinde maddi üretim gücü ve fiziki emeğin ikamesi yer alırken, bilgi toplumun temelinde gelişen teknolojik devrim olgusuyla birlikte bilgisayar ve zihni emeğin ikamesi yer almaktadır. Genel olarak, bilgi toplumun özelliklerini (Tunç ve Aktan, 1998, ss. 123–124) şu şekilde sıralamak mümkündür:

- 1- Enformasyon toplumunun temelinde enformasyon ve birey yer almaktadır,
- 2- Mal ve hizmet üretmek için bilgi ve iletişim teknoloji araçları yer almaktadır,(bilgisayar, robotlar, elektronik araçlar vb gibi)

- 3- Enformasyon toplumunda, zihni emek ön plandadır,
- 4- Enformasyon toplumunda üretime, fikirsel manada vasıflı insan sermayesinin katılımı söz konusudur,
- 5- Enformasyon toplumunda bilginin üretimi, geliştirilmesi, kaydedilmesi ve aktarılması gibi süreçler, bilgisayar ve iletişim ağları ile yerine getirilmektedir,
- 6- Fiziksel iş gücünden tasarrufa sağlanmakta, gelecekte yeni bilgi ve iletişim teknolojilerinin dünya çapında eklilerini ortaya çıkarmaktadır,
- 7- Enformasyon toplumunda eğitimin sürekliliği ve ferdiliği ön plana çıkmaktadır,
- 8- Endüstri toplumunda birincil, ikincil ve üçüncül olarak tarif edilen tarım-sanayi-hizmet kesimlerine ilaveten, bilgi toplumunda dördüncül kesim olan enformasyon sektörü dâhil olmaktadır,
- 9- Enformasyon toplumlarında, gönüllü topluluklar bulunmaktadır,
- 10- Enformasyon toplumlarında en önemli üretin unsuru “bilgi” ön plana çıkmaktadır,
- 11- Endüstri toplumlarında üretimde kısıtlılık söz konusu iken, enformasyon toplumlarında bilginin sürekliliği ve bilgini sürekli artan bir yapısı mevcuttur,
- 12- Enformasyon toplumlarında üretilen bilginin aktarılması noktasında sınırlılık bulunmamaktadır ve gelişmiş ağ teknolojileri ile maliyet daha aza indirilmektedir,
- 13- Enformasyon toplumlarında, katılımcılık anlayışı öne çıkmaktadır.

Enformasyon toplumuna dönüşüm sürecinde bilgi ve iletişim teknolojilerinde meydana gelen baş döndürücü değişim ve gelişmeler, bireyleri ve toplumları birbirine yaklaştırarak, dünyayı daha kolay iletişim sağlanabilecek bir yer haline getirmiştir. Böylelikle, enformasyon toplumları bilgi ve iletişim teknolojisi alanındaki gelişmeleri daha yakından takip ederek, toplumsal dönüşüme katkıda bulunmaktadır. Diğer taraftan, bu alanda elde ettiği tecrübe ve bilgi birikimini kullanarak bilginin üretilmesini olanaklı hale getirmektedir. (Yeşilorman ve Koç, 2016, s. 120)

Bilgi toplumunun insanı, teknolojik yenilikleri daha iyi takip edip, bunların yönetimi ve kullanımını noktasında, endüstriyel toplumun insanlarına göre daha dikkatli ve akılcıdır. (Bensghir, 1996, s. 12)

Bilgi ve bilgi iletişim teknolojisinde yaşanan değişimle gerek siyasi ve kültürel gerekse iktisadi ve yönetim anlayışı bakımından enformasyon toplumu, tarım ve sanayi toplumlarının çok ilerisinde yer almış, bireysel verimliliğin artmasına, iktisadi gelişme düzeyinin artmasına, bilimsel ve teknolojik gelişmeye katkıda bulunulmasına imkân sağlamıştır. (Ünal, 2009, s. 135) Enformasyon toplumuna geçiş sürecinde yaşanan toplumun ve teknolojinin karşılıklı bu etkileşimi kültürel, yönetim ve liderlik anlayışlarında da yeni oluşumların doğmasına yol açmıştır. (Yeşilorman ve Koç, 2016, s. 129)

Bilgi ve iletişim teknolojisinde yaşanan gelişmeler ve ağ iletişim sistemlerinin oluşturulması topluma, bilişim kültürü olarak ifade edilen yeni bir olgu kazandırmıştır. Bu kültür, internet kullanımının yaygınlaşması ile bilginin üretilmesi ve üretilen enformasyonun kaydedilmesi ve elde edilen bilgiye erişme isteklerini kolaylaştıran yeni bir toplumsal bilinçlenmedir. İnternetin ve bilgi teknolojisinde yaşanan bu değişim ve dönüşümler, günümüz insanın hayatına girmesiyle birlikte alışlagelmiş değerlerini değiştirmiştir. Önemli bir devrim olarak görülen bu teknoloji patlaması, toplumun tüm kesimlerinde emsal etki ve sonuçların doğmasına neden olmuştur. (Gözü ve Mutioğlu, 2012, s. 471)

Bilgi yönetimi, bilginin üretilmesi ile başlayan ve bilginin kodlanması, kaydedilmesi, senkronize edilmesi, depolanması ve aktarılması gibi birçok süreci barındırmaktadır. Bireysel ve kurumsal gayelerin, daha verimli ve hızlı bir şekilde yerine getirilebilmesini sağlayan yeni bir disiplindir. Bilgi ve teknoloji kavramının, günümüz bilgi çağında ön plana çıkmasıyla birlikte, enformasyon kaynağının doğru bilgiyi üretme ve elde etme, bilgi yönetiminin önemli bir gayesi haline gelmiştir. Bunun için, enformasyon kaynağının bilgi yönetiminin süzgecinden geçmesi gerekmektedir. (Selvi, 2012, ss. 203–204)

Dijital dönüşümün çok hızlı yaşandığı bilgi çağında lider veya yönetici konumunda olanlar, teknolojik gelişmelerin itici gücüyle organizasyonel işlevlerde farklı uygulamalara gidebilir, bilişim kültürünün etkisiyle daha da bilinçli hale gelen toplumun farklı istek ve beklentilerine uygun hizmetler sunulmasının yollarını geliştirebilirler.

Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler ile bilgisayar ve iletişim ağlarındaki teknolojik ilerlemelerin gidişatı, bilgi ve iletişim sektörünü özgül bir alan olmaktan çıkarmıştır. (Coşkun ve Pank Yıldırım, 2018, s. 151)

Teknoloji alanında yaşanan bu değişim ve dönüşüm, zaman içerisinde devlet anlayışında yeni yöntemlerin geliştirilmesine yol açmıştır. Toplumun talep ve beklentilerinin daha etkin ve verimli bir şekilde karşılanması ve toplumun karar alınma süreçlerine katılımın daha aktif olmasının gerekliliği görülmüştür. (Altın, 2015, s. 111) Özellikle kamu hizmetlerinin sunumunda ortaya çıkan bu anlayış, devletin teknolojik alanda yaşanan devrimsel dönüşüme kayıtsız kalmadığının bir göstergesidir. Yaşanan bu değişim ve dönüşüm ile birlikte, geleneksel kamu hizmetinin kronikleşen problemlerin kaynağı olarak görülen yavaş, hantal, katı ve verimsiz olan bürokrasi anlayışı da reforma uğrayacaktır. (Türkyılmaz, 2016, s. 55) Bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesi ve internetin de yaygın bir şekilde kullanılmaya başlaması, toplumun beklentilerine daha hızlı cevap verilebilmesi için bürokratik işlemlerin BİT araçları ile yapılmasının gerekliliğini göstermiştir. (Türkyılmaz, 2016, s. 57)

Günümüz şartlarında, devletin temelinde var olan kurum ve vatandaşlara etkin, verimli, kaliteli ve hızlı bir hizmet sunması önemli bir husustur. Bunu yerine getirebilmek amacıyla kamu ve kamu ile işbirliği halinde hizmet sunan diğer özel kurumlar, bilgi ve iletişim teknolojilerini sürekli takip etmekte ve bürokrasinin olumsuzluklarını asgari düzeye indirmek için çözüm yolları aramaktadırlar. (Karasoy, 2014, s. 280)

Bu bağlamda BİT teknolojisinin gelişmesi ve teknoloji araçlarının internetle birlikte yaygın ve yoğun bir şekilde kullanımı sonucunda, kamu hizmetlerinin sunulması noktasında en önemli gelişmelerden birisi, dijital devlet anlayışının ortaya çıkmasıdır.

Dünyada BİT gelişmesi doğal olarak devletin iş yapma ve hizmet sunma şekillerini de değiştirmiştir. Yaşanan teknolojik devrim devleti, sunulan hizmetlerde ve yönetim anlayışında BİT araçlarından yararlanmaya teşvik etmiştir. (Göküş, 2010, s. 209) Bu gelişmeler sonucu ortaya çıkan yeni bir kamu yönetimi ve hizmet anlayışı olan dijital devlet (e-Devlet) uygulamaları, kamu hizmetlerinin daha modern bir şekilde sunulmasını olanaklı hale getirmiştir. (Coşkun ve Pank Yıldırım, 2018, s. 152) Bu sayede kamu hizmetleri daha hızlı, daha şeffaf, daha verimli ve zaman-mekân kavramı gözetilmeksizin 7/24 esasına göre sunulabilecektir. Dijital devlet, siyasi, iktisadi ve yönetsel bağlamda toplumsal dönüşümün en temel yapı taşı ve öncü bir unsuru olma potansiyeline haizdir. (Aktel ve diğerleri, 2017, s. 771)

2.3 E-Devlet

2.3.1 E-Devlet Nedir

E-Devlet sistemi, kamu hizmetleri sunumunun çevrimiçi ortamda gerçekleştirilebilmesi için, kamu hizmetlerine ilişkin bilgilerin dijitalleştirilerek elektronik ortamlara aktarılması ve internet aracılığı ile vatandaşlar, kamu-özel sektör kurum ve kuruluşlarıyla paylaşıldığı bir araç olarak değerlendirilebilir. Kamu, gelişen teknolojinin nimetlerinden yararlanarak vatandaşlara daha kaliteli hizmetler sunulabilmektedir. Özellikle e-Devlet sayesinde kalitenin ölçütü olan hızlı, kolay, şeffaf, kesintisiz ve güvenli bir hizmet sunumu gerçekleştirilebilen bir dijital platformdur. (Göçoğlu, 2020, s. 619)

E-Devlet kavramı, sosyo-ekonomik alanda gelişmiş ülkelerde kamunun yeniden yapılandırılması çalışmaları kapsamında öne çıkmıştır. Geleneksel devlet anlayışından kaynaklanan sorunlar zamanla teknolojik gelişmelere adapte olamadığından, yeni bir kamu anlayışı olarak gün yüzüne çıkan e-Devlet kısa sürede bir kurtarıcı olarak görülmeye başlanmıştır. (İnce, 2001, s. 21)

2.3.2 E-Devletin Unsurları

Devletin ana ekseninde vatandaş, kurum ve kuruluşlar (kamu kurumları ve özel sektör kurumları) bulunmaktadır. Devletin ekseninde yer alan bu unsurlar e-Devlette, e-Vatandaş ve e-Kurum olarak ifade edilmektedir. Dolayısıyla e-Devletin temel unsurları e-Vatandaş, e-Şirket ve e-Kurumdur. E-Devletin oluşum sürecinde bu unsurları birbirinden bağımsız düşünerek birbirleriyle karşılaştırmak e-Devletin oluşumuna zarar verebilecektir. E-Devlet sisteminin zarar görmemesi için bu unsurlar bir bütün olarak değerlendirilmeli ve her bir unsurun kendi bünyesinde “e” olgusunun gerçekleştirilmesine imkân sağlanmalı, birbirlerinden etkilenecek e-Devletin zamanla oluşmasına yardımcı olunmalıdır. (Türkiye Bilişim Şurası, 2002, s. 4)

2.3.3 E-Devletin Fonksiyonları

E-Devlet sisteminin unsurları arasında yer alan özel sektör kurum ve kuruluşlarının ticari hayattaki varoluş biçimleri, e-Devlet uygulamalarının biçimlenmesinde de etkili olduklarını göstermektedir. Kamunun elektronik iletişim kanallarıyla tüm toplum ile iletişim ve etkileşim halinde olmasını sağlayan e-Devletin dört temel işlevi mevcuttur. Bunlar: (Demirci, 2015, ss. 100–101)

- 1- **Hükümete güvenilir bir iç iletişim ağının sağlanması:** Kurumların birbirleriyle olan iletişiminin hızlı ve güvenilir olmasına yardımcı olur.
- 2- **Web tabanlı hizmetlerin sunulması:** Toplumun birçok hizmeti çevrimiçi olarak sorgulamasını mümkün kılar (adli sicil kaydı, maaş bordrosu, borç sorgulaması ve pek çok hizmete erişim)
- 3- **Elektronik Ticaret uygulamaları:** Özel sektörde yer alan ticaret mantığından esinlenerek devletin bazı hizmetleri pazarlama ilkesine dayanarak sunması.
- 4- **Demokrasinin dijitalleştirilmesi:** Daha şeffaf ve hesap verilebilir bir kamu yönetimi anlayışının benimsenmesine yardımcı olur.

2.4 E-Devletin Gelişim Aşamaları

2.4.1 İnternet Kullanımının Yaygınlaşması

20. yüzyılın sonlarında mikro elektronik alanında başlayan dönüşüm, birçok bilgisayarın iletişim ağlarıyla birbirine bağlandığı bir sistem olan internetin doğmasına yol açan önemli gelişmelerdendir. (Aslan ve Öner, 2012, s. 9) Dünyada yaşanan baş döndürücü teknolojik gelişmeler ve yenilikler, bilgisayar ve ağ sistemlerini etkilemekte, ilk zamanlarda üretilen devasa bilgisayarların küçülmesine ve ucuzlamasına neden olmaktadır. (Çalık ve Çınar, 2009, s. 84)

BİT kullanımının temelinde yer alan ana etkenlerden biri olan internet, ilk olarak Amerika Birleşik Devletlerinde askeri amaçlı ARPANET'in (Advanced Research Projects Agency Network) kurulmasıyla ortaya çıkmış ve 1970 li yıllardan beri büyümekte ve gelişimini devam ettirmektedir. (Güçdemir, 2012, s. 373) Küçük ağ sistemlerinden oluşan kısıtlı sayıda cihazın iletişimini sağlayan ve bilim-bilişim alanında liderliği önemseyen ARPANET ile başlayan bu süreç, yaşanan teknolojik devrimler sonucunda günümüzde çok daha büyük ağ sistemleri haline dönüşmüştür. (Gündüz ve Daş, 2018, s. 327)

İnternetin esnek yapısı, insanların ve kurumların birbirleriyle rahat bir şekilde iletişime geçebilmesini mümkün kılmıştır. Özellikle, bilişim teknolojinin sunduğu web tabanlı uygulamalar ile enformasyon paylaşımı çok daha hızlı ve daha az maliyetli olarak gerçekleştirilebilmektedir. (Arklan, 2013, s. 76)

Günümüzde enformasyon toplumunun, enformasyon algısının değişmesinde önemli bir etkiye sahip olan internet, bilişim çağımızın en önemli iletişim aracı olarak kabul edilmektedir. (Çalık ve Çınar, 2009, ss. 84–85)

Dünya çapında gerçekleşen iletişim teknolojisindeki ilerleme ve iletişim araçlarındaki gelişmelerle birlikte, coğrafi sınırlar ortadan kalkmakta, tüm dünyayla hızlıca erişim sağlanabilmektedir. (Şimşek, 2013, s. 173)

Günümüzde milyonlarca kişinin yoğun olarak kullandığı internet, aşağıda belirtilen çeşitli aşamalardan geçerek şuan ki konumuna ulaşmıştır. (Gündüz ve Daş, 2018, s. 327)

1. Aşama: Enformasyonun dijitalleşmesi ve bilgiye erişimin dijital araçlarla sağlanması (1990-1995),
2. Aşama: Dijitalleşmiş enformasyon kaynaklarından yararlanılmaya başlanması (1990 yıllarının sonu),
3. Aşama: Sosyal Medya, Bulut teknolojisi gibi etkileşimlerin dijitalleşmesi (2000’li yılların başı),
4. Aşama: Objelerin dijitalleşmesi ve internete bağlanabilmesi (Günümüz).

Şuan içinde yaşadığımız dönemde, ülkeler bir dijitalleşme sürecinden geçmekte ve insanlar, örgütler ve dahi objeler hızlı bir dijitalleşmeye devam etmektedir. Kamu yönetimi de dijitalleşme sürecinden etkilenmiş, toplum ve devlet kurumları ile olan etkileşim dijital ortamlara taşınmış, devlet kurumları kimi hizmetlerini toplumun beklentilerine daha hızlı cevap verebilmek için internet ve web tabanlı uygulamalar yoluyla sunmaya başlamıştır. (Göçoğlu, 2020, s. 619)

Kamu hizmetlerinin sunumunda internet ve iletişim teknolojilerinin kullanılmaya başlanması, kamu sektörünün fonksiyonlarında verimliliğin artmasına ve görevlerinin daha etkili bir şekilde yerine getirilmesine imkân sağlamıştır. (Akbaş, 2014, s. 153)

2.4.2 Dünyada E-Devlet Kullanımının Yaygınlaşması

Bilgi ve iletişim teknolojisi ve internetin dünya çapında yaygın olarak kullanılmasıyla birlikte, kamu hizmetleri elektronik ortamlara aktarılarak dijitalleşme sürecine girmiştir. 1980’li yıllarda başlayan bu değişim ve dönüşüm süreci toplumsal yaşamı ve kamu-özel sektör kurumlarını etkilemiştir. 1990’lı yılların ortalarından itibaren

hükümetlerin, dünyanın her yerinde BİT ve internetin sunmuş olduğu kolaylıklardan yararlanmak için girişimlere başlaması, tüm Dünya’da kamu hizmetlerinin dijital ortamda sunulduğu e-Devlet modeline doğru gidildiğini göstermektedir. Dijital devlet modelinde, kamu sektörünün verimliliği artmakta ve devletlerin vatandaşlarıyla olan ilişkisi farklılaşmaktadır. (Pamukoğlu ve Ocak, 2007, ss. 57–58)

Dünyada elektronik devletin kullanımına geçiş süreci aşama aşama gerçekleşmiştir. Elektronik devlet uygulamaları genel olarak ilk başlarda yerel yönetimlerde kullanılmaya başlanmıştır. Dijitalleşme sürecinin göstergelerinden olan elektronik devlet uygulamaları, daha çok ekonomik yönden güçlü olan ülkelerde kullanılmaya başlanmış ve gelişen iletişim, teknolojiye paralel olarak yaygınlaşmıştır. Diğer yandan, e-Devletin Amerika Birleşik Devletleri ve Avrupa Birliği tarafından önemsenmesi ve AB’nin üye ülkelere yönelik dijitalleşme yolunda başlattığı e-Avrupa girişimi, zamanla daha da geliştirilerek e-Devletin birçok ülkede kullanılmasının yolunu açmıştır. (Demirhan ve Türkoğlu, 2014, s. 239)

Elektronik devletin yapılanmasının öncülüğünü gelişmiş ülkeler yaparken, gelişmekte olan ülkeler ve az gelişmiş ülkeler de gelişen bilgi ve iletişim teknolojilerinden ihtiyaçları doğrultusunda yararlanmışlardır. Gelişmekte olan ülkeler ile diğer ülkeler arasında, teknolojiden yararlanma ve teknolojiyi kullanma noktasında amaç farklılıklarının olması kaçınılmazdır. (Demirel, 2006b, s. 101) Bu farklılığı açıklamak çok kolay olmamakla birlikte, her ülkenin birbirinden farklı çalışma sistemleri olduğundan ve her ülkenin kendine özgü öncelikleri bulunduğundan, BİT’i kullanma alanları da farklı olacaktır. (Capital, 2001, par. 8) Gelişmekte olan ülkeler dijitalleşme olgusuna ve e-Devlet kullanımına önem vermektedirler. Gelişmekte olan ülkeler, daha güçlü kurumsal yapıya sahip olmak, topluma ve kurumlara daha kaliteli hizmet sunmak, yolsuzluğu azaltmak ve şeffaflığı artırmak için topluma ve kurumlara dijitalleşmeye yönelik politikalar hazırlamaktadır. (United Nations, 2001, s. 5)

Az gelişmiş ülkelerde BİT kullanımında, gelişmiş ülkelere göre daha fazla zorluklar bulunmaktadır. Bunun e-Devletin kullanımı ve yaygınlaşmasına yönelik yansımaları da kaçınılmazdır. Yetersiz bilgi ve iletişim ağ alt yapısı, yetersiz e-Devlet tasarımı ve yönetimi ile dijital uçurum büyüklüğü başta olmak üzere birçok zorluklar bulunmaktadır. Bu da ülkelerin dijitalleşme yolunda atacakları adımların önceliğinin belirlenmesinde etkili olmaktadır. (Twizeyimana ve Andersson, 2019, s. 167)

Elektronik devletin gelişmesindeki ve yaygın olarak kullanılmasındaki en önemli etkenlerden biri, dijitalleşme sürecinin devlet politikası olarak ciddiye alınıp uygulanmasından geçmektedir. (Capital, 2001, par. 5) Aynı zamanda e-Devletin kullanımının yaygınlaşması için tanıtımının yapılması önemlidir. Dijital devlete geçişte, dijitalleşmenin tanıtımının yapılması diğer taraftan devletlerin dijital devlete ne kadar hazır olduklarını da göstermektedir. Ülkelerin e-hazır olma durumlarının göstergesi olan birçok faktör bulunmakla birlikte, bunların küresel çerçevede değerlendirildikleri ve kıyaslandığı endeksler mevcuttur. (Alshehri ve Drew, 2010, ss. 79–80) Dünya genelinde, bu ölçümlerlerin yapıldığı ve en önemlileri olduğu düşünülen endeksler ise şunlardır; (Dijital Akademi, 2020a)

- Birleşmiş Milletler (BM) Endeksi,
- Avrupa Birliği (AB) Endeksi,
- Uluslararası Telekomünikasyon Birliği (ITU) Endeksi,
- Waseda Üniversitesi Endeksi,
- Dünya Ekonomik Forumu (DEF) Endeksi.

Yukarıda belirtilen endekslerin her birinin kendine özgü ölçümleme metodolojisi bulunmaktadır. Ölçümleme çerçevelerinin ortak noktası olarak, ülkelerin bilgi ve iletişim teknolojilerinin alt yapı yeterliliği ile ağ teknolojilerinin gelişmişlikleri, tüm endekslerde bulunan başlıca kriterler olarak dikkat çekmektedir. Dünya devletlerinin bu kriterlere verdiği değer ve önem ile e-Devletin kullanılması ve yaygınlaşması doğru orantılı olacaktır.

Küresel çapta en çok ülkenin değerlendirmeye alındığı e-Devlet ölçümleme raporu, “BM e-Devlet Gelişmişlik Endeksi Raporudur”. BM tarafından yapılan bu çalışmaların ilki 2001 yılında yapılmıştır. 2003 yılından beri yaklaşık her iki yılda bir, üye ülkelerin e-Devlet gelişmişlik düzeyini ölçmek için bu çalışmalar yapılmaktadır. 2001 yılında yapılan çalışmada BM üye ülkelerinin tamamı yer almadığından, 2001 yılındaki çalışma pilot uygulama olarak değerlendirilmektedir. (Dijital Akademi, 2020a)

BM'nin yapmış olduğu çalışmalardaki amaç, ülkelerin e-Devlet kapasitelerini göstermek ve e-Devlet hizmetlerinin sürekliliğinin sağlanmasıdır. 2001 yılında yapmış olduğu “E-Government Landscape (e-Devlet Görünümü)” araştırmasında, üye ülkelerin e-Devleti kullanma durumları, BİT ve gelişmiş personel altyapı verileri objektif olarak

ortaya konularak değerlendirilmiştir. Araştırmanın nihai amacı ise, ülkelerin e-Devlet kullanım kapasitelerini en üst düzeye çıkartmak, devletlerin sunduğu kamu hizmetlerinin etkililiğini artırmak ve e-Devlet kullanımının artırılması için mevcut koşulların oluşturulmasını sağlamaktır. (United Nations, 2001, s. 1) BM'nin e-Devlete hazır olma durumunu ölçtüğü endeksler 3 başlık altında toplanmaktadır. Bunlar; (United Nations, 2003, s. 12)

- Çevrimiçi Gelişmişlik Endeksi,
- Telekomünikasyon Altyapısı Endeksi,
- Beşeri Sermaye Endeksi,

BM çatısı altında bulunan, Ekonomik ve Sosyal İlişkiler Departmanı'na (UNDESA) bağlı Kamu İdaresi ve Kalkınma Yönetimi Bölümü (DPADM) tarafından yürütülmekte olan e-Devler Gelişmişlik Endeksi raporunun sağladığı faydalar aşağıda ifade edilmektedir: (Dijital Akademi, 2020a)

- Küresel çapta tecrübe ve iyi uygulamaların paylaşılmasıyla, tüm dünyada dijital devlet planlamasına ve yönetimine ilişkin doğru kararların alınmasına imkân sağlamaktadır,
- Ülkelerin dijitalleşme yolunda kapasite iyileştirmelerinin önünü açmakta ve elektronik devletin gelişimini desteklemektedir,
- Dijital Devletin gelişiminin takip edilmesini sağlamakta, hangi eğilimde ve ne yönde olduğunu anlamakta ülkelere ışık tutmaktadır,
- On yıldan uzun süredir yapılan araştırma, değerlendirme ve kayıtlar ile dijital devlet gelişmişliğinde dünya çapındaki ilerlemeyi ortaya koymaktadır,
- Dijital Devletin gelişiminde karşılaşılan problemleri ve çözüm yollarını bulmak ve genel sonuçların dünya çapında erişebilmesine imkân sağlamaktadır. (2014 Mayıs ayında yayımlanan e-Devlet raporu, Twitter'da #UNegovsurvey başlığı altında 1 haftada 3,6 milyon kişi tarafından erişilmiştir.)

2.5 E-Devletin Önemi, Fayda Ve Amaçları

2.5.1 E-Devletin Önemi

Günümüzde devletler, üstlendiği görevleri en iyi şekilde yerine getirebilmek için gelişen teknolojiyi takip etmekte ve kamu hizmetlerinin en etkili şekilde sunulması için BİT araçlarından yararlanmaktadırlar. Bu kapsamda, kamu hizmetlerinin sunumuna yönelik bilgiler kayıt altına alınmakta ve bu bilgilere hızlı bir şekilde erişimin sağlanmasına dikkat edilmektedir. Özellikle, bürokrasinin hantal işleyiş sürecini hızlandırma ve kamu hizmetlerinin daha kaliteli sunulmasında e-Devlet uygulamalarından yararlanmak, sunulan kamu hizmetlerinin kalitesini belirleyecektir. E-Devlet ile kamu hizmetleri değişen şartlara daha kolay uyum sağlayacak ve vatandaşlar da hizmet sunumunda daha aktif rol alacaklardır. Hız, şeffaflık, hesap verilebilirlik ve katılımcılık hizmet kalitesinin önemli belirleyicilerindendir. E-Devletin teknolojik yapısı, hizmet kalitesinin yükselmesine büyük katkı sağlayacaktır. E-Devlet ile kamu hizmetleri vatandaşlara daha hızlı bir şekilde sunulmaya başlanmıştır. Yine, geleneksel kamu hizmetinde yer alan kurumlarda işlevsel ve örgütsel yapı farklılıkları bulunmakta iken, e-Devlet tüm kamu hizmetlerini tek bir portaldan sunumuna imkân vererek kamu hizmetlerinin sunumunda bütünlük sağlamaktadır. (Göküş, 2010, s. 210)

E-Devlet, evrensel siyasetin bir parçası olup, devletlerarası ilişkilerde önemli bir argüman olarak değerlendirilmektedir. Devletlerarasında artan etkileşim, ülkelerin bürokratik yapısının farklılığını ve esnekliğini ortaya çıkarmaktadır. E-Devletlerarası kurama göre, enformasyonu kullanma kudreti ve bilgiye ulaşmadaki hızlılık, küresel iktisat ve e-yönetişim bağlamından önem arz etmektedir. (Aktel ve diğerleri, 2017, s. 783)

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesi iktisadi ve sosyal hayatın vazgeçilmez bir unsuru olmakla birlikte, devletlerin de bu gelişime uyum sağlaması gerekliliği ortaya çıkmıştır. Vatandaşların devletten beklentisi artmış, kamu hizmetlerinin daha doğru, hızlı ve daha az maliyet ile vatandaşlara sunulması önemli hale gelmiştir. Bu kapsamda e-Devlet, beşeri sermayenin, iş süreçlerinin ve hizmeti kullanan toplumun mevcut potansiyelini maksimize edecek bir yapıya sahiptir. (Çarıkçı, 2010, s. 100)

E-Devlet uygulamalarının kullanımının yaygınlaştırılması, toplum ve kurumları kapsayan geniş bir alanı etkilemektedir. Devlet, bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanarak vatandaşlar öncelikli olmak üzere, kamu ve özel sektöre sunduğu kamu hizmetlerinde, etkinliğini ve verimliliğini artırma imkânı elde etmektedir. İletişim teknolojisi ve internet sayesinde zaman ve mekân kısıtlaması söz konusu olmadan, devlet

tarafından sunulan hizmetler kesintisiz olarak güvenli bir şekilde yerine getirilmektedir. (Şahnagil, 2017, s. 79) Yönetimin ve yönetişimin yeniden tanımlandığı günümüz dünyasında e-Devlet, devletten devlete, devletten vatandaşa ve devletten iş dünyasına olacak şekilde uygulanmaktadır. (Çukurçayır ve Eşki, 2001, s. 103)

2.5.2 E-Devletin Amaç Ve Faydaları

E-Devlet ve uygulamalarının, kamusal hizmetlerin sunumunda kullanılmasından beklenen başlıca amaç ve faydalarından bazılarını aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür. (Çakır, 2015, ss. 41–43)

- 1- Harcamalarda Tasarruf Oluşturması:** Her yıl devlet bütçesinde yük oluşturan harcamalar, kamu kurum ve kuruluşlarının ortak bilgi ve iletişim alt yapılarının kullanılması ve e-Devlet sisteminin benimsenmesiyle birlikte büyük oranda düşürülebilecektir.
- 2- Kırtasiyeciliğin Azaltılması ve Kontrol Altına Alınması:** E-Devlet uygulamaları ile kâğıt formlar üzerinden yerine getirilen işlemler ve belgeye dayalı işlemlerin yol açtığı maliyetler azalacaktır. (Uğur ve Çütçü, 2009, s. 3) E-Devletle anlayışının yerleşmesiyle birlikte kâğıt üzerinden yapılan (oy verme, vergi, gümrük ve nüfus işlemleri gibi) her türlü iş ve işlemler dijitalleştirilecek ve her türlü analizin yapılmasına imkân sağlayacaktır. (Demirel, 2006b, s. 87)
- 3- Şeffaflığın Sağlanması:** E-Devlet uygulamalarının en temel amaçlarından olan şeffaflık, vatandaşa sunulan kamu hizmetlerinin en başından sonuna kadar tüm süreçlerden haberdar edilmesi açısından arz etmektedir. Bilgiye erişimin çok rahat ve hızlı olduğu günümüzde, şeffaf devlet anlayışı ile birlikte gerçekler ortaya daha net bir şekilde ortaya konulur. (Uğur ve Çütçü, 2009, s. 9)
- 4- Kamu Hizmetlerinde Kalitenin Artması:** Geleneksel kamu hizmeti anlayışında kurum yerleşkelerinde sunulan kamu hizmetlerinin, internetin kullanımı ve e-Devletin bütünleşik yapısı sayesinde belli bir kalite ile hızlı ve standartlaştırılmış olarak vatandaşlara sunulmasının yolu açılmıştır. (Demirel, 2006b, s. 88)

- 5- Kesintisiz İletişim Sağlanması (7 Gün 24 Saat Kamu Hizmeti):** Geleneksel yöntemlerde yer alan ve en ağır eleştirilere maruz kalan bürokrasi ve kırtasiyecilik e-Devlet anlayışının benimsenmesi ile birlikte azalacaktır. (Kırçova, 2003, s. 25) Bunun sonucunda hizmet kalitesi artacak ve kesintisiz kamu hizmeti sunumu sağlanacaktır.
- 6- Vatandaşın Kamu Hizmetlerine Katılımın Sağlanması:** Ağ teknolojilerinde yaşanan büyük gelişim ile birlikte kullanıcılar, birbirleriyle çok hızlı bir şekilde iletişime geçebilmektedir. Özellikle iletişimin hızlı ve maliyetinin düşük olması, tek bir platformdan birçok kullanıcının aynı anda etkileşim halinde olmasına imkân sağlamaktadır. (Kırçova, 2003, s. 28)
- 7- Kolay, Hızlı ve Rahat Erişim İmkânı:** İnternet ve ağ teknolojisinin gelişimi ve devletin bu teknolojiye yararlanması, kamu hizmetlerinin geleneksel sunumundan vazgeçilmesine ve e-Devletin bütünleşik sistem yapısı sayesinde tek bir platformdan kamu hizmeti sunulmasını sağlamıştır. Böylece tüm vatandaşlar gelişen teknolojiye eşit olarak faydalanacak ve kamu hizmetleri topluma aynı standartlarda sunulacaktır. (Demirel, 2006b, s. 88)
- 8- İktisadi Gelişmeye Katkı Sağlanması:** Bilgi ve iletişim teknolojilerinin yaygın olarak kullanılması öncelikle özel sektör işletmelerinde ön plana çıkmış ve her işletme internette kendine yer edinmiştir. Zaman ve mekân kısıtına bağlı olmadan işletmeler internet sayesinde yeni dünyalara açılmışlar, ticari faaliyetlerinin hacimlerini büyütmüşlerdir. Meydana gelen bu gelişmelere bağlı olarak, e-Devlet sisteminin bu ticari faaliyetlere kolaylık sağlayacak şekilde gerek mevzuat gerekse düzenleyici işlemler açısından entegre olması iktisadi gelişmeleri hızlandıracaktır. (Kırçova, 2003, s. 25)
- 9- Devlet-Vatandaş Etkileşiminin Sağlanması:** Geleneksel devlet yapılanmasındaki devlet teşkilatı, yukarıdan aşağı ve tek yönlü olarak düzenlenen bir hiyerarşik yapıya sahiptir. Bu durumda, vatandaşların yönetime katılımı ve ortaya çıkan bilginin paylaşımı noktasında problemler yaşanmaktadır. E-Devlet anlayışının benimsenmesi ile birlikte, devlet-vatandaş arasındaki iletişim karşılıklı olarak, hızlı ve kolay bir şekilde sağlanabilmektedir. Bu etkileşim, kamu hizmetlerinin sunumunu

iyileştirilmekte, vatandaş memnuniyetini ve vatandaşın devlete olan güveni artırarak vatandaş-Devlet ilişkilerini geliştirmektedir. (Kırçova, 2003, s. 29)

10- Politika Oluşturma Süreçlerinin İyileştirilmesi: Devletin bütün kurum ve kuruluşlarına zaman ve mekân farkı gözetmeden ulaşabilen, isteklerini ifade eden, kendisine sunulan hizmetlere erişebilen ve bu hizmetleri eleştirebilen vatandaşlar, politika oluşturma sürecinde daha fazla yer almaktadırlar. E-Devletin vatandaşın katılımını artıran bir yapıya sahip olması, vatandaşların politika üretmesini ve üretilen politikaların uygulanmasını kolaylaştırabilecektir. (Kırçova, 2003, s. 30)

2.6 E-Devletin Kullanım Alanları

Küreselleşme süreci ile birlikte bilgi ve iletişim teknolojilerindeki baş döndürücü hızlı değişim ve dönüşüm, kamu hizmetlerinin sunulmasında yeni anlayışlar getirmiştir. Devletler, iç işleyişinde ve sunulan hizmetlerde bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanarak dijital platformlardan hizmet sunmaya başlamış ve e-Devlet olgusu gelişmiştir. e-Devlet ile vatandaşlar kamu hizmetlerine tek ve daha güvenli bir noktadan erişebileceklerdir. Aynı zamanda e-Devlet, bütünleşik iş ve hizmetlerin tek platformdan sunulabileceği, katılımcı, şeffaf ve hesap verebilir bir devlet yapısının oluşturulmasını olanaklı hale getirmekte, kullanıcılarına daha fazla bilgi ve kaynağa hızlı bir şekilde ulaşabilmesini sağlamaktadır. (Şataf, Çiçek ve Dikmen, 2014, s. 2)

E-Devlet kavramı, bilgi toplumuna geçiş ve iletişim ve ağ teknolojilerinin gelişmesinden bağımsız olduğu düşünülemez. e-Devlet, kendiliğinden ortaya çıkmış bir kavram değildir. Aksine, zaman içinde giderek artan ihtiyaçların oluşturduğu ve bilgi ve iletişim teknolojileri desteğiyle varlığını devam ettirecek olan yeni bir dijital devlet anlayışının ifadesidir. Dijital devletin yeni yapısı, kamu kurum ve kuruluşlarının birbirleriyle, özel sektör kuruluşları ve vatandaşların devlet ile olan ilişkilerinde yenilikçi açılımların oluşmasını sağlayacaktır. (İnce, 2001, s. 12)

E-Devletin esnek yapısı sayesinde dijital ortamdan sunulan kamu hizmetlerine baktığımızda genel olarak günlük yaşam, uzaktan yönetim ve politik katılım alanlarında sınıflandırmak mümkündür. (Karkin ve Kösecik, 2004, s. 109) Ağ teknolojisi yardımı ile bilgi akışı sağlanan sistemler “kamu bilgi ağı” ya da “kamu bilgi otoyolu” olarak ifade edilmektedir. Kamu bilgi ağı, kamu kurum ve kuruluşlarına, vatandaşlara ve özel sektör kesimine ait bilgilerin devamlı olarak akıp gittiği dijital devletin bir parçasıdır. Kamu bilgi ağı sayesinde genel olarak 3 tür hizmet sağlanacaktır: (İnce, 2001, s. 9)

1. Bilgi Verme Hizmetleri (Tek yönlü)
2. İletişim Hizmetleri (Karşılıklı)
3. Çevrimiçi İşlem Hizmetleri (Karşılıklı veya Tek Yönlü)

Tablo: 2 Dijital Kamu Hizmetleri Kullanım Alanları

	Bilgi Verme Hizmetleri	İletişim Hizmetleri	Çevrimiçi İşlem Hizmetleri
Günlük Yaşam	*İş hayatı, *Konut, *Eğitim, *Sağlık, *Kültür, *Ulaşım, *Çevre vs. hakkında bilgiler	*Günlük yaşama ilişkin konularda danışmanlık *İş ya da konut ilanları *e-posta iletişimi	*Bilet rezervasyonu *Çeşitli programlara kayıtlar
Uzaktan Yönetim	*Kamu hizmetleri rehberi *İdari süreçler için kılavuz *Kamu kayıtları ve veri tabanları	*Kamu görevlileri ile e-posta iletişimi	*Formların elektronik ortamda doldurulması
Politik Katılım	*Mevzuatsal düzenlemeler *Meclis kayıtları *Siyasi programlar *Görüş belgeleri *Karar alma sürecinde hazırlanan belgeler	*Siyasi konulara ilişkin tartışmalar *Politikacılarla e-posta iletişimi	*Referandum *Seçimler *Anketler

Kaynak: KARKIN(2004, s.109) Tablonun alındığı eser: Public Sector Information: A Key Resource for Europe, Green Paper on Public Sector Information in the Information Society, (Com, 1998: 585), Avrupa Komisyonu)

Yukarıda belirtilen tablodaki bilgi verme hizmetleri, kamu kurum ve kuruluşlarının genelde tek yönlü olarak bilgi vermesini kapsayan kamu hizmetlerini ifade etmektedir. İletişim hizmetleri, kamu kurum ve kuruluşları ile tek yönlü bir iletişimin sağlanmasının yanında karşılıklı olarak da iletişimi olanaklı kılan hizmetleri kapsamaktadır. Çevrimiçi hizmetler ise, muhataplarınca aynı yerde ve zamanda yapılması gereken iş ve işlemlerin, dijital sistemlerin desteğiyle birlikte, aynı zamanda fakat farklı yerlerde yapılmasını sağlayan hizmetlerdir. (Karkın ve Kösecik, 2004, s. 111)

2.7 E-Devlete İlişkin Riskler

Dünya çapında yaşanan teknolojik gelişmeler, birçok ülkenin kamu yönetimlerinde yeniden yapılandırmaya gitmesine neden olmuştur. Bu kapsamda yapılan en önemli çalışmalardan biri e-Devlet sistemidir.

Günümüzde, internet, mobil teknoloji ve bilgi ve iletişim teknolojileri geliştikçe, kamu hizmetlerinin vatandaşlara, kurum ve kuruluşlara sunumunda e-Devlet

uygulamalarından yararlanılmaktadır. Tek bir dijital platformdan kamu hizmetlerinin sunumu, vatandaşlara, kurum ve kuruluşlara büyük kolaylıklar sağlamaktadır.

E-Devlet sistemi ile kamu hizmetlerinin tek bir platform üzerinden sağlanması, vatandaşlara, kurum ve kuruluşlara birçok kolaylık sağlamakla birlikte bazı riskler de taşımaktadır. E-Devletin, kamu hizmetlerinin sadece çevrimiçi sunumu olarak değerlendirilmesi ve buna uygun teknoloji geliştirme ve uygulama stratejilerinin belirlenmesi, kamu kaynaklarının verimsiz ve etkisiz kullanılarak israfına yol açabilecektir. (Baştan, 2008, s. 264)

E-Devlet sistemi, her şeyden evvel vatandaş ve kamu-özel sektör kurum ve kuruluşlarına daha iyi hizmet sunabilmek için düşünülmüştür. Ancak, e-Devlet uygulamasının tam olarak hayata geçirilmesi birçok faktörün etkisi altındaki öğelerin gerçekleştirilmesi ile mümkün olacaktır. Bunun için öncelikle, e-Devlet fikrinin lider kişi ve kurumlar tarafından benimsenmesi gerekmektedir. (İnce, 2001, s. 105)

Geleneksel kamu yönetimindeki bürokratik kalıplar organizasyonların sosyal, ekonomik ve politik ilke ve değerlerine derinlemesine yerleşmiştir. E-Devlet uygulamalarının sağladığı birçok faydaya rağmen, e-Devlete geçişte dirençlerin olması muhtemeldir. E-Devlet uygulamalarında yaşanabilecek bazı riskleri aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür. (Ashaye ve İrani, 2013, s. 94)

Tablo 3: E-Devlette Yaşanabilecek Riskler

Unsur	E-Devlet Uygulama Riski
Teknoloji	Başka kurum ve kuruluşlar tarafından bilgiye erişim. Yeni teknolojiler, başarısızlık riski, yabancı teknolojinin know-how servis fragmasyonuna bağlı olması
Süreç	Bilgi üzerinde tam kontrolün sağlanamaması, Düşük hizmet kalitesi, servislerin gecikmesi gibi. Ofis fonksiyonlarının araçlarla sağlanması durumunda daha fazla yolsuzluk ve gücün gereksiz yere harcanması
İnsan	Gizlilik ilişkisi, Daha az personel, İşsizliğin artması
Organizasyonel	E-Devlet hizmetlerinin yanlış değerlendirilmesi ve kötüye kullanılması, Diğer kurum, kuruluş ve vatandaşlar tarafında eleştirilerin artması
Finansal	Özellikle uygulama esnasında sınırlı ve yetersiz fon
Güvenlik ve Gizlilik	Çevresel bilgi güvenliği, örneğin kimlik hırsızlığı

BÖLÜM 3

TÜRKİYE'DE E-Devlet

3.1 Türkiye'nin E-Devlete Geçiş Süreci

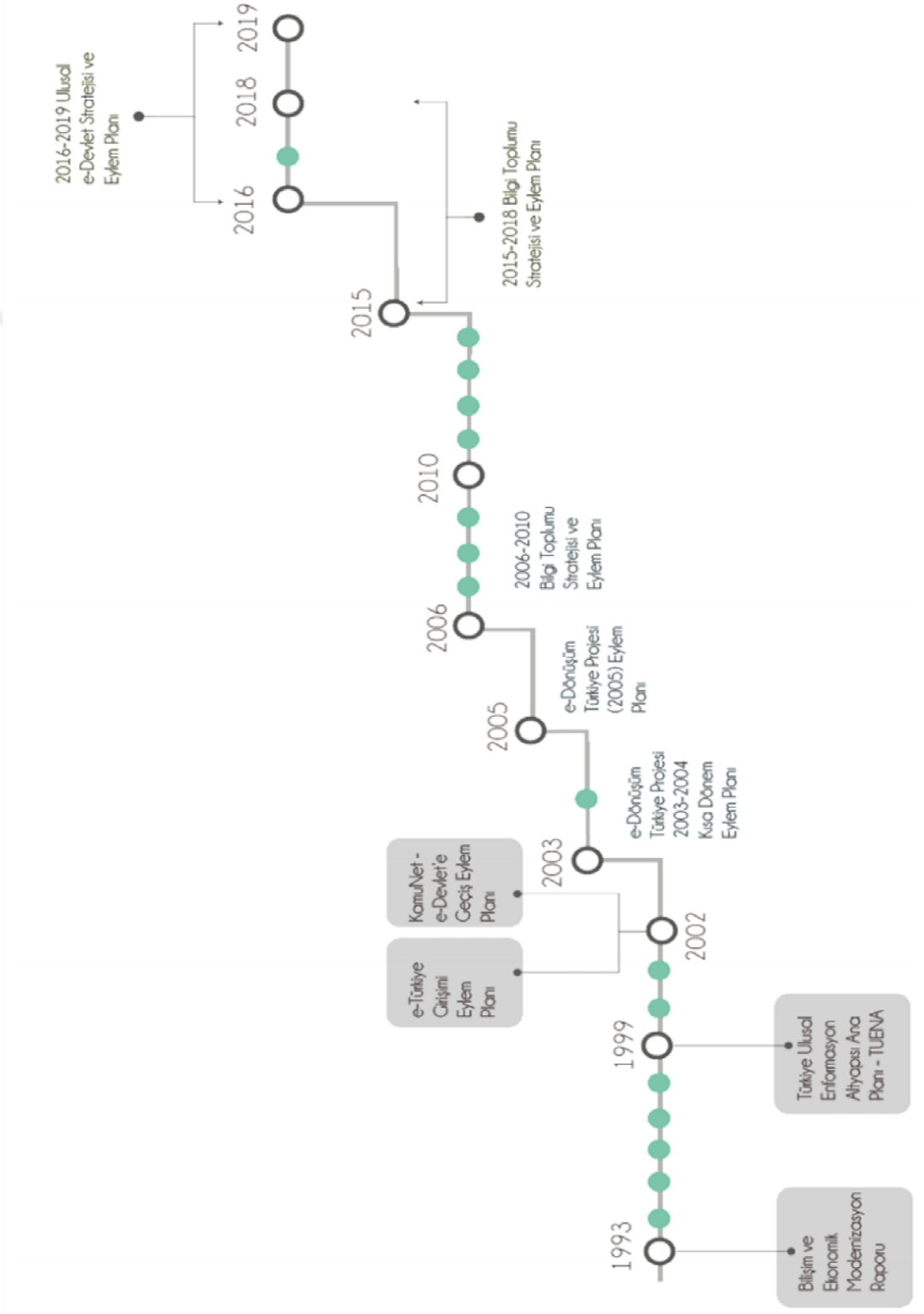
Dünyada bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan değişim ve dönüşüm ile ülkeler arasında ciddi bir rekabet olgusu oluşmaya başlamıştır. Türkiye'nin de bu rekabet ortamında diğer ülkelerden geride kalmaması için dünyada çapında gerçekleşen teknolojik değişim ve dönüşüme uyum sağlamalıdır. Aksi durumda bilgi toplumunun olmazsa olmazı olan teknolojik atılımlar ve bunlara yönelik stratejiler yeterince geliştirilmediğinde, ülkemiz gibi gelişmekte olan ülkelerin ekonomileri ile gelişmiş ülkelerin ekonomileri arasındaki makas da açılmaya devam edecektir. E-Devlet de bilgi toplumu olmanın önemli gereklerinden biridir. (Çarıkçı, 2010, s. 101).

Türkiye'de e-Devlet sisteminin doğuşu, İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü'nün 1970'li yıllarda başlattığı Merkezi Nüfus İstatistikleri Projesi (MERNİS) ile başlamıştır. Nüfus idaresinin bilgi ve iletişim araçlarında olan bilgisayar kullanımının artması ve ülke genelinde bu bilgisayarların birbirine ağ teknolojisi ile bağlanması olarak adlandırılabilen bu proje zamanla ulusal ve uluslararası kurum ve kuruluşların desteğini almış ve günümüzde Türkiye'nin vazgeçilmez e-Devlet uygulamalarından biri olmuştur. (Demirhan ve Türkoğlu, 2014, s. 241)

Bu kapsamda, bilgi toplumuna geçişin daha hızlı, bilgi ve iletişim teknolojilerinin getirdiği imkânlardan en iyi şekilde faydalanılması, devletin etkin, şeffaf ve hızlı hizmet sunumunun sağlanması ve devlet ile vatandaş arasındaki ilişkilerin dijitalleştirilmesi amacıyla, 1998 yılında KamuNet Teknik Kurulu oluşturulmuştur. (DPT, 2002, s. 1)

Türkiye'de e-Devlete geçişte uygulanan politika ve çalışmaların çerçevesi aşağıdaki şekilde gösterilmiştir. (T.C.Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, 2016, s. 2)

Şekil 1: Türkiye’de e-Devlet Politikalarının Çerçevesini Belirleyen Plan ve Belgeler



E-Devlet sistemine geçişin daha bütüncül ve geniş çaplı değerlendirilmesi, kamu kurum ve kuruluşları arasında arasındaki koordinasyon ve uyumun sağlanması ve BİT yatırımlarının kurumlar arasında daha dengeli yapılabilmesi adına 2003 yılında Kalkınma Bakanlığı'na bağlı Bilgi Toplumu Dairesi (BTD) oluşturulmuştur. Yukarıda “şekil-1’de”, e-Devlete geçiş aşamalarının kademe kademe ve planlı bir şekilde ilerlediği görülecektir. Bu bağlamda, e-Dönüşüm Türkiye Projesi 2003-2004 Kısa Dönem Eylem Planı, e-Dönüşüm Türkiye Projesi (2005) Eylem Planı, 2006-2010 Bilgi Toplumu ve Stratejisi Eylem Planı ve 2015-2018 Bilgi Toplumu ve Stratejisi Eylem Planı hazırlanarak e-Devlete geçiş çalışmaları devam etmiştir. (Bilgi Toplumu, 2020)

E-Devlet çalışmaları kapsamında son yapılan stratejik eylem planı 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planıdır. E-Devlet vizyonuna emin adımlarla ilerlenmesi ve istenilen seviyeye gelinebilmesi adına; (T.C.Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, 2016, ss. 13–14).

- e-Devlet Ekosisteminin Etkinliğinin ve Sürdürülebilirliğinin Sağlanması,
- Altyapı ve İdari Hizmetlere Yönelik Ortak Sistemlerin Hayata Geçirilmesi,
- Kamu Hizmetlerinde e-Dönüşümün Sağlanması,
- Kullanım, Katılım ve Şeffaflığın Artırılması,

Olmak üzere stratejik hedefler ortaya konulmuştur.

3.2 Türkiye'nin E-Devlet Kapısı

3.2.1 Genel Tanıtım

Ülkemizde bulunan gerek merkezi gerek yerel kurum ve kuruluşlar göz önüne alındığında her birinin web sitesi olduğu görülmektedir. Çoğu kurum web sitelerini bilgi verme amaçlı tasarlamışken bazıları da farklı bir takım servisler sunmaktadır. Devlet ana kapıları olan ulusal portallar sayesinde tüm kurum ve kuruluşlara tek bir noktadan erişim sağlanabilecek ve vatandaşlara işlem ve erişim kolaylığı sağlanmış olacaktır. Gelişen teknoloji ile birlikte e-Devlet ana kapıları da geliştirilmekte ve ihtiyaçların çeşitlenerek artması ile yenilenmeye devam edilmektedir. (Türkiye Bilişim Şurası, 2002, s. 5)

Türkiye'nin e-Devlet kapısı, 2006 yılında Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığının sorumluluğunda kurularak, kamu hizmetlerine yönelik iş ve işlemler elektronik ortama aktararak sunulmaya başlanmıştır. E-Devlet Kapısı'ndan sunulan kamu hizmetlerinin vatandaşlara hitap edebilmesi ve e-Devlet kapısının daha etkinliğinin sağlanabilmesi için geliştirilmesi ve işletilmesi (<https://www.turkiye.gov.tr>) Türksat A.Ş.

tarafından yerine getirilmektedir. E-Devlet kapısının topluma açıldığı günden bu yana, vatandaş ve özel sektör kurum ve kuruluşlarına yönelik olarak ulusal portala entegre edilen kamu hizmetlerine tek bir dijital platform üzerinden erişebilmektedir. (Tübitak, 2017, s. 21)

Kamu kurum ve kuruluşları arasında e-Devlet hizmetlerinin sunumunda iş birliğinin sağlanması, bilgi ve iletişim teknolojisinin gelişmesiyle birlikte e-Devlete geçiş sürecinin daha bütüncül ve yerli ve milli teknoloji kullanılarak gerçekleştirilmesi amacıyla 10.07.2018 tarih ve 30474 sayılı Resmi Gazete’de Dijital Dönüşüm Ofisi kurulmuştur. Günümüzde e-Devlete geçiş kapsamında yapılan çalışmalar Dijital Dönüşüm Ofisi aracılığı ile koordine edilmektedir. (Dijital Dönüşüm Ofisi, 2020)

Nisan 2020 itibariyle ulusal portalda yer alan toplam kullanıcı sayısı 46 milyonun üzerinde olup, portal üzerinden 655 kuruma ait 5.018 e-hizmet sunulmaktadır. (e-Devlet, 2020)

3.2.2 Ulusal Portal Özellikleri

Türkiye’nin ulusal portalı olan e-Devlet ana kapısında bulunan özellikleri aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür: (Tübitak, 2017, ss. 21–26)

- **Hizmet Sunumu:** Ulusal portal üzerinden kamu yönetimi kuruluşları ve özel şirketler tarafından sağlanan (adalet, eğitim, sağlık alanları gibi) bilgilendirme, belge doğrulama/oluşturma ve ödeme işlemleri gibi hizmetlerin sunumu gerçekleştirilmektedir. (Tübitak, 2017, s. 21)
- **Kimlik Doğrulama:** T.C. kimlik numarası ve şifre, mobil imza, e-imza, T.C. kimlik kartı ve internet bankacılığı kimlik doğrulamalarından birinin kullanılarak giriş yapıldığı bir sistemdir. En tercih edilen kimlik doğrulama yöntemi T.C. kimlik numarası ve şifre uygulamasıdır. (Tübitak, 2017, ss. 22–23)
- **Kullanılabilirlik Özellikleri:** e-Devlet ana kapısının kullanıcılara kolaylık sağlanması açısından sade ve basit bir şekilde tasarlanmıştır. Ayrıca, kullanıcılara pratiklik sağlanması açısından en çok kullanılan hizmetler ve en fazla ziyaret edilen kurumlar ana sayfada yer almaktadır. (Tübitak, 2017, s. 23)
- **Erişilebilirlik Özellikleri:** Portal tüm web tarayıcılarını destekleyen bir altyapıya sahiptir. Android ve iOS ile uyumlu mobil uygulamasının

bulunması kullanıcılara e-Devlete erişimde kolaylık sağlamaktadır. (Tübitak, 2017, s. 24)

- **Katılımcı Özellikler:** Kullanıcıların gerek portal gerek diğer kurumlar hakkında fikir, şikâyet ve benzeri taleplerin yerine getirilebilmesi imkanı bulunmaktadır. Özellikle, e-Devlet kapısına ait resmi sosyal medya hesaplarının bulunması ve bu ortamlardan da benzer kullanıcı taleplerinin iletilmesi ile problem çözme ve politika oluşturma süreçlerine vatandaşlar daha etkin bir şekilde dâhil olabilmektedir. (Tübitak, 2017, s. 24)
- **Kişiselleştirme:** Kullanıcıların isteği üzerine, yapılacak duyuru ve bilgilendirmelerin sms veya e-posta kanallarından birini seçme imkânı sunulmaktadır. En çok kullanılan hizmetler ve en gözde sorgulamalar “Benim Sayfam” menüsüne eklenebilmektedir. (Tübitak, 2017, s. 26)

3.3 Türkiye’de E-Devletin Kullanımı Ve Bazı Örnek Uygulamalar

Kamu idaresi tarafından milli bir politika olarak değerlendirilebilecek e-Devlet uygulamalarının etkin, şeffaf, katılımcı ve hesap verilebilir olması gerekmektedir. Kullanıcı ihtiyaçlarının göz ardı edilemediği bir e-Devlet yapısının kurulması hedeflenmektedir. (Şahnagil, 2017, s. 84)

Birey önceliklerinin yer aldığı e-Devlet sistemine geçiş çalışmaları kapsamında, ülkemizde yürütülmeye ve geliştirilmeye devam eden kurum içi ve kurumlar arası birçok çalışma bulunmaktadır. Özellikle, e-Devlet sisteminin temelini oluşturan ve toplumun büyük bir çoğunluğuna hitap eden MERNİS (Merkezi Nüfus İdare Sistemi), UYAP (Ulusal Yargı Ağı Projesi) ve VEDOP (Vergi Daireleri Otomasyon Projesi) gibi ana e-Devlet projeleri bulunmakta ve öncü konumda yer almaktadır. (E. Altın, 2008, s. 283)

3.3.1. Mernis

Türkiye’nin e-Devlete geçişinin temellerinin atılmasında öncü bir proje olan MERNİS, tüm gerçek kişilerin doğum, ölüm, evlenme, boşanma gibi hukuki varlıklarına ilişkin durum bilgilerinin elektronik ortama aktarıldığı sistemdir. Ayrıca, elektronik ortama aktarılarak dijitalleştirilen bu bilgilerde oluşabilecek her türlü değişikliğin güvenli bir şekilde anlık olarak güncelleştirilerek verilerin en doğru ve hatasız bir şekilde paylaşılmasının hazır hale getirildiği büyük bir projedir. (Mernis, 2020) MERNİS Projesinin çok kapsamlı merkezi veritabanına sahip olması, Avrupa’daki diğer merkezileşmiş sistemlerin de önüne geçmesine olanak sağlamıştır. (Eroğlu, 2006, s. 86)

MERNİS Projesinin amaçlarını aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür: (Mernis, 2020)

- Nüfus işlemlerinin elektronik ortamda yapılması ve merkezi veritabanının oluşturulması,
- T.C. Kimlik Numarasının oluşturulması,
- Yeni nesil elektronik nüfus kimlik kartlarının oluşturulması,
- Nüfus ve aileye ilişkin istatistiki verilerin hızlı ve hatasız olarak alınması,
- Kamu kurum/kuruluşlarına ve vatandaşa e-ortamda bilgi hizmetinin sunulması.

3.3.2 Uyap

UYAP, bilgi ve iletişim teknolojisinin getirdiği yeniliklerden en optimal şekilde yararlanılarak, Adalet Bakanlığı merkez ve taşra teşkilatı başta olmak üzere bağlı, ilgili ve ilişkili tüm teşkilat ve birimler ile diğer kamu ve kuruluşları arasında entegrasyonun sağlandığı önemli bir bilişim projesidir. UYAP avukat ve vatandaşlara yönelik hizmetler kapsamında da kullanıcılarına kolaylık sağlamaktadır. Özellikle vatandaşlar açısından UYAP Vatandaş Portalına hızlı ve kolay erişim yapılabilmesi için e-Devlet kapısı ile entegrasyonu sağlanmıştır. (Uyap, 2020)

UYAP Projesi'nin güçlü yanları aşağıdakiler gibi belirtilmiştir. (Gürsul ve Bayrakdar, 2009, par. 21)

- **Hızlı Olması:** Veri ve bilgiye çok kısa sürede erişim ve az zamanda çok bilgiye ulaşılmasını sağlamaktadır.
- **Kullanım Kolaylığı ve Verimlilik:** İletişimin hızlı olmasından dolayı istenilen verilere ulaşımın çok daha kolay olmasını sağlamakta ve işgücü ve zaman tasarrufunu mümkün kılmaktadır.
- **Erişebilirlik:** İnternet ve ağ sistemleri sayesinde her bilgisayardan erişim imkânı ve bilgilerin güvenli bir şekilde saklanmasını sağlamaktadır.
- **Diğer Sistemlere Entegrasyonu:** T.C. kimlik numarası ile bireylerin MERNİS, TAKBİS, POLNET gibi kayıtlarına erişilerek işlem yapılabilmesini sağlamaktadır.

- **Hata Oranının Düşük Olması:** Veritabanına girilen bilgilerin doğru ve eksiksiz olması ve bilgilerin bir bütünlük içinde ağ ortamında bulunması hata oranını asgari seviyeye indirmektedir.

3.3.3 Vedop

VEDOP, gelir idaresinin tüm iş ve işlemlerini elektronik ortamlara aktararak işgücünü azaltma, etkinlik ve verimliliğini artırma ve ortak bir veritabanında toplanan verilerden yararlanarak güçlü bir karar destek ve yönetim sisteminin hayata geçirilmesini hedefleyen önemli bilişim projesidir. Pilot proje olarak uygulamaya konulan ve başarılı sonuçlar vermesiyle hayata geçirilen en mühim e-Devlet uygulamalarındandır. (Cenikli ve Sahin, 2013, ss. 39–40)

VEDOP Projesinin başlıca hedefleri aşağıda belirtilmiştir. (Akdemir, 2008, ss. 61–62)

- Vergi dairelerinin tümünde tam otomasyon sağlanarak vergi işlemlerinin modernize edilmesi,
- Etkin ve etkili yönetim,
- Mükellefe yönelik servisler ile mükellefin gönüllü uyumunu artırma,
- Merkez ve vergi daireleri arasındaki veri iletişim altyapısının en ileri teknolojilerle iyileştirilmesi,
- Donanım, yazılım, teknik altyapı ve güvenlik altyapısının en gelişmiş teknolojilerle geliştirilmesi
- Kayıt dışı ekonomi ile mücadele
- Etkin vergi denetimi için veri ambarı oluşturulması
- Vergi beyannamelerinin e-ortamda verilmesi
- Bankalar aracılığıyla ödemelerin gerçekleştirilmesi
- Diğer kurum ve kuruluşlar ile veri paylaşımının sağlanması

3.4 Türkiye'nin E-Devletteki Yeri

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmeye başladığı dönemde, kamu kurum ve kuruluşlarının organizasyon yapısı ve yönetim anlayışlarında birlikte hareket etme bilincinin oluşmaması, ağ sistemlerine geçişi güçleştirmiştir. Kurum ve kuruluşların

bireysel olarak başlattıkları bilgi ve iletişim sistemlerine vatandaşların da dâhil olması e-Devlet sisteminin temellerinin oluşmasını sağlamıştır. (Kırçova, 2003, s. 156)

Taylor Nelson Sofrez araştırma şirketinin 2001 yılında 27 ülkede yaptığı çalışma Türkiye'nin e-Devletteki yerini göstermesi açısından önemlidir. (Karkın ve Kösecik, 2004, s. 112) Yapılan çalışmada Türkiye, kamu hizmetlerinin internet üzerinden kullanılmasında %3 ile Rusya ve Endonezya ile birlikte sonuncu sırada yer almıştır. Araştırmaya konu olan ülkelerin büyük çoğunluğunda yetişkin nüfusun %26'sı kamu hizmetlerinden internet üzerinde yararlanmakta olduğu, Türkiye nüfusunun ise %3'ünün bilgi almak veya kamu hizmetlerinden faydalanmak için internet aracılığı ile kamuya ait web sayfalarını ziyaret ettiği belirtilmektedir. (Türkiye Bilişim Şurası, 2002, s. 29)

BM'nin üye ülkelerin e-Devlet gelişmişlik düzeyini ölçen ve e-Devlet Gelişmişlik Endeksi (EGDI) olarak isimlendirilen 2001 yılında yaptığı ilk çalışmada Türkiye 169 ülke arasından 43. Sırada yer almaktadır. (United Nations, 2001, s. 7)

Tablo 4: BM 2001 e-Devlet Endeksi

Yüksek E-Devlet Seviyesi	2.00-3.25
Orta E-Devlet Seviyesi	1.60-1.99
Düşük E-Devlet Seviyesi	1.00-1.59
Yetersiz E-Devlet Seviyesi	< 1.00
ABD	3.11
Singapur	2.58
Türkiye	1.83
Yunanistan	1.77
Küba	1.49
Uganda	0.46

2001 yılında yapılan çalışmalarda Türkiye'nin BM endeksine göre orta e-Devlet seviyesinde, Taylor Nelson Sofrez şirketinin yaptığı çalışmaya göre son sıralarda bulunduğu görülmektedir.

Dünya çapında yaşanan e-Dönüşüm teknolojilerinden en iyi şekilde yararlanılmasında, kamu kurum ve kuruluşlarının birlikte çalışabilirliğinin sağlanması ve entegrasyonun önündeki engellerin kaldırılması önemli bir faktördür. (Çetiner, 2008, s. 47)

Türkiye, 2003 yılında e-Devlet projesi kapsamında başlattığı eylem planlarında süreklilik sağlamış ve bilgi toplumuna dönüşümün toplumun geneline yayılmasını sağlayarak belirlenen amaç ve hedeflere ulaşma yolunda önemli gelişmeler kaydetmiştir. (T.C.Kalkınma Bakanlığı, 2015, s. 10) Bu kapsamda 2006, 2012, 2013 ve 2018 yıllarında E-Devlet alanındaki gelişmelere ilişkin bilgiler aşağıdaki tablodaki gösterilmektedir. (T.C.Kalkınma Bakanlığı, 2019, s. 20)

Tablo 5: e-Devlet Alanındaki Gelişmeler

Kategori	2006	2012	2013	2018*
e-Devlet Hizmetlerini Kullanan Bireyler (Milyon Kişi)	26,7	45,1	48,0	45,6
e-Devlet Hizmetlerinden Memnuniyet Oranı	95,06	94,4	97,5	90
e-Devlet Kapısı Kayıtlı Kullanıcı Sayısı (Milyon Kişi)	0,01	13,8	15	40,7
e-Devlet Kapısından Sunulan Hizmet Sayısı	22	547	700	4.085

Kaynak: *2018 (Strateji ve Bütçe Başkanlığı, 2019, s. 201)

Yukarıdaki tabloda Türkiye'nin, e-Devlete geçiş sürecinde kat ettiği adımlar rakamsal olarak ifade edilmekle birlikte, e-Dönüşüm yolunda özellikle kamu hizmetlerine yönelik önemli gelişme sağladığı görülmektedir.

Bu gelişmeler BM tarafından yapılan 2016 ve 2018 yıllarındaki e-Devlet endekslerine yansımaktadır. BM'nin 2016 yılında yaptığı EGDİ araştırmasında Türkiye 193 ülke arasında "yüksek seviye" olarak 63.sırada yer almış, (United Nations, 2016, s. 158) 2018 yılında yapılan araştırmada ise önemli bir ivme kazanarak 53. sırada yerini almıştır. (United Nations, 2018, s. 232)

3.5 Dünyada E-Devlet Kullanımına İlişkin Örnekler

Dünya, değişimin tam zamanında yapılması gerektiği bilgi çağının içinde dönmeye devam ederken, gelişmiş Dünyada yerini almak isteyen devletler de bilgi toplumu olma yolundaki çalışmalarını tamamlayarak büyük bir e-dönüşüm içerisinde. Günümüzde yönetim bilişim sistemlerinin sağladığı faydalar sonucunda tüm dünya devletleri, kamu yapılarını bilişim sistemleri ile destekleyerek kesintisiz olarak çalışmasını mümkün kılan e-Devlet sistemine uyumlaştırma yolunda çalışmalar yapmaktadır. Dünyadaki uygulamalar göz önünde bulundurulduğunda e-Devlete geçiş faaliyetlerinin, daha çok yerel yönetim hizmetlerinin geliştirilmesine yönelik bilgisayar

uygulamalarının iyileştirilmesi şeklinde olduğu belirtilmektedir. (Türkiye Bilişim Şurası, 2002, ss. 49–51)

E-Devlete geçişte bazı ülkelerin öncü adımlar attığı görülmektedir. Türkiye de bilgi toplumu olma yolunda hızla ilerlemekte, gerek altyapısal gerekse de uygulamaya yönelik faaliyetleri yoğun bir şekilde yürütülmektedir. (Yürük ve Öztaş, 2017, s. 2136) Bu kapsamda küresel e-Devlet raporlarında en iyi performansla sahip Amerika Birleşik Devletleri (ABD), Birleşik Krallık (UK), Singapur, Japonya ve Estonya örnek olarak incelenmiştir.

3.5.1 ABD

Bilişim ve iletişim alanında öncü ülkeler arasında yer alan ABD, e-Devlete geçiş çalışmalarında da bu öncülüğünü sürdürmektedir. “Access America” e-Devlet projesi ile bağımsız olarak sunulan kamu hizmetlerini, tek bir dijital platformda toplayarak kamu hizmetlerinin tek bir portaldan çevrimiçi sunulması hedeflenmiştir. (Demirel, 2006b, s. 102)

ABD İdare ve Bütçe Komisyonu tarafından hazırlanan ve Ekim 2001’de Başkan tarafından onaylanan e-Devlet Stratejileri raporunda, devletin yurttaşlara hizmet verme veya onlarla birlikte çalışma yöntemlerini e-Devlet stratejilerini geliştirmek yoluyla iyileştirmenin gerekliliği ortaya konulmaktadır. ABD’nin e-Devleti geliştirme stratejileri üç temele dayanmaktadır. (Kırçova, 2003, ss. 126–128)

- Bürokrasi merkezli değil, yurttaş odaklı devlet,
- Devletin sonuç odaklı olması,
- Yenilikleri destekleyen pazar odaklı devlet

ABD 2009 yılında e-Devlete ve dijital alt yapısına yapılan yatırımları stratejik bir ulusal varlık olarak görmektedir. E-Devlet konulu birçok çalışmada lider durumunda olan ABD, BM e-Devlet Araştırmasında ölçülen EGDI’ye göre, 2016 yılında on ikinci sırada yer almış olmasına rağmen, 2005 yılında birinci, 2010 yılında ikinci sırada yer alarak 2016 yılı dışında her zaman ilk 10 ülke arasındaki yerini muhafaza etmiştir. (T.C.Kalkınma Bakanlığı, 2019, s. 10)

3.5.2 Birleşik Krallık

Birleşik Krallık, e-Devlete uyum çalışmalarına doksanlı yıllarda başlayan, kısa sürede e-Devlete alanında önemli değişim ve dönüşümler yaşayan ülkelerden birisi olarak

değerlendirilebilir. UK, vatandaşlarının kamu hizmetlerinin sunumundan en iyi şekilde yararlanmasını önemsemiş ve evlerinde herhangi bir internet bağlantısı ya da desteği olmayan vatandaşları için çevrimiçi hizmet merkezleri oluşturmuştur. (Yürük ve Öztaş, 2017, ss. 2139–2140)

İngiltere hükümetinin Microsoft ile beraber yürüttüğü “U.K. Government Gateway” projesi ile altmış 60 vatandaş ve 3 milyon işyeri için 200 merkezi ve 482 yerel kuruluşu “one-stop-shop” ta bir araya getirmeyi ve 2005 yılına kadar kamu işlemlerinin %100 ünün dijitalleştirilmesi hedeflenmektedir. (Türkiye Bilişim Şurası, 2002, s. 53)

UK, BM e-Devlet Araştırmasının ölçtüğü EGDI’ye göre, 2016 yılında lider ülke konumunda yer almaktadır. 2016 yılında yayımladığı Kamu Reformu Stratejisi’nde, sunulan kamu hizmetlerinin toplumun tüm kesimlerini kapsaması gerektiğinin üzerinde durulmuştur. Birleşik Krallık’ın uyguladığı e-Devlet projeleri incelendiğinde en dikkat çeken örneğin, “legislation.gov.uk” adresinde hizmet veren ve mevzuat belgelerine erişim sağlayan açık standartlar çerçevesinde tasarlanmış olan portal olduğu belirtilmektedir. Ayrıca, Ülkede e-Devlet faaliyetlerinin yönetiminde etkili olan örgütsel bir yapı kurulmuştur. Bu yapı ile kamu hizmetlerinin sunumu daha vatandaş-odaklı, erişilebilir ve etkin hale getirilmesi ve tüm grupları kapsayıcı/içerici ve güvenli hizmet sunumunun sağlanması hedeflenmiştir. (T.C.Kalkınma Bakanlığı, 2019, ss. 7–10)

3.5.3 Singapur

Singapur’da e-Devlete geçiş çalışmalarının temeli, 1980’li yıllarda Kamu Hizmeti Bilgisayarlaştırma Programı (CSCP) ile atılmıştır. Bilgi ve iletişim teknolojisinde yaşanan değişim ile 2000 yılında müşteri merkezli olacak şekilde e-Devlet planı II (EGAP II) benimsenmiştir. E-Devlete geçişte erken yıllarda başlayan Singapur bilişim ve iletişim teknolojisinde önemli bir altyapıyı barındırmaktadır. E-Devlete geçiş için oluşturulan eylem planları teknolojik altyapının kurulmasında öncü olmuştur. Singapur’da e-Devlete geçişe yönelik hazırlanan eylem planları şunlardır. (Demirel, 2006b, ss. 106–107)

1. Ulusal Bilgisayarlaşma Planı (1980-1985)
2. Ulusal Bilgi Teknolojileri Planı (1986-1991)
3. Bilgi Teknolojileri 2000 (1992-1999)
4. Infocomm 21 (2000-2003)
5. Bağlı Singapur (2003-...

Singapur'da e-Devlet sisteminin etkin bir şekilde çalışmasının en temel koşullarından birisi, ülkede bulunan herkesin erişebilirliğe sahip olmasıdır. Çoğu kişinin e-Devlete bağlantı kurabilmesi, toplumda var olan sayısal uçurumu azaltacak etkiye sahiptir. Singapur, bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanma konusunda bilişim kültürü yüksek bir ülkedir. (Yürük ve Öztaş, 2017, s. 2148)

Singapur hükümeti, sürdürülebilir kalkınmanın sağlanması ve önceden belirlenmiş bir vizyon ile uyumlu politika oluşturabilmesi için hükümetlerin kapasitelerini artırmasına ve yeni etkinlik düzeylerine erişmelerine önem vermektedir. (United Nations, 2016, s. 15)

BM'nin 2001 yılından başlayarak yapmış olduğu EGDI araştırmalarında Singapur 2001 yılında dördüncü (United Nations, 2001, s. 7), 2003'te on üçüncü (United Nations, 2003, s. 20), 2004'te dördüncü (United Nations, 2004, s. 66), 2005'te ikinci (United Nations, 2005, s. 240), 2008'de onuncu (United Nations, 2008, s. 212), 2010'da dokuzuncu (United Nations, 2010, s. 124), 2012'de ikinci (United Nations, 2012, s. 134), 2014'te onuncu sırada yer almıştır. (United Nations, 2014, s. 240)

Singapur'un bilişim altyapısına verdiği önem, BM tarafından yapılan EGDI araştırmalarına olumlu yansiyarak, e-Devlet gelişiminde lider ülkelerden olduğunu göstermektedir. Singapur, BM e-Devlet araştırmasında ölçülen EGDI'ye göre, 2016 yılında ön sıralarda yer edinmiş ve dördüncü sırada bulunmaktadır. (United Nations, 2016, s. 157)

3.5.4 Japonya

Japon e-Devletin temelleri, 1995-2002 yılları arasında vatandaşların elektronik başvuru ve form gönderme konularını da içine alan dijital sistemlere geçmesine ve bilgi ve iletişim teknolojilerinin yaygın bir şekilde kullanılmasına destek verilmesiyle atılmıştır. (Ova, 2014, s. 145)

Genel olarak otomotiv sektörü, mobil teknoloji ve robot modernizasyonu alanlarında dünyada öncü konumda bulunan Japonya, BM e-Devlet Araştırması'nda ölçülen EGDI sonuçlarına göre de e-Devlet alanında yüksek teknolojiye sahip başarılı ülkeler arasında bulunmaktadır. Japonya BM e-Gelişmişlik endeksinde 2012 yılında on sekizinci sırada, 2014'te altıncı sırada ve 2016'da ise on birinci sırada yer almıştır. E-Devlete katılımının ölçüldüğü alanda ise 2016'da ikinci sırada bulunmaktadır. (T.C.Kalkınma Bakanlığı, 2019, s. 13) Ayrıca, bünyesinde e-Devlet alanında çalışmaların yapıldığı araştırma merkezine sahip, köklü bir üniversite olan Waseda Üniversitesi

Japonya’da bulunmaktadır. Waseda Üniversitesi, uluslararası bir kuruluş olan IAC ile birlikte diğer dünya devletlerinin e-Devlet gelişmişlik düzeylerini incelemekte ve sonuçlarını düzenli olarak rapor haline getirerek bunları yayınlamaktadır. (Ekinci, 2018, s. 344)

E-Devletin örgütsel/yönetişim alanında gerçekleştirdiği değişiklikler, Japonya’nın e-Devlet alanındaki başarılı ülkeler arasında yer almasını sağlayan önemli etkenlerden biridir. Küresel çapta yükselen bir trend olan Kamu Sektörü Tepe Bilişim Yöneticisi (CIO) kullanan ülkeler arasına 2012 yılında katılan Japonya, 2016 yılında CIO ofislerinin sayısını 111’e kadar çıkartmış ve e-Devletteki performansını artırmıştır. (T.C.Kalkınma Bakanlığı, 2019, s. 14)

3.5.5 Estonya

Avrupa’nın en küçük nüfuslu ülkelerinden olan Estonya, e-Devlet alanında sahip olduğu teknolojik altyapısı ile diğer ülkelere örnek olmaktadır. BM’nin 2005 yılından bu yana yaptığı e-Devlet gelişmişlik araştırmalarında sürekli en iyi ilk 20 ülke arasında yerini almaktadır. 2016 sıralamasında dünyada on üçüncü olmuş, Avrupa ülkeleri arasında ise Almanya, Avusturya ve İspanya gibi ülkelerin önüne geçerek yedinci sırada yer edinmiştir. Bu başarının oluşmasında, ülkenin coğrafi olarak küçük bir ölçeğe sahip olması, yenilikçilik anlayışının sürekli teşvik edilerek toplumsal olarak benimsenmesine verilen önem ve ülkede bilişim alanında uzmanlaşmış yerel uzman kişilerin varlığı önemli bir etken olarak görülmektedir. (T.C.Kalkınma Bakanlığı, 2019, s. 12)

3.6 Türkiye ve Dünya Devletlerinin E-Devlet Kullanımının Karşılaştırılması

3.6.1 BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksi

BM EGDI, dünya çapında en fazla ülkenin e-Devlet gelişmişlik düzeyinin ölçümlendiği rapordur. BM tarafından iki yılda bir yayımlanan e-Devlet gelişmişlik endeksi raporları, BM’nin bünyesinde yer alan BM altındaki Ekonomik ve Sosyal İlişkiler Departmanı’na (UNDESA) bağlı Kamu İdaresi ve Kalkınma Yönetimi Bölümü (DPADM) tarafından yürütülmektedir. (Dijital Akademi, 2020a)

Bileşik bir endeks olan EGDI; telekomünikasyon altyapısı (TA), insan kaynakları (İK) ve çevrimiçi hizmetler (ÇH) endekslerinin ağırlıklı ortalamasından oluşmaktadır. Araştırma kapsamında ayrıca; vatandaşlara elektronik ortamda bilgi verme, kamu hizmetlerine ilişkin danışmanlık yapma ve kamu sektörü karar mekanizmalarına katılımı içeren e-Katılım Endeksi de ölçülmektedir. Türkiye, e-Katılım endeksine göre 2016

yılında 193 ülke arasında 60. sırada, e-Devlet Gelişme Endeksi bakımından ise 193 ülke arasında 68. sırada yer almaktadır. Ülke puanına göre Türkiye, söz konusu endeks değeri açısından dünyadaki ikinci en iyi grupta yer almaktadır. Bu endeksin alt unsurları bakımından Türkiye'nin durumu, Avrupa ülkeleri ortalaması ve dünya ortalaması ile aşağıdaki tabloda karşılaştırmalı olarak belirtilmektedir: (T.C.Kalkınma Bakanlığı, 2019, s. 57)

Tablo 6: 2016 BM e-Devlet Gelişme Endeksi'nde Türkiye'nin Puanı

	EGDI	TA	İK	ÇH
Türkiye'nin Puanı	0,5900	0,3775	0,7910	0,6014
Avrupa Ortalaması	0,7241	0,6438	0,6897	0,6926
Dünya Ortalaması	0,4922	0,3711	0,6433	0,4623

Kaynak: BM 2016 e-Devlet Araştırması

Yukarıdaki tablodan da anlaşılacağı üzere Türkiye'nin e-Devlete ilişkin endeks değerleri genel olarak dünya ortalamasının üzerinde bulunmaktadır. Ancak, İnsan Kaynakları Alt Endeksi haricinde diğer endeks değerleri Avrupa ülkelerinin ortalamasının altında kalmaktadır.

BM'nin 2018 yılında yapmış olduğu son e-Devlet gelişmişlik endeksine bakıldığında, Türkiye'nin e-Devlete verdiği önemi bir kez daha göstermiştir. 2016 yılında yayınlanan rapora göre on beş basamak yükselerek, 2018 yılı EGDI sıralamasında 53. sıraya yerleşmiştir.

3.6.2 Waseda Üniversitesi & IAC E-Devlet Sıralaması

Waseda Üniversitesi e-Devlet Araştırmaları Merkezi ve Uluslararası CIO Akademisi (IAC) tarafından Prof. Toshio OBI önderliğinde Uluslararası e-Devlet Sıralaması çalışması gerçekleştirilmektedir. Ülkelerin e-Devlet gelişmişlik düzeylerini ölçen bu araştırmanın ilki 2005 yılında yapılmıştır. Sonuncusunun 2016 yılında düzenlendiği rapor, her yıl artarak toplam 65 ülkeye ulaşmıştır. 2014-2016 yılları arasında 3 kez gerçekleştirilen ölçümlelerde Türkiye için yapılan değerlendirmeler aşağıdaki tabloda belirtilmiştir: (Dijital Akademi, 2020b)

Tablo 7: Waseda Üniversitesi Uluslararası e-Devlet Endeksinde Türkiye

YIL	ÜLKE SAYISI	SIRA
2016	65	42 (51.31)
2015	63	42 (52.3)
2014	61	28 (62.65)

Waseda Üniversitesinin 65 ülkenin dâhil edildiği e-Devlet gelişmişlik düzeyinin ölçüldüğü 2017 raporunda, Türkiye'nin endeks puanını bir önceki rapora göre 51,31'den 55,52'ye artırdığı ve sıralamasının geçmiş yıllara nazaran birkaç basamak yükselerek 42. sıradan 39. sıraya çıktığı görülmektedir. (Waseda, 2017, s. 1)

BÖLÜM 4

METOT

4.1 Araştırmanın Modeli

Araştırmamız, Türkiye’de e-Devlet konusu üzerine yapılan akademik çalışmaların değerlendirilmesi ve daha önce çalışılmamış alan ve konuların ele alınmasını amaçlayan **nitel** bir araştırma niteliğindedir. Çalışmada, nitel araştırma yaklaşımı kullanılmış ve içerik analizi tekniğinden yararlanılmıştır. Akademik çalışmalar, Türkiye’de yayımlanmış 2008-2019 yılları arasındaki makale ve tezler olmak üzere 2’ye ayrılmıştır.

Akademik çalışmalar, e-Devletin hangi hizmet türüne yönelik olduğu, hangi alan ve konuları kapsadığı, hangi araştırma yöntemlerinin kullanıldığı ve yıllara göre dağılımı açısından incelenmiştir. Araştırmaya konu edinen toplam 196 akademik çalışma bu çalışmanın veritabanını oluşturmaktadır. Araştırmanın amaçları kapsamında Türkiye’de e-Devlet konusu üzerine yapılan akademik çalışmalar içerik analizi metoduyla taranarak elde edilen veriler **tablolaştırılıp birbirleriyle karşılaştırmalı olarak** analiz edilmiştir.

İçerik analizi tekniği, sosyal bilimlere ilişkin araştırmalarda çok sık kullanılan ve yazılı şekildeki kanıtsal dokümanlara uygulanan bilimsel yöntemlerdendir. (Hepkul, 2002, ss. 2–3) Ayrıca, doküman analizi gibi kalitatif(nitel) teknikler kullanılarak daha evvelden bilinen veya bilinmeyen bazı sorunların çözümüne ilişkin öznel düşüncüyü öne çıkaran yorumsal bir süreci ifade etmektedir. (Baltacı, 2019, s. 369) İçerik analiz tekniğinin esnekliği, farklı etmenlerin anlaşılmasını kolaylaştırır (Fidan, 2018, s. 27) ve verilerin kendi içinde ele alınmasını ve analiz edilerek bölümlene yapılabildiğini sağlar. (Hepkul, 2002, s. 6)

4.2 Araştırmada Kullanılan Veri Toplama Araçları

Araştırma içeriğine uygun olarak, sınırlandırılan çalışma kümesine ilişkin akademik çalışmaların değerlendirilebilmesi için “tarama formu” oluşturulmuştur. “Makale tarama formu” ile makalelerin adı, dili, yayın yılı, araştırma yöntemleri, alan ve konu kategorisine ilişkin özellikler taranmıştır. “Tez tarama formu” ile de tezin türü, yayın yılı, adı, dili, araştırma yöntemleri, alan ve konu kategorisine ilişkin bilgilere ulaşılmıştır.

Türkiye’de e-Devlet konusu üzerine yapılan akademik çalışmalara ilişkin belirlenen çalışma kümesinin türleri yıllara göre aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Tablo 8: Yıllara göre akademik çalışmaların türü

Yıl	Yüksek Lisans	Doktora	Makale	Toplam
2008	7	0	6	13
2009	11	2	3	16
2010	10	0	4	14
2011	6	4	3	13
2012	6	0	5	11
2013	10	1	4	15
2014	15	2	4	21
2015	7	1	3	11
2016	5	2	4	11
2017	15	0	6	21
2018	9	2	13	24
2019	15	3	8	26
Genel Toplam	116	17	63	196

4.3 Bulgular ve Analiz

Tablo 8’de yer alan akademik çalışmalar (tez ve makale), araştırmamızın alt amaçları doğrultusunda oluşturulan makale ve tez tarama formuna göre incelenmiştir. İnceleme sonucunda elde edilen bilgilerle öncelikle, Türkiye’de e-Devlet konusu üzerine yapılan akademik çalışmaların elektronik kamu hizmetleri kullanım alanlarından (İnce, 2001, s. 9) hangi hizmet türüne ilişkin olduğu belirlenmiş ve akademik çalışmalar bilgi verme hizmetleri (tek yönlü), iletişim hizmetleri (karşılıklı) ve çevrimiçi işlem hizmetleri (karşılıklı ya da tek yönlü) olmak üzere 3 ayrı kategoride incelenmiştir. Bir akademik çalışma birden fazla hizmet türünü konu edinmiş olabilir.

Kategorilere ayırma öncesinde her bir akademik çalışma ortak bir formata çevrildi. Daha sonra her bir akademik çalışmanın içeriğine bakılarak “iş hayatı, konut, eğitim, sağlık, kültür, ulaştırma, kamu hizmetleri kılavuzu, idari süreçler kılavuzu, kamu kayıtları ve veritabanları, bilgi ve belge oluşturulması” şeklinde bilgilendirme amacı

taşıyanlar “bilgi verme hizmetleri kategorisine”, “danışmanlık, ilan, e-posta iletişimi, müşteri hizmetleri” şeklinde karşılıklı iletişim amacı taşıyanlar “iletişim hizmetleri kategorisine”, “rezervasyon, çeşitli formların e-ortamda doldurulması, anket” şeklinde çevrimiçi hizmet sunma amacı taşıyanlar “çevrimiçi işlem hizmetleri kategorisine” olacak şekilde ayrıştırıldı.

Diğer alt amaçlara ilişkin değerlendirmeler de akademik çalışmaların konu başlıkları, özet kısımları ve içeriğine bakılarak e-Devletin kullanımına yönelik alan, konu ve araştırma yöntemleri şu şekilde kategorize edilmiştir:

- **Alan:** “Belirli bir alana yönelmemiş veya bütüncül bir yaklaşımla” ele alınan akademik çalışmalar “Genel Bakış” kategorisine, “bakanlıkların merkez ve taşra teşkilatı ile bunların bağlı kuruluşlarını ilgilendiren” akademik çalışmalar “Merkezi Yönetim” kategorisine, “yetkileri belirli bir coğrafi alan ve hizmetlerle sınırlı olarak kamusal faaliyet gösteren kurumları ilgilendiren akademik çalışmalar “Yerel Yönetim” kategorisine, “eğitim, öğretim ve bunlarla ilgili kurumları ilgilendiren akademik çalışmalar” “Eğitim” kategorisine, “sağlık, hastane bilgi sistemleri ve bunları ilgilendiren akademik çalışmalar “Sağlık” kategorisine, “hukuk, e-Devlet mevzuatı ve bunları ilgilendiren akademik çalışmalar “Hukuk” kategorisine, “e-ticaret” üzerine yapılan akademik çalışmalar “Ekonomi” kategorisine ve “vedop, internet vergi dairesi ve bunları ilgilendiren akademik çalışmalar “Maliye” kategorisine olacak şekilde ayrıştırıldı.
- **Konu:** “İş ve iş süreçlerinin elektronik ortama entegre edilmesi, iş ve iş süreçlerinin karşılıklı ve birlikte uyumluluğu, e-Devlet uygulamalarının bütünsel bir yaklaşımla değerlendirildiği, kurumlar arası koordinasyon” içeriğinden bahseden akademik çalışmalar “Birlikte Çalışabilirlik ve Hizmetlerin Bütünlüğü” kategorisine, “e-Devletin mevcut veya gelişmesine yönelik strateji, model ve önemli faktörler” içeren akademik çalışmalar “Stratejiler, Metodoloji veya Anahtar Faktörler” kategorisine, “e-Devletin güvenliği, gizliliği ve vatandaşların e-Devlete olan güvenini” içeren akademik çalışmalar “Gizlilik/Güvenlik” kategorisine, “kamu yönetiminde bürokrasinin azalması, iş ve işlemlerin hızlanması, hesap verilebilirlik, şeffaflık gibi yönetimsel ve kamu kaynaklarının kullanımında tasarruf sağlanmasını” ilgilendiren akademik çalışmalar “İdari ve/veya Sosyo-Ekonomik Etki”

kategorisine, “bilişim kültürünün artmasından, e-demokrasi kavramı ve vatandaşların e-Devlet kullanımını ölçen” akademik çalışmalar “Katılımcılık” kategorisine, “e-Devlet portallarını ve kamu web sayfalarının kullanılabilirliğini, erişilebilirliğini ve tasarımlarını değerlendiren” akademik çalışmalar “Web Sitelerinin Kullanılabilirliği” kategorisine olacak şekilde ayrıştırıldı.

Araştırma Yöntemi: Akademik çalışmaların içeriğinde ifade edilen araştırma yöntemleri “Anket Çalışması”, “Doküman Analizi”, “Web Sitesi Gözlemi/İncelemesi”, “Vaka Analizi”, “Görüşme/Mülakat”, “Yeni Sistem/Model Önerisi” olacak şekilde ayrıştırıldı. Bir akademik çalışma birden fazla araştırma yöntemini kullanmış olabilir.

Araştırma kümesine dâhil olan tüm akademik çalışmaların her biri ayrı ayrı incelenmiştir. Akademik çalışmalarda, e-Devletin sisteminin kullanımlarına ilişkin hizmet türleri, alanları, konuları ve araştırma yöntemleri belirlenerek, söz konusu akademik araştırmaların hangilerine ağırlık verdikleri sırasıyla aşağıdaki tablolarda ortaya konulmuştur.

Tablo 9: e-Devlet Kullanımın Hizmet Türlerine Göre Değerlendirilmesi

	YL TEZ	DOKTORA TEZİ	MAKALE	GENEL
BİLGİ VERME HİZMETLERİ	116	17	63	196
	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
İLETİŞİM HİZMETLERİ	101	15	26	142
	87,07%	88,24%	41,27%	72,45%
ONLİNE İŞLEM HİZ.	99	14	22	135
	85,34%	82,35%	34,92%	68,88%
TOPLAM AKADEMİK ÇALIŞMA	116	17	63	196

Tablo 9’da 63 makale ve 116’sı YL tezi, 17’si Doktora tezi olmak üzere toplam 196 akademik çalışmaya ilişkin, e-Devletin kullanımına yönelik hizmet türleri bulunmaktadır. Bir akademik çalışmada, birden fazla hizmet türü konu edinmiş olabileceğinden genel “hizmet türü” sayısı 473 olarak gözükmektedir.

Bir akademik çalışmada, birden fazla hizmet türü konu edildiği görülmektedir. Buna göre “yüksek lisans tezlerinde” ağırlık verilen hizmet türlerini aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür,

- 100,00% ile Bilgi Verme Hizmetleri
- 87,07% ile İletişim Hizmetleri
- 85,34% ile Çevrimiçi İşlem Hizmetleri

olarak yer almaktadır.

“doktora tezlerinde ” ağırlık verilen hizmet türleri,

- 100,00% ile Bilgi Verme Hizmetleri
- 88,24% ile İletişim Hizmetleri
- 82,35% ile Çevrimiçi İşlem Hizmetleri

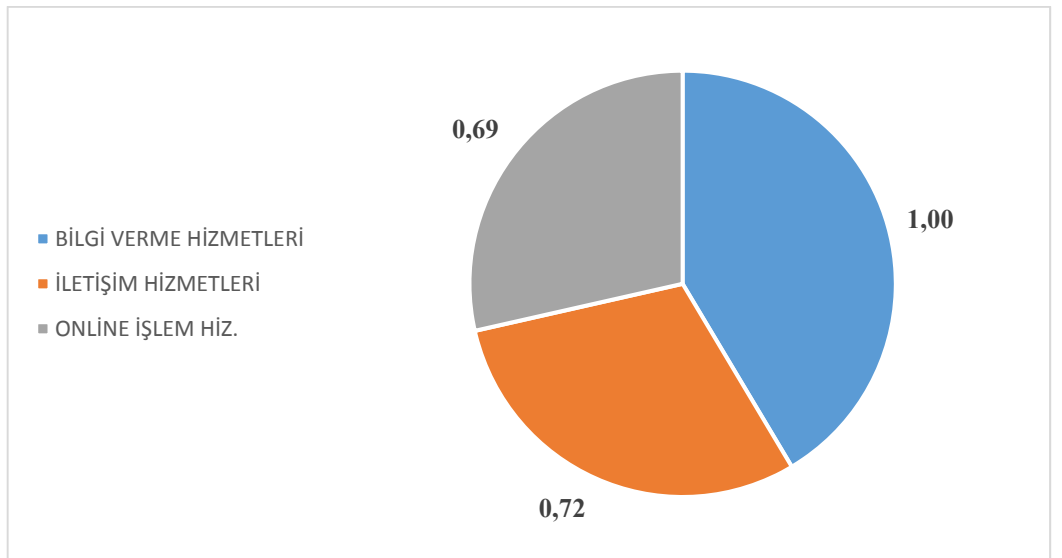
olarak yer almaktadır.

“makalelerde” ağırlık verilen hizmet türleri,

- 100,00% ile Bilgi Verme Hizmetleri
- 41,27% ile İletişim Hizmetleri
- 34,92% ile Çevrimiçi İşlem Hizmetleri

olarak yer almaktadır.

Şekil 2: e-Devletin kullanıldığı Hizmet Türlerinin Akademik Çalışmalara göre dağılımı



Şekil 2’de Akademik çalışmaların geneline bakıldığında, e-Devlet kullanımının hizmet türlerine göre dağılımında “bilgi verme hizmetlerinin” tüm akademik çalışmalara konu edildiği görülmektedir.

Tablo 10: e-Devlet Kullanımının Alanlara Göre Değerlendirilmesi

	YL TEZ	DOKTORA TEZİ	MAKALE	GENEL
Genel	72	12	23	107
	62,07%	70,59%	36,51%	54,59%
Merkezi Yönetim	15	1	29	45
	12,93%	5,88%	46,03%	22,96%
Yerel Yönetim	6	2	0	8
	5,17%	11,76%	0,00%	4,08%
Eğitim	6	0	3	9
	5,17%	0,00%	4,76%	4,59%
Sağlık	4	0	3	7
	3,45%	0,00%	4,76%	3,57%
Hukuk	1	2	4	7
	0,86%	11,76%	6,35%	3,57%
Ekonomi	2	0	0	2
	1,72%	0,00%	0,00%	1,02%
Maliye	10	0	1	11
	8,62%	0,00%	1,59%	5,61%
Toplam Akademik Çalışma	116	17	63	196

Tablo 10’da akademik çalışmaların, e-Devlet kullanımının alanlara göre dağılımı ifade edilmiştir.

Buna göre “yüksek lisans tezlerinde” ağırlık verilen ilk üç kullanım alanını aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür,

- 62,07% Genel,
- 12,93% Merkezi Yönetim,
- 8,62% Maliye,

olarak yer almaktadır.

“doktora tezlerinde ” ağırlık verilen ilk üç kullanım alanını,

- 70,59% Genel,
- 11,76% Yerel Yönetim,

- 11,76% Hukuk,

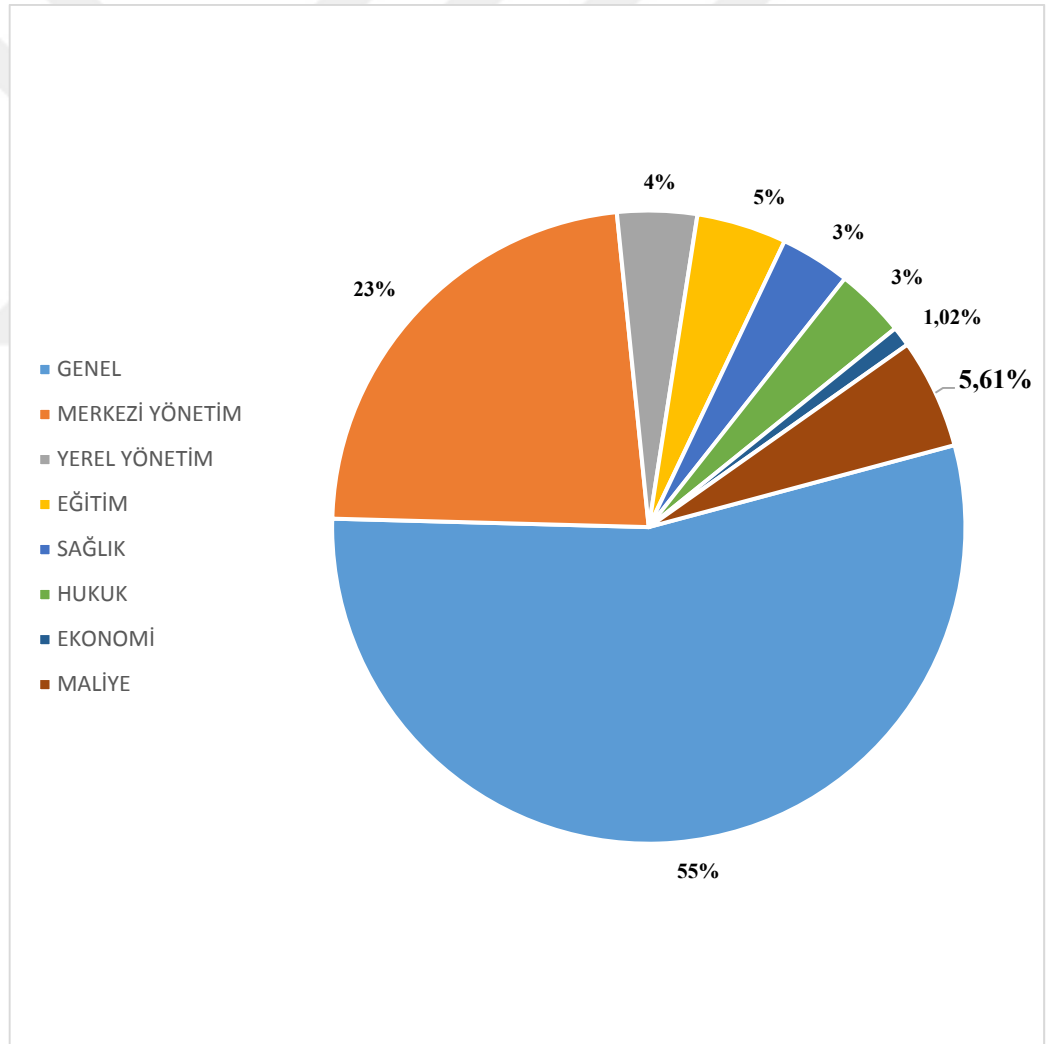
olarak yer almaktadır.

“makalelerde” ağırlık verilen ilk üç kullanım alanını,

- 46,03% Merkezi Yönetim,
- 36,51% Genel,
- 6,35% Hukuk,

olarak yer almaktadır.

Şekil 3: e-Devletin kullanıldığı Alanların Akademik Çalışmalara göre dağılımı



Şekil 3'te Akademik çalışmaların geneline bakıldığında, e-Devlet kullanımının alanlara göre dağılımında “genel” bakışın en yoğun olarak işlendiği, daha sonra “merkezi yönetim” alanına ağırlık verildiği görülmektedir.

Tablo 11: e-Devlet Kullanımının Konulara Göre Değerlendirilmesi

	YL TEZ	DOKTOR A TEZİ	MAKALE	GENEL
Birlikte Ç./Hizmetlerin Bütünlüğü	19	1	8	28
	16,38%	5,88%	12,70%	14,29%
Stratejiler, Metodoloji Veya Anahtar Faktörler	29	10	15	54
	25,00%	58,82%	23,81%	27,55%
Gizlilik-Güvenlik	8	2	8	18
	6,90%	11,76%	12,70%	9,18%
"İdari" ve/veya "Sosyo-Ekonomik Etki"	32	2	18	51
	27,59%	11,76%	28,57%	26,02%
Katılımcılık	21	2	12	35
	18,10%	11,76%	19,05%	17,86%
Web Sitelerinin Kullanılabilirliği	7	0	2	9
	6,03%	0,00%	3,17%	4,59%
Toplam Akademik Çalışma	116	17	63	196

Tablo 11’de akademik çalışmaların, e-Devlet kullanımının konulara göre dağılımı ifade edilmiştir.

Buna göre “yüksek lisans tezlerinde” ağırlık verilen ilk üç ağırlıklı konuları aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür,

- 27,59% "İdari" Ve/Veya "Sosyo-Ekonomik Etki",
- 25,00% “Stratejiler, Metodoloji Veya Anahtar Faktörler”,
- 18,10% “Katılımcılık”,

olarak yer almaktadır.

“doktora tezlerinde ” ağırlık verilen ilk üç kullanım konusunu,

- 58,82% “Stratejiler, Metodoloji Veya Anahtar Faktörler”,
- 11,76% ile “Gizlilik/Güvenlik”, "İdari" ve/veya "Sosyo-Ekonomik Etki” ve “Katılımcılık”

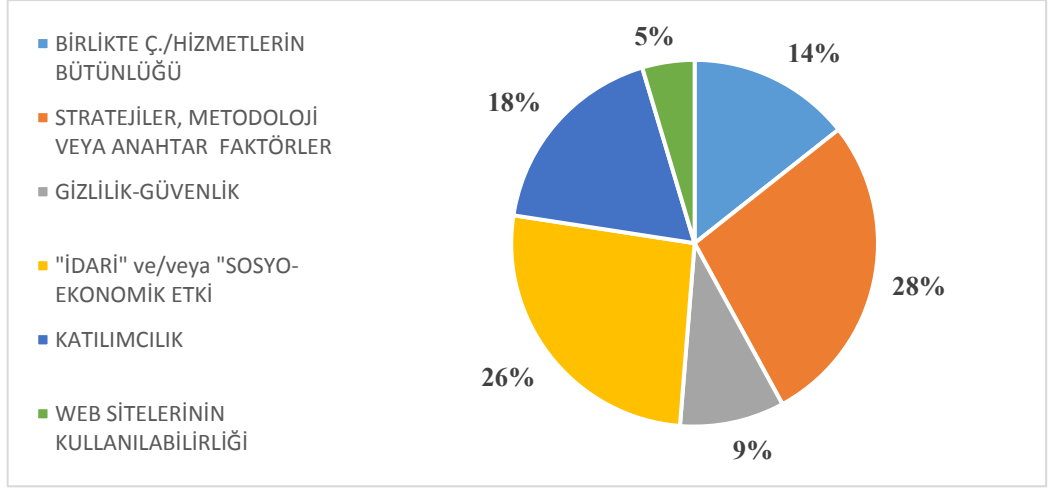
olarak yer almaktadır.

“makalelerde” ağırlık verilen ilk üç kullanım konusunu,

- 28,57% "İdari" ve/veya "Sosyo-Ekonomik Etki”
- 23,81% “Stratejiler, Metodoloji Veya Anahtar Faktörler”,
- 19,05% “Katılımcılık”

olarak yer almaktadır.

Şekil 4: e-Devletin kullanıldığı Konuların Akademik Çalışmalara göre dağılımı



Şekil 4'te Akademik çalışmaların geneline bakıldığında, e-Devlet kullanımının konulara göre dağılımında "Stratejiler, Metodoloji Veya Anahtar Faktörler", en yoğun olarak işlendiği, daha sonra "İdari" ve/veya "Sosyo-Ekonomik Etki" konusuna ağırlık verildiği görülmektedir.

Tablo 12: e-Devlet Sistemi Üzerine Yapılan Akademik Çalışmaların Kullanılan Araştırma Yöntemlerine Göre Değerlendirilmesi

	YL TEZ	DOKTORA TEZİ	MAKALE	GENEL
ANKET ÇALIŞMASI	44	7	14	65
	37,93%	41,18%	22,22%	33,16%
DOKÜMAN ANALİZİ	68	13	40	120
	58,62%	76,47%	63,49%	61,22%
WEB SİTESİ GÖZLEMİ/İNCELEMESİ	9	0	4	13
	7,76%	0,00%	6,35%	6,63%
VAKA ANALİZİ	16	1	3	20
	13,79%	5,88%	4,76%	10,20%
GÖRÜŞME/MÜLAKAT	10	3	0	13
	8,62%	17,65%	0,00%	6,63%
YENİ SİSTEM/MODEL ÖNERİSİ	14	4	2	20
	12,07%	23,53%	3,17%	10,20%
TOPLAM AKADEMİK ÇALIŞMA	116	17	63	196

Tablo 12’de e-Devlet sistemi üzerine yapılan akademik çalışmalarda hangi araştırma yöntemlerine ağırlık verildiği ifade edilmiştir. Bir akademik çalışmada, birden fazla araştırma yöntemi kullanılabileceğinden genel “araştırma yöntemi” sayısı 251 olarak gözükmektedir.

Bir akademik çalışmada, birden fazla araştırma yöntemi kullanıldığı anlaşılmaktadır. Buna göre “yüksek lisans tezlerinde” ağırlık verilen ilk üç araştırma yöntemini aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür,

- 58,62% “Doküman Analizi”,
- 37,93% “Anket Çalışması”
- 13,79% “Vaka Analizi”

olarak yer almaktadır.

“doktora tezlerinde ” ağırlık verilen ilk üç araştırma yöntemi,

- 76,47% “Doküman Analizi”
- 41,18% “Anket Çalışması”
- 23,53% “Yeni Sistem/Model Önerisi”

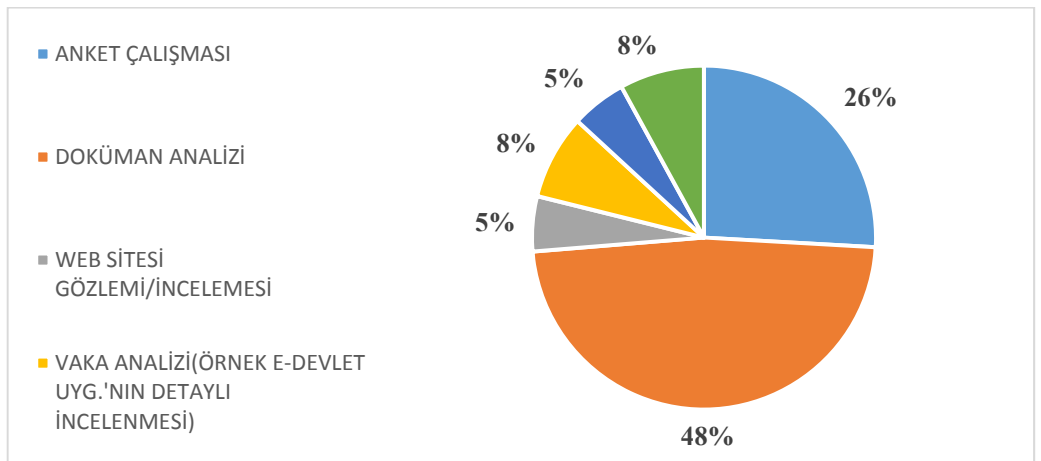
olarak yer almaktadır.

“makalelerde” ağırlık verilen ilk üç araştırma yöntemi,

- 63,49% “Doküman Analizi”
- 22,22% “Anket Çalışması”
- 6,35% “Web Sitesi Gözlemi/İncelemesi”

olarak yer almaktadır.

Şekil 5: e-Devlet Sistemi Üzerine Yapılan Akademik Çalışmalarda Kullanılan Araştırma Yöntemlerine göre dağılımı



Şekil 5'te Akademik çalışmaların geneline bakıldığında, e-Devlet konulu akademik çalışmalarda kullanılan araştırma yöntemlerinin dağılımında, "Doküman Analizinin", en yoğun olarak kullanıldığı, daha sonra "Anket Çalışması" yöntemine ağırlık verildiği görülmektedir.

Bu çalışmanın sonuçları göz önünde bulundurularak, e-Devlet sistemi üzerine yapılacak akademik çalışmalarda, e-Devlet kullanımının hangi hizmet türlerine, alanlara ve konulara göre öncelik verilmesi gerektiğine karar verilerek, daha evvel çalışılmamış kısımlara ağırlık verilebilir.



BÖLÜM 5

TARTIŞMA, SONUÇ ve ÖNERİLER

Bu araştırma, son zamanlarda bilgi ve iletişim teknolojisinin devlet yönetimi ve kamu hizmetlerinin sunumunun önemli bir parçası olan e-Devlet sisteminin akademi dünyasındaki pencereden görünümünü değerlendiren bir çalışma olup, e-Devlet üzerine yapılacak yeni çalışmalara katkıda bulunmak amacıyla yapılmıştır. Bu açıdan bakıldığında çalışmamız, Türkiye’de 2008-2019 yılları arasında e-Devlet üzerine yapılan akademik çalışmaların hangi açılardan işlendiğini tamamen ihtiva edemese de genel bir incelemesi yapılarak, bu alandaki bir boşluğu doldurmaktır.

Bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan devrimsel değişim ve dönüşümden tüm dünya devletleri etkilenmektedir. Günümüzde küresel bir etkiye neden olan teknolojik gelişmeler ve bilgi toplumlarının bilişim kültür seviyesinin yükselmesi, devletlerin yapılarında da önemli değişikliklere yol açmış ve teknolojik gelişmelere uyumunu gerekli kılmıştır. Özellikle, bilişim çağının yaşandığı ve devlet ile toplumun karşılıklı beklentilerinin artarak devam ettiği süreçte, devletlerin kamu hizmetlerini elektronik ortama aktarması e-Devlet kavramını ortaya çıkarmıştır. Kamu hizmetlerinin dijitalleştirilmesi, kamu hizmetlerinin daha hızlı, şeffaf ve kesintisiz bir şekilde sunulmasını sağlamış ve e-Devletin önemini biraz daha artırmıştır. E-Devlet sisteminin filizlenmesi ve giderek öneminin artması, e-Devlet sisteminin her yönüyle araştırılmasının gerekliliğini de ortaya koymuştur. E-Devlet sisteminin gelişiminde önemli bir etkiye sahip olan bilimsel çalışmalarda, e-Devletin olumlu/olumsuz yanlarını, zorluklarını/kolaylıklarını ve avantaj/dezavantajlarının ortaya çıkarılması amaçlanmıştır.

Dünya çapında geçerliliği olan araştırma kuruluşlarınca (BM endeksi, Waseda Üniversitesi endeksi gibi) e-Devlet gelişmişliğinin ölçülmesi ve Türkiye’nin de bu araştırmalara dâhil edilmesi, ülkemiz açısından da e-Devletin önemini ortaya koymaktadır. E-Devlet sisteminin dinamik ve esnek yapısı, gelişmeye ve yeniliğe her zaman açık olması açısından önemlidir. Bu bağlamda, çalışmamızın e-Devletin geliştirilmesine yönelik yapılacak çalışmalar için farklı odak noktaları oluşturabileceği düşünülmüştür.

(Sadioğlu ve Yıldız, 2007, ss. 347–348) “Kamu Yönetimi İle Bilgi Ve İletişim Teknolojileri: Bir Bibliyografik Analiz” üzerine yaptığı çalışmada, elektronik devlet alanını konu alan makaleleri incelemiş ve e-Devlet alanında yapılmış çalışmaların

odaklandığı noktaları, üzerinde yeterince çalışılmamış ve yeni araştırmaların yapılabileceği alanları detaylı bir şekilde tespit etmeye çalışmıştır. Yapmış olduğu bazı tespitler, makalelerde bilgi ve iletişim teknolojisinin yönetim alanında kullanımının daha çok merkezi ve yerel yönetimler olarak incelendiğini ve kuramsal yaklaşım olarak da yeni kamu işletmeciliği yaklaşımının ele alındığını ortaya koymuş, çalışmamızda benzer sonuçlara ulaşılmıştır.

Bu çalışmada, 2008-2019 yılları arasında Türkiye’de e-Devlet üzerine yapılan akademik çalışmalardan (tez ve makale) 116’sı yüksek lisans tezi, 17’si doktora tezi ve 63’ü makale olmak üzere toplam 196 adet akademik çalışma incelenmiştir.

Araştırma, akademik çalışmaların konu başlığı, özet, içerik ve sonuç kısımları ele alınarak yapılmıştır. Akademik çalışmalarda, e-Devlet sisteminin veriminin artırılması için çeşitli alan ve konulara değinilmiştir. Bu çalışmada, e-Devlet sisteminin geliştirilmesi için yapılan akademik çalışmalar farklı bir bakış açısıyla incelenerek, bundan sonra e-Devlet üzerine yapılacak akademik çalışmaların daha önce çalışılmamış veya daha az çalışılmış hizmet türlerine, konulara ve alanlara yoğunlaşmasına katkı sağlaması hedeflenmektedir.

E-Devlet sistemi üzerine birçok farklı akademik çalışma yapılmıştır. Bunun temel nedeni, e-Devlet sisteminin teknolojik gelişmeler ışığında geliştirilmeye müsait esnek bir yapısının olması ve birçok bilim ve uygulamayla alakalı olmasıdır.

Yapılan çalışmalar ve analizler sonucu Türkiye’de e-Devlet sistemi üzerine yapılan akademik çalışmalar, e-Devletin kullanıldığı hizmet türlerine, alanlara, konulara ve bu çalışmalarda kullanılan araştırma yöntemlerine göre incelenmiştir. E-Devlet sisteminin kullanıldığı hizmet türleri, sistemin üç sacayağını oluşturan bilgi verme hizmetleri, iletişim hizmetleri ve çevrimiçi işlem hizmetlerinden oluşmaktadır. E-Devletin kullanım alanları genel bakış, merkezi yönetim, yerel yönetim, sağlık, ekonomi, maliye, hukuk ve eğitim olarak oluşturulmuştur. E-Devlete ilişkin konular ise “Birlikte Çalışabilirlik/Hizmetlerin Bütünlüğü”, “Stratejiler, Metodoloji veya Anahtar Faktörler”, “Gizlilik-Güvenlik”, “İdari” ve/veya “Sosyo-Ekonomik Etki”, “Katılımcılık”, “Web Sitelerinin Kullanılabilirliği” olarak kategorize edilmiştir. Yapılan genel analiz neticesinde;

E-Devletin kullanıldığı hizmet türlerinin genel ağırlıklarına bakıldığında, 100,00% Bilgi Verme Hizmetleri, 72,00% İletişim Hizmetleri ve 69,00 % Çevrimiçi İşlem Hizmetleri şeklinde olduğu görülmektedir. Bilgi verme hizmetlerinin tüm

akademik çalışmalarda yer aldığı ve diğer hizmet türlerine göre daha ağırlıklı olarak işlendiği görülmektedir.

E-Devletin kullanım alanlarının genel ağırlıkları göz önünde bulundurulduğunda, 55,00% Genel Bakış ve 23,00% Merkezi Yönetim alanların ağırlığının diğer alanlara göre fazla olduğu görülmektedir.

E-Devletin konulara göre genel ağırlıklarına bakıldığında, 28,00% “Stratejiler, Metodoloji veya Anahtar Faktörler” ile 26,00% "İdari" ve/veya "Sosyo-Ekonomik Etki” konularının ağırlıklarının diğer konuların ağırlıklarına göre fazla olduğu görülmektedir.

Yapılan akademik çalışmalarda kullanılan araştırma yöntemlerinin genel dağılımına bakıldığında ise, 48,00% Doküman Analizi ve 26,00% Anket Çalışması yöntemlerinin ağırlıklarının diğer araştırma yöntemlerinin ağırlıklarına göre fazla olduğu görülmektedir.

BM e-Devlet gelişmişlik endeksinde, ölçümleme metodolojisi üç ana başlık etrafında toplanmıştır. Bunlar Çevrimiçi hizmet endeksi (çevrimiçi servisler), telekomünikasyon altyapısı endeksi (iletişim hizmetleri) ve beşeri kaynaklardır. (Dijital Akademi, 2020a) E-Devletin gelişmişlik düzeyinin ölçülmesinde etkili olan ölçümleme metodolojilerinden iletişim ve çevrimiçi servislerin, e-Devletin kullanıldığı hizmet türleriyle de yakından ilişkisi olduğu görülmektedir. Akademik çalışmalar göz önünde bulundurulduğunda;

E-Devletin kullanımının hizmet türlerine göre dağılımında iletişim ve çevrimiçi işlem hizmetlerinin, bilgi verme hizmet türüne göre akademik çalışmalarda daha az yer verildiği görülmektedir. E-Devletin üç sacayağından ikisi olan iletişim ve çevrimiçi işlem hizmetlerinin de en az bilgi verme hizmetleri kadar akademik çalışmalarda yer verilmesi gerektiği kanısına varılmıştır. E-Devlet gelişiminde sürekliliğin ve yenilikçiliğin devamı için, sacayağının daha dengeli olması gerektiği, dolayısıyla iletişim ve çevrimiçi işlem hizmetlerine de en az bilgi verme hizmetleri kadar önem verilerek bundan sonraki çalışmalarda yer verilmesi gerektiği düşünülmektedir.

Akademik çalışmaların, e-Devletin kullanım alanlarına göre dağılımında yerel yönetimler, eğitim, sağlık, hukuk, ekonomi ve maliye alanlarına merkezi yönetimler ve genel bakış alanlarına göre daha az yer verilmiştir. E-Devlet sisteminin amaçları doğrultusunda, geleceğe yönelik stratejik çalışmaların yerine getirilebilmesi ve tüm kamu kurum ve kuruluşlarında hizmet bütünlüğünün sağlanarak etkin, verimli ve güvenilir bir

e-Devlet sistemi için, genel bakış açısından ziyade daha spesifik alanlara, akademik çalışmalarda daha çok yer verilmesi gerektiği düşünülmektedir.

Akademik çalışmalarda, e-Devletin odaklanıldığı konuların dağılımına bakıldığında ise, web sitelerinin kullanılabilirliği ve gizlilik/güvenlik konularına diğer konulara göre daha az yer verildiği görülmektedir. Waseda Üniversitesinin e-Devlet sıralama ölçütlerinde yer alan, “gerekli arayüz/servis”, “ulusal portal”, “e-Devlet tanıtımı”, “siber güvenlik” başlıkları (Dijital Akademi, 2020b), aslında web sitelerinin kullanılabilirliği ve gizlilik/güvenlik konularının ne kadar da önemli olduğunun bir göstergesidir.

Araştırma sonucunda, Türkiye’de e-Devlet üzerine yapılan akademik çalışmaların uluslararası kurum ve kuruluşların e-Devlet gelişmişlik endekslerindeki ölçüleme bileşenlerinin de dikkate alınması gerektiği kanısına varılmıştır. Bu bağlamda, e-Devlet üzerine yapılacak akademik çalışmalarda e-Devletin kullanıldığı hizmet türlerinde, alanlarda ve odaklanılan konularda daha az ağırlık verilen veya hiç yer verilmeyen hizmet türü, alan ve konulara odaklanması, e-Devletin gelişmesini hızlandıracak ve ülkemizin dünya çapında yapılan e-Devlet gelişmişlik ölçümlerinde daha üst sıralara tırmanmasına imkân vereceği düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

SÜRELİ YAYINLAR

- Acar, M. ve Kumaş, E. (2008). Türkiye'nin Dönüşüm Sürecinde Anahtar Bir Mekanizma Olarak e-Devlet, e-dönüşüm ve Entegrasyon Standartları. 2. Ulusal İktisat Kongresi, 1–17.
- Akbaş, M. (2014). İNTERNET İLETİŞİMİ VE DEMOKRASİ ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ. Selçuk İletişim, 3(1), 150–156. doi:10.18094/SI.17885
- Akça, G. (2014). KÜRESELLEŞME VE ULUS-Devlet. Selçuk İletişim, 3(1), 74–81. doi:10.18094/SI.19210
- Akdemir, N. (2008). E-Devlet UYGULAMALARI KAPSAMINDA VEDOP PROJESİ EĞİRDİR VERGİ DAİRESİNDE E-VDO UYGULAMASININ İNCELENMESİ. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp> adresinden erişildi.
- Aksoy, Y. D. D. N. D. ve Arslantaş, D. H. A. (2009). DEVLET VE YURTTAŞLIĞIN FONKSİYONEL DEĞİŞİMİ. Türklük Bilimi Araştırmaları, (25), 9–26. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/tubar/issue/16966/177186> adresinden erişildi.
- Aktan, E. (2018). Büyük Veri: Uygulama Alanları, Analitiği ve Güvenlik Boyutu. Bilgi Yönetimi, 1(1), 1–22. doi:10.33721/by.403010
- Aktel, M., Öğrekçi, S. ve Özmen, B. (2017). E-Devlet ve Yönetim İlişkileri. Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 19(3), 765–787. <https://dergipark.org.tr/en/pub/gaziuiibfd/issue/36599/417273> adresinden erişildi.
- Alshehri, M. A. ve Drew, S. (2010). Implementation of e-Government: Advantages and Challenges. International Conference E-Activity and Leading Technologies 2010, 79–86. <https://core.ac.uk/download/pdf/143886366.pdf> adresinden erişildi.
- Altın, A. (2015). KAMU HİZMETİ ANLAYIŞINDA DEĞİŞİM. Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 1(2), 101–118. <https://dergipark.org.tr/en/pub/anemon/issue/1834/22349> adresinden erişildi.
- Altın, E. (2008). Türkiye'de Elektronik İmza ve Elektronik Devlet Uygulamaları: Elektronik Belge Yönetimi Açısından Bir Değerlendirme Denemesi. Türk Kütüphaneciliği, 22(3), 279–295. <http://dergipark.org.tr/tr/pub/tk/issue/48932/624221> adresinden erişildi.
- Arklan, Ü. (2013). Bilgi Toplumu ve İletişim: Bilginin Yayılması Sürecinde Kitle İletişim Araçları ve İnternet. Selçuk İletişim, 5(3), 67–80. doi:10.18094/SI.19811

- Ashaye, O. R. ve Irani, Z. (2013). E-Government Implementation Benefits, Risks and Barriers in Developing Countries: Evidence from of Nigeria. 2nd International Conference on Internet, E-Learning & Education Technologies (ICIEET 2013) joint with 2nd International Conference on Information Technology, E-Government and Applications (ICITEA 2013), 4(1), 92–105. doi:2091-1610
- Aslan, Ö. ve Öner, S. (2012). İNTERNET EKONOMİSİ. İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi | Istanbul University Faculty of Communication Journal, (26), 5–19. doi:10.17064/IÜİFHD.88845
- Barrett, R. (2017). DEĞER ODAKLI KURUMLAR (Özgür Çalışanlar, Karlı Şirketler). (C. Mizrahi, Ed.).
- Başgil, A. (2011). DEVLET NEDİR?: REALİST BİR TARİF DENEMESİ. İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Mecmuası, 12(4), 981–990. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/iuhfm/issue/9165/114804> adresinden erişildi.
- Baştan, S. (2008). E-Devlet YAPILANMASI EKSENİNDE KAMUSAL ENFORMASYON VE İLETİŞİM TEKNOLOJİ PROJELERİNİN ÖNÜNDEKİ İTİCİ VE KISITLAYICI ETKENLER. Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, 2008(1), 241–266. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/kmusekad/issue/10222/125661> adresinden erişildi.
- Baştan, S. ve Gökbnar, R. (2016). KAMU HİZMETLERİNİN SUNUMUNDA E-DevletLE İLGİLİ YENİ GELİŞMELER: TÜMLEŞİK E-Devlet SİSTEMLERİNE DOĞRU. Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 19(1), 71–89. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/deuiibfd/issue/22756/242900> adresinden erişildi.
- Bensghir, T. K. (1996). Bilgi Teknolojileri ve Örgütsel Değişim. https://www.google.com.tr/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiWpNClg9znAhUyShUIHUjhBhsQFjAAegQIARAB&url=https%3A%2F%2Fwww.researchgate.net%2Fprofile%2FTurksel_Bensghir%2Fpublication%2F290435708_Bilgi_Teknolojileri_ve_Orguts adresinden erişildi.
- Bensghir, T. K. (2002). TÜRKİYE’DE YÖNETİM BİLİŞİM SİSTEMLERİ DİSİPLİNİNİN GELİŞİMİ ÜZERİNE DÜŞÜNCELER. Amme İdaresi Dergisi, 35(1), 77–103. https://www.researchgate.net/publication/328913015_YBS-makale-tbensghir adresinden erişildi.
- Büyük, C. (2003). Devlet Ve Toplumsal Rolü. Dinbilimleri Akademik Araştırma Dergisi,

- 3(1), 101–112. <https://dergipark.org.tr/en/pub/daad/issue/4521/62214> adresinden erişildi.
- Bwalya, K. ve Healy, M. (2010). Harnessing e-government adoption in the SADC region: a conceptual underpinning. *Electronic Journal of E-government*, 8(1), 23–32. https://www.researchgate.net/publication/228373068_Harnessing_e-Government_Adoption_in_the_SADC_Region_a_Conceptual_Underpinning/link/00463536feac375d57000000/download adresinden erişildi.
- Cenikli, E. ve Sahin, D. (2013). TÜRK GELİR İDARESİNDE OTOMASYON PROJELERİ. *Journal of Internet Applications and Management*, 4(1), 37–52. doi:10.5505/iuyd.2013.98608
- Coşkun, B. ve Pank Yıldırım, Ç. (2018). Kamu Yönetimi Açısından Dijital Zekanın İyi Yönetime Etkisi. *Ombudsman Akademik*, (1), 141–162. doi:10.32002/ombudsmanakademik.477495
- Çakır, C. (2015). E-Devlet UYGULAMALARINDA KARŞILAŞILAN SORUNLAR VE ÇÖZÜM ÖNERİLERİ. *Global Journal of Economics and Business Studies*, 4(7), 37–48. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/gumusgjebs/issue/7495/98756> adresinden erişildi.
- Çalık, D. ve Çınar, Ö. P. (2009). Geçmişten Günümüze Bilgi Yaklaşımları Bilgi Toplumu ve İnternet. *inet-tr'09 - XIV. Türkiye'de İnternet Konferansı Bildirileri içinde* (ss. 77–88).
- Çarıkcı, O. (2010). TÜRKİYEDE E-Devlet UYGULAMALARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (12), 95–122. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/sbe/issue/23190/247699> adresinden erişildi.
- Çelik, Ö. G. D. T. (2014). İnternet Sitelerinin İçerik ve Kullanılabilirlik Kalitelerinin Değerlendirilmesi. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 14(2), 137–154. doi:10.18037/ausbd.54496
- Çetiner, T. (2008). E-Dönüşümde Türkiye Nerede. *Uluslararası Ekonomik Sorunlar Dergisi*, 31(4), 40–48. <http://www.mfa.gov.tr/data/Kutuphane/yayinlar/EkonomikSorunlarDergisi/sayi31/Turan.pdf> adresinden erişildi.
- Çukurçayır, M. A. ve Eşki, H. (2001). KAMU HİZMETİ SUNUMUNDA YENİ YÖNTEMLER. *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 1(1–2), 88–109.

- <https://dergipark.org.tr/tr/pub/susead/issue/28441/302966> adresinden erişildi.
- Değirmen, G. C., Vural, Z. beri. A. ve Özbükerci, İ. (2016). BİLGİ TOPLUMU ve DİJİTAL UÇURUM. İNİF E - Dergi, 1(2), 102–118. <https://dergipark.org.tr/en/pub/inifedergi/issue/45222/566359> adresinden erişildi.
- Delibaş, K. ve 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), 100–144. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/sosars/issue/11403/136144> adresinden erişildi.
- Demirci, K. (2015). Türkiye’de Yurttaş- Devlet İletişimi Açısından E-Devlet Uygulamaları BİMER Örnek Olayı. Akdeniz Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi, (23), 96–113. doi:10.31123/akil.436876
- Demirel, D. (2006a). KÜRESEL EKSENDE DEVLETİN YENİ KİMLİĞİ: “ETKİN DEVLET”. Sayıştay Dergisi, (60), 105–128.
- Demirel, D. (2006b). E-Devlet VE DÜNYA ÖRNEKLERİ. Sayıştay Dergisi, (61), 83–118. <https://www.sayistay.gov.tr/tr/Upload/95906369/files/dergi/pdf/der61tam.pdf> adresinden erişildi.
- Demirhan, Y. ve Türkoğlu, İ. (2014). TÜRKİYE’DE E-Devlet UYGULAMALARININ BAZI YÖNETİM SÜREÇLERİNE ETKİSİNİN ÖRNEK PROJELER BAĞLAMINDA DEĞERLENDİRİLMESİ. Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi, 10(22), 235–256. http://ijmeb.org/index.php/zkesbe/article/download/12/pdf_1 adresinden erişildi.
- Denek, S. (2019). Yeni Kamu Hizmeti Düşüncesi: Değişen Kamu Hizmeti Anlayışı. Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 4(1), 418–439. doi:10.33905/bseusbed.553982
- Deveci, B. ve Deveci, B. (2018). “ÖRNEK OLAY” ÇALIŞMASINA İLİŞKİN TEORİK BİR DEĞERLENDİRME. SOCIAL SCIENCES STUDIES JOURNAL, 4(13), 126–135. doi:10.5005/jp/books/12822_33
- Dias, G. P. (2014). Bibliometric Analysis of Portuguese Research in e-government. Procedia Technology, 16, 279–287. doi:10.1016/j.protcy.2014.10.093
- DPT, K. T. K. B. (2002). e-Devlet ’ e Geçiş Sürecinde KamuNet Çalışmaları. http://www.bilgitoplumu.gov.tr/wp-content/uploads/2014/04/e-Devlete_Gecis_Surecinde_KAMU-NET_Calismalari.pdf adresinden erişildi.
- Ekinci, T. A. (2018). Türkiye’nin E-Devlet Görünümüne Uluslararası Göstergelerden Bir

- Bakış. Pamukkale University Journal of Social Sciences Institute, (32), 333–351. doi:10.30794/pausbed.424384
- Erkul, R. E. (2004). II. KAMU YÖNETİMİ FORUMU “DÜNYADA KAMU YÖNETİMİNDEKİ DÖNÜŞÜM VE TÜRKİYE’DE KAMU YÖNETİMİ ÖĞRETİMİNE YANSIMALARI”. Hacettepe Üniversitesi Yayınları, 212–225. <http://debis.deu.edu.tr/userweb//hilmi.coban/ödevler/e-Devlet/e-Devlet.pdf> adresinden erişildi.
- Eroğlu, D. H. T. (2006). E-Devlet UYGULAMALARI ÇERÇEVESİNDE MERNİS PROJESİ VE BEKLENTİLER. Sayıştay Dergisi, (62), 83–106. <https://www.sayistay.gov.tr/tr/Upload/95906369/files/dergi/pdf/der62m5.pdf> adresinden erişildi.
- Fadhıl, W. M., Sökmen, A. ve Ekmekçioğlu, E. B. (2014). Geleneksel Devlet Anlayışından e-Devlete: Türkiye ve Irak edevlet Algısı Karşılaştırması. Bilişim Teknolojileri Dergisi, 7(3), 21–32. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/gazibtd/issue/6632/88039> adresinden erişildi.
- Göçoğlu, V. (2020). Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Dijital Dönüşüm: Nesnelere İnterneti Üzerine Bir İnceleme. MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi, 9(1), 615–628. doi:10.33206/mjss.538784
- Göküş, M. (2010). KÜRESELLEŞME SÜRECİNİN KAMU HİZMETİNE YANSIMASI. Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi, 10(20), 193–218. <https://dergipark.org.tr/en/pub/susead/issue/28415/302465> adresinden erişildi.
- Gözgü, F. ve Mutioğlu, H. (2012). TOPLUMUN DEĞİŞEN YÜZÜ: BİLGİ TOPLUMU VE BİLİŞİM KÜLTÜRÜ. Batman Üniversitesi Yaşam Bilimleri Dergisi, 1(1), 465–476. <https://dergipark.org.tr/en/pub/buyasambid/issue/29824/320900> adresinden erişildi.
- Gözler, K. (2007). Devletin Genel Teorisi. <http://www.anayasa.gen.tr/dgt-Devletkavrami.pdf> adresinden erişildi.
- Güçdemir, Y. (2012). BİLGİSAYAR AĞLARI İNTERNETİN GELİŞİMİ VE BİLGİ KİRLENMESİ. İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi | İstanbul University Faculty of Communication Journal, (17), 371–378. doi:10.17064/IÜIFHD.22183
- Güler, H., Şahinkayası, Y. ve Şahinkayası, H. (2017). İnternet ve Mobil Teknolojilerin Yaygınlaşması: Fırsatlar ve Sınırlılıklar. Sosyal Bilimler Dergisi, 7(14), 186–207. doi:10.31834/kilissbd.341511

- Gündüz, M. Z. ve Daş, R. (2018). Nesnelerin interneti: Gelişimi, bileşenleri ve uygulama alanları. Pamukkale Üniversitesi Mühendislik Bilimleri Dergisi, 24(2), 327–335. <https://dergipark.org.tr/en/pub/pajes/issue/36922/419740?publisher=pamukkale> adresinden erişildi.
- Gürsul, F. ve Bayrakdar, B. (2009). Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP) Sistem Değerlendirmesi. Hukuk, Ekonomi ve Siyasal Bilimler Aylık İnternet Dergisi, (90 (Ağustos)). [http://www.e-akademi.org/incele.asp?konu=ULUSAL_YARGI_AĞI_PROJESİ_\(UYAP\)_SİSTEM_DEĞERLENDİRMESİ&kimlik=755289984&url=makaleler/fgursul-bbayrakdar-1.htm](http://www.e-akademi.org/incele.asp?konu=ULUSAL_YARGI_AĞI_PROJESİ_(UYAP)_SİSTEM_DEĞERLENDİRMESİ&kimlik=755289984&url=makaleler/fgursul-bbayrakdar-1.htm) adresinden erişildi.
- İnce, N. M. (2001). Elektronik Devlet: Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar (DPT Yayını.). http://www.bilgitoplumu.gov.tr/wp-content/uploads/2014/04/Murat_Ince_E-Devlet.pdf adresinden erişildi.
- Karasoy, D. H. A. (2014). E-Devlet UYGULAMALARININ HİZMET KALİTESİNE ETKİLERİ. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi, 12(1–2), 279–294. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/selcuksbmyd/issue/11300/135098> adresinden erişildi.
- Karkın, N. ve Kösecik, M. (2004). Elektronik Devlet: Amaçlar, Sorunlar ve Uygulamalar. (A. YILMAZ ve M. ÖKMEN, Ed.). https://www.academia.edu/3884432/Elektronik_Devlet_Amaçlar_Sorunlar_ve_Uygulamalar adresinden erişildi.
- Kars, Z. (2010). FÂRÂBÎ’DE İNSAN - DEVLET İLİŞKİSİ. Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 7(1), 21–37. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/ataunisobil/issue/2817/37924> adresinden erişildi.
- Kaypak, Y. D. D. Ş. (2011). Bilgi Toplumu Olma Yolunda Kentsel Değişim Ve Bilgi Kentleri. Bilgi Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi, 6(1). <https://dergipark.org.tr/en/pub/beyder/issue/3476/47295> adresinden erişildi.
- Kırçova, İ. (2003). E- DEVLET UYGULAMALARI VE EKONOMİYE ETKİLERİ. https://docplayer.biz.tr/5721713-E-Devlet-uygulamalari-ve-ekonomiye-etkileri.html#show_full_text adresinden erişildi.
- Meder, M. (2001). BİLGİ TOPLUMU VE TOPLUMSAL DEĞİŞİM. Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 9(9), 72–81. <https://dergipark.org.tr/en/pub/pauefd/issue/11134/133165> adresinden erişildi.

- Ofluoğlu, G. ve Balcı, A. İ. (2016). KÜRESELLEŞME, BİLGİ TOPLUMU VE ÇALIŐAN YOKSULLAR. Hak İş Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi, 5(11), 56–75. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/hakisderg/issue/24441/259078> adresinden erişildi.
- Ova, G. (2014). ÖRGÜTSEL YAPI VE İDARİ REFORM ÇALIŞMALARI PERSPEKTİFİNDEN GELİŞİM SÜREÇLERİ İLE JAPON KAMU YÖNETİM SİSTEMİNİN İNCELENMESİ, Adnan Menderes Üniversitesi, SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ SİYASET BİLİMİ VE KAMU YÖNETİMİ A.B.D. http://adudspace.adu.edu.tr:8080/jspui/bitstream/11607/1637/1/10046708_tez.pdf adresinden erişildi.
- Özer, M. A. (2007). Modern Yönetime Doğru Olmazsa Olmaz Koőul: Etkin Devlet. Verimlilik Dergisi, 2007(4), 85–108. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/verimlilik/issue/21745/233814> adresinden erişildi.
- Pamukoğlu, K. ve Ocağ, M. (2007). BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİNİN DEVLETİN ETKİNLİĞİNDEKİ ROLÜ ve İNTERNET ÜZERİNDEN SATIŐ UYGULAMASI. Harita Dergisi, 54–71. https://www.harita.gov.tr/images/dergi/makaleler/137_4.pdf adresinden erişildi.
- Polat, M. ve Şahin, A. (2019). VATANDAŞLARIN E-Devlet GÜVENLİK ALGISİNİN BELİRLENMESİ: KARAMAN İLİ ÖRNEĞİ. ASSAM Uluslararası Hakemli Dergi, 152–168. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/assam/issue/48907/576227> adresinden erişildi.
- Sadioğlu, U. ve Yıldız, M. (2007). KAMU YÖNETİMİ İLE BİLGİ VE İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİ: BİR BİBLİYOGRAFİK ANALİZ. Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 25(2), 323–365. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/huniibf/issue/7873/103454> adresinden erişildi.
- Selvi, Ö. gör. Ö. (2012). BİLGİ TOPLUMU, BİLGİ YÖNETİMİ VE HALKLA İLİŞKİLER. Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi, 1(3). <https://dergipark.org.tr/en/pub/e-gifder/issue/7472/98398> adresinden erişildi.
- Solmaz, B., Tekin, G., Herzem, Z. ve Demir, M. (2013). İNTERNET VE SOSYAL MEDYA KULLANIMI ÜZERİNE BİR UYGULAMA. Selçuk İletişim, 7(4), 23–32. doi:10.18094/SI.92009
- Strateji ve Bütçe Başkanlığı, T. C. C. (2019). On Birinci Kalkınma Planı 2019-2023. <http://www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2019/07/OnbirinciKalkinmaPlani.pdf>

adresinden erişildi.

Şahnagil, S. (2017). KAMU POLİTİKASI OLUŞTURMA SÜRECİNDE BİLGİ VE İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİ: E-Devlet UYGULAMALARI. Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 1(1), 77–89. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/meusbd/issue/33259/370263> adresinden erişildi.

Şataf, C., Çiçek, H. G. ve Dikmen, S. (2014). KAMU HİZMETLERİNİN SUNULMASINDA E-Devlet UYGULAMALARININ TOPLUMSAL ALGI DÜZEYİ ÜZERİNE AMPİRİK BİR ÇALIŞMA. Bilgi Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi, 9(2), 1–14. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/beyder/issue/3469/47184> adresinden erişildi.

Şentürk, R. (2017). Devlet nedir?: Piramit mi daire mi?: İbn Haldun'un 'Siyaset Dairesi'nden hareketle yeni bir bakış. KEŞKÜL DERGİSİ, (42), 4–15. <https://hdl.handle.net/20.500.12154/169> adresinden erişildi.

Şimşek, S. (2013). Küreselleşme Sürecinde Çok Uluslu Şirketler ve İnternetin Önemi. Selçuk İletişim, 4(3), 166–175. doi:10.18094/SI.26571

T.C.Kalkınma Bakanlığı. (2019). ON BİRİNCİ KALKINMA PLANI (2019-2023) e-Devlet HİZMETLERİNİN GELİŞTİRİLMESİ ÇALIŞMA GRUBU RAPORU. <http://www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2020/04/e-DevletCalismaGrubuRaporu.pdf> adresinden erişildi.

T.C.Kalkınma Bakanlığı, B. T. D. (2015). 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı. http://www.sp.gov.tr/tr/temel-belge/s/109/Bilgi+Toplumu+Stratejisi+ve+Eylem+Plani+_2015-2018 adresinden erişildi.

T.C.Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, e-D. H. D. B. (2016). 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı. http://www.sp.gov.tr/tr/temel-belge/s/136/Ulusal+e-Devlet+Stratejisi+ve+Eylem+Plani+_2016-2019 adresinden erişildi.

Tübitak, Y. T. A. E. (2017). Türkiye'de E-Devlet: Genel Görünüm. Dijital Dönüşüm Araştırmaları Serisi-1. <https://www.dijitalakademi.gov.tr/wp-content/uploads/2016/12/TUBITAK-BILGEM-YTE-TurkiyedeEDevletGenelGorunumRaporu2017.pdf> adresinden erişildi.

Tunç, M. ve Aktan, C. C. (1998). Bilgi Toplumu ve Türkiye. Yeni Türkiye Dergisi, Ocak-Şubat, 118–134.

- https://www.researchgate.net/publication/318672963_BILGI_TOPLUMU_VE_TURKIYE adresinden erişildi.
- Türkiye Bilişim Şurası, T. (2002). e-Devlet Çalışma Grubu. https://eski.tbd.org.tr/usr_img/cd/kamubib17/diger/SuraRaporu.pdf adresinden erişildi.
- Türkyılmaz, A. (2016). KAMU HİZMETLERİNİN SUNUMUNDA VATANDAŞ/MÜŞTERİ ODAKLI YAKLAŞIM. *Denetişim*, (11), 49–63. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/denetisim/issue/22470/240340> adresinden erişildi.
- Twizeyimana, J. D. ve Andersson, A. (2019). The public value of E-Government – A literature review. *Government Information Quarterly*, 36(2), 167–178. doi:10.1016/j.giq.2019.01.001
- Uğur, A. A. ve Çütçü, İ. (2009). E-Devlet VE TASARRUF ETKİSİ KAPSAMINDA VEDOP PROJESİ. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 1(2), 1–20. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/sobiadsbd/issue/11348/135609> adresinden erişildi.
- United Nations, U. (2001). Benchmarking E-government: A Global Perspective Assessing the Progress of the UN Member States. United Nations Division for Public Economics and Public Administration and American Society for Public Administration. <https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/English.pdf> adresinden erişildi.
- United Nations, U. (2003). UN Global E-government Survey 2003. <https://publicadministration.un.org/en/research/un-e-government-surveys> adresinden erişildi.
- United Nations, U. (2004). UNITED NATIONS GLOBAL E-GOVERNMENT READINESS REPORT 2004: Toward Access For opportunity. doi:10.1016/j.giq.2007.02.005
- United Nations, U. (2005). UN Global E-government Readiness Report 2005: From E-government to E-inclusion (C. 106). doi:10.1097/01.AOG.0000190206.70375.b4
- United Nations, U. (2008). United Nations e-Government Survey 2008 From e-Government to Connected Governance.
- United Nations, U. (2010). United Nations E-Government Survey 2010 Leveraging e-government at a time of financial and economic crisis. doi:10.18356/6940055c-en
- United Nations, U. (2012). United Nations E-Government Survey 2012 E-Government

- for the People. doi:10.1017/9781316599983.002
- United Nations, U. (2014). United Nations E-Government Survey 2014: E-Government for the Future We Want. doi:978-92-1-123198-4
- United Nations, U. (2016). UNITED NATIONS E-GOVERNMENT SURVEY 2016. <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UN-DPADM/UNPAN038853.pdf> adresinden erişildi.
- United Nations, U. (2018). UNITED NATIONS E-GOVERNMENT SURVEY 2018.
- Ünal, Y. (2009). BİLGİ TOPLUMUNUN TARİHÇESİ. Tarih Okulu, (5), 123–144. https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/30729999/Bilgi_Toplumunun_Tarihcesi.pdf?response-content-disposition=inline%3Bfilename%3DBilgi_Toplumunun_Tarihcesi.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A%2F20200310%2Fus adresinden erişildi.
- Waseda, W. &IA. (2017). International Digital Government Rankings 2017 Report. Tokyo, Japan. http://e-gov.waseda.ac.jp/pdf/2017_Digital-Government_Ranking_Press_Release.pdf adresinden erişildi.
- Yazıcı, S. ve Özdemirci, F. (2019). Bilgi Yönetim Sistemlerinin Birlikte Çalışabilirlik Gereksinimleri ve Elektronik Belge Yönetim Sistemi Birlikte Çalışabilirlik Olgunluk Modeli. Bilgi Yönetimi, 2(2), 84–105. doi:10.33721/by.624077
- Yeşilorman, M. ve Koç, F. (2016). BİLGİ TOPLUMUNUN TEKNOLOJİK TEMELLERİ ÜZERİNE ELEŞTİREL BİR BAKIŞ. Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 24(1), 117–133. doi:10.18069/fusbed.72486
- Yürük, E. ve Öztaş, N. (2017). E-Devlet ANA KAPILARI ÜZERİNE İNCELEME: TÜRKİYE VE SEÇİLMİŞ ÜLKELER AN ANALYSIS ON E-GOVERNMENT GATEWAYS: TURKEY AND CHOSEN COUNTRIES. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 22(Kayfor15 Özel Sayısı), 2133–2157. <http://iibfdergi.sdu.edu.tr/assets/uploads/sites/352/files/yil-2017-cilt-22-sayi-kayfor15-yazi39-30122017.pdf> adresinden erişildi.

İNTERNET ADRESLERİ

- Bilgi Toplumu, B. (2020). e-DÖNÜŞÜM TÜRKİYE. *T.C. Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı*. 9 Şubat 2020 tarihinde <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/bilgi->

- toplumu/e-donusum-projesi/ adresinden erişildi.
- Capital. (2001). Capital (E-Devlette son trendler – 2001 / Simon Willis / Cisco Systems E-Devlet Avrupa Bşk.). 24 Mart 2020 tarihinde <https://www.capital.com.tr/sektorler/teknoloji/e-Devlette-son-trendler> adresinden erişildi.
- Dijital Akademi, D. A. (2020a). BM e-Devlet Gelişmişlik Endeksi. 25 Mart 2020 tarihinde <https://www.dijitalakademi.gov.tr/bm-e-Devlet-gelismislik-endeksi> adresinden erişildi.
- Dijital Akademi, D. A. (2020b). Waseda. 22 Nisan 2020 tarihinde <https://www.dijitalakademi.gov.tr/olcumlerde-turkiye#Waseda> adresinden erişildi.
- Dijital Dönüşüm Ofisi, T. C. C. (2020). Dijital Dönüşüm Ofisi. 26 Nisan 2020 tarihinde <https://cbddo.gov.tr/hakkimizda/> adresinden erişildi.
- e-Devlet. (2020). www.turkiye.gov.tr. 20 Nisan 2020 tarihinde <https://www.turkiye.gov.tr> adresinden erişildi.
- İsnet. (2020). İsnet. 13 Mayıs 2020 tarihinde <https://www.isnet.net.tr/BlogIcerik/Dijital-donusum-nedir-isnet-blog> adresinden erişildi.
- Mernis. (2020). Merkezi Nüfus İdari Sistemi. 21 Nisan 2020 tarihinde <https://www.nvi.gov.tr/genel-olarak-mernis> adresinden erişildi.
- Uyap. (2020). Uyap/Genel-Bilgi. 21 Nisan 2020 tarihinde <https://www.uyap.gov.tr/Genel-Bilgi> adresinden erişildi.

EKLER

EK – 1. İncelemesi Yapılan Akademik Çalışmalar

Tezler:

Tez No	Tez Adı	Tez Türü	Yıl
1	218834	Türk Kamu Yönetiminde E-Devlet Uygulamaları:Emniyet Teşkilatı'nın E-Devlet Yapılanmasındaki Yeri	Yüksek Lisans 2008
2	220668	Kamu Yönetiminde E-Devlet Yapılanması Ve Türkiye İçin E-Devlet Model Önerisi	Yüksek Lisans 2008
3	179333	Combining And Ranking Semantic Information For E-Government: A Citizen Complaints Management System E-Devlet İçin Anlamsal Bilgini Birleştirilmesi Ve Sıralanması: Vatandaş Şikayetleri Yönetim Sistemi	Yüksek Lisans 2008
4	238182	E-Devlet Kapsamında Sayısal Coğrafi Verilerin Korunmasına Yönelik Uygulamalar	Yüksek Lisans 2008
5	226552	E-Devlet Uygulamaları Kapsamında Vedop Projesi, Eğirdir Vergi Dairesinde E-vdo Uygulamasının İncelenmesi	Yüksek Lisans 2008
6	228791	Kamu Hizmetlerinin Etkin Sunumunda E-Devlet Uygulamalarının Rolü	Yüksek Lisans 2008
7	231657	Kocaeli Bölgesinde E-Devlet Uygulamalarından Yaralanma Sıklığına Etki Eden Faktörler	Yüksek Lisans 2008
8	256153	Interoperability And E-Government Services: An Example Birlikte Çalışma Ve E-Devlet Servisleri : Bir Örnek	Yüksek Lisans 2009
9	255620	E-Government Adoption Model Based On Theory Of Planned Behavior: Empirical Investigation Planlı Davranış Teorisine Dayalı Bir E-Devlet Benimsenmesi Modeli	Yüksek Lisans 2009
10	240471	E-Ticaret E-Devlet İlişkisi Ve Türkiye'de Elektronik Ticaret	Yüksek Lisans 2009
11	339864	Gelişmişlik Göstergesi Olarak E-Devlet Endeksi: Dünya Ülkeleri Arasında Karşılaştırmalı Bir Araştırma	Yüksek Lisans 2009
12	231640	E-Devlet Uygulaması Olarak Elektronik Döküman Yönetim Sistemi Ve Bir Uygulama	Yüksek Lisans 2009
13	259635	Bilgi Güvenliğinin Sağlanmasında Risk Yönetimi: E-Devlet Kapısı Uygulaması	Yüksek Lisans 2009
14	249340	E-Devlet Kavramı Ve Uygulamaları: Sosyal Güvenlik Kurumu Örneği	Yüksek Lisans 2009
15	234992	Katılımcı Demokrasi Ve E-Devlet Uygulamalarının Türkiye'de Demokratik Yönetime Etkileri	Yüksek Lisans 2009
16	249798	E-Devlet Bağlamında Bilgi Edinme Hakkının İşlevselliği: Giresun Belediyesi Örneği	Yüksek Lisans 2009
17	231591	Türkiye'de Kamu Hizmetlerinin Sunumu Ve E-Devlet Uygulamalar: Isparta İli Örneği	Yüksek Lisans 2009
18	239905	Bir E-Devlet Uygulaması Olarak Yerel Yönetimlerde Açık Kaynak Kodlu Yazılımların Kullanımı	Yüksek Lisans 2009
19	239725	Türk Kamu Yönetiminde E-Devlete Geçiş Uygulamaları Ve Mülki İdare Amirliği Mesleğine Etkisi (İçişleri Bakanlığı Uygulaması) Transititon To E-Government İn Turkish Public Administration And İts Impact On District Governors (Application To Ministry Of Interior)	Doktora 2009
20	253429	Türk Kamu Yönetiminde E-Devlet Uygulamalarının Örgütsel Yapıya Etkisi Ve Bir Model Önerisi Impacts Of E-Government Applications On The Organizational Structure And An Offer On A Model	Doktora 2009

21	271266	E-Devlet Ve Türkiye'de E-Devlet Uygulamalarının Kamu Hizmetleri Üzerindeki Etkisi: İçişleri Bakanlığı Mernis Uygulaması	Yüksek Lisans	2010
22	279544	Kamu Yönetiminde E-Devlet Ve Kaliteli Hizmet Sunumu Açısından Emniyet Hizmetlerinde E-Uygulamalar	Yüksek Lisans	2010
23	264614	Celal Bayar Üniversitesi Öğrenci İşleri E-Devlet Uygulamasının Kamu Tasarrufu Üzerindeki Etkisi	Yüksek Lisans	2010
24	273807	E-Devlet Modelinde Sosyal Güvenlik Uygulamaları	Yüksek Lisans	2010
25	277288	Bilgi Yönetimi Ve E-Devlet Uygulaması	Yüksek Lisans	2010
26	264891	E-Devlet Uygulamaları Ve Mali Saydamlık İlişkisi	Yüksek Lisans	2010
27	387760	Türkiye'de E-Devlet Uygulamaları: Sağlık Bakanlığı Örneği	Yüksek Lisans	2010
28	261088	Türk Kamu Yönetiminde Yapısal Dönüşüm Ve E-Devlet Uygulamalarının Kamu Hizmetlerine Etkileri	Yüksek Lisans	2010
29	249771	E-Devlet Ve Kamu Harcamaları Tasarruf Etkisi: Vedop-Mernis-Takbis Uygulamaları	Yüksek Lisans	2010
30	258260	Türkiye'deki E-Devlet Uygulamalarında Açık Kaynaklı Yazılım Çözümleri	Yüksek Lisans	2010
31	294048	Elektronik Ticaret Ve E-Devletin Ekonomik Etkileri	Yüksek Lisans	2011
32	294460	Kamuda Etkinlik, Verimlilik Ve E-Devlet	Yüksek Lisans	2011
33	301633	E-Devlet Uygulaması Çalışanlarına Yönelik Tümüleşik E-Öğrenme Katmanı	Yüksek Lisans	2011
34	278520	Türkiye'de E-Devlet Uygulamaları Ve Milli Eğitim Bakanlığı Örneği	Yüksek Lisans	2011
35	287873	Yönetişim Yaklaşımı Perspektifinden Türkiye'de E-Devlet Uygulamaları Ve Maliye Sgb.Net Örneği	Yüksek Lisans	2011
36	287872	Vatandaşların Farkındalığı Açısından E-Devlet Uygulamaları: Isparta Örneği	Yüksek Lisans	2011
37	274177	Türk Kamu Yönetiminde E-Devlet Politikası Ve Yönetimi E-Government Policy And Management İn Turkish Public Administration	Doktora	2011
38	288310	İran'Da E-Devlet E-Government in Iran	Doktora	2011
39	289598	Strategic Structural Components Of E-Government System Implementation: An Approach For Turkey E-Devlet Sisteminin Stratejik Yapısal Bileşenleri: Türkiye İçin Bir Yaklaşım	Doktora	2011
40	298116	Kurumsal Çerçeve E-Devlet: Dünya Uygulamaları Işığında Türkiye Örneği E-Government İn The Context Of İnstitutional Perspective: World Applications And The Case Of Turkey	Doktora	2011
41	330679	E-Devlet Uygulamalarında Web Servisler Ve Bilinmeyen Numaralar Servis Uygulaması	Yüksek Lisans	2012
42	309634	User-Centered Design Approach İn E-Government Applications E-Devlet Uygulamalarında Kullanıcı Odaklı Tasarım Yaklaşımı	Yüksek Lisans	2012
43	306689	Kamu Yönetiminde E-Devlet Anlayışı: Sakarya Defterdarlığı Örneği	Yüksek Lisans	2012
44	325854	E-Devlet Güven İlişkisi Üzerine Bir Alan Araştırması	Yüksek Lisans	2012
45	323636	Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma Ve E-Devlet Uygulamaları: Isparta İli Örneği	Yüksek Lisans	2012

46	308892	Türkiye'de E-Devlet Kavramının Gelişimi Ve Milli Eğitim Bakanlığı'nda E-Okul Uygulaması: Konya Örneği	Yüksek Lisans	2012
47	345625	E-Devlet Yeniliklerinin Benimsenme Ve Yayınımını Etkileyen Faktörler: Türk E-Devlet Bağlamından Bazı Kanıtlar	Yüksek Lisans	2013
48	335474	Development Of E-Government Application İn Iraq: A Case Study Of Iraq Ministry Of Education Employment Agency Irak'ta E-Devlet Uygulaması Geliştirilmesi: Eğitim Bakanlığı İstihdam Ajansı İçin Bir Örnek Durum Çalışması	Yüksek Lisans	2013
49	365515	Development Of E-Government Application To Manage Patients' İnformation: A Case Study Of Health Sector İn Mosul - Iraq Hasta Bilgisi Yönetimine Yönelik E-Devlet Uygulaması Geliştirme Musul - Irak Sağlık Sektörü İçin Bir Örnek Çalışma	Yüksek Lisans	2013
50	330250	E-Devlet Uygulamalarından Adalet Bakanlığı Ulusal Yargı Ağı Bilişim Sistemi Portalı (Uyap)'ın Etkinliğini Belirlemeye Yönelik Ankara Barosu Avukatları Üzerine Bir Alan Araştırması	Yüksek Lisans	2013
51	327359	E-Dönüşüm Sistemlerinin Bilgi Güvenliği Açısından İncelenmesi E-Devlet Kullanıcıları Üzerine Bir Araştırma	Yüksek Lisans	2013
52	337531	2000 Sonrası Türkiye'de E-Devlet Yapılanması Ve Uygulamaları: Sağlık Bakanlığı Örneği	Yüksek Lisans	2013
53	345175	E-Devlet Uygulamalarının Vergileme Açısından Değerlendirilmesi (Türkiye Örneği)	Yüksek Lisans	2013
54	344919	Türkiye'de E-Devlet Çalışmaları: Rize Ve İlçe Belediyelerinin E-Belediye Hizmetleri Üzerine Bir Araştırma	Yüksek Lisans	2013
55	339132	E-Devlet Kapsamında Kurumsal Bilgi Sistemlerinin Değerlendirilmesi: İçişleri Bakanlığı Örneği	Yüksek Lisans	2013
56	354116	E-Devlet Uygulamalarının Bilgi Ve Belge Yönetimi Açısından Analizi	Yüksek Lisans	2013
57	351909	A Quantitative Analysis On The Probable Factors Affecting The Success Of E-Government Transformation İn Turkey: A Study Based On The Data Of İnternal And External Stakeholders Türkiye'de E-Devlet Dönüşümünün Başarısını Etkileyen Olası Faktörler Üzerine Sayısal Bir Analiz: İç Ve Dış Paydaş Verilerine Dayalı Bir Araştırma	Doktora	2013
58	372488	Effects Of E-Government And Gıs Technology For Developing Services İn Education Sector Case Study: Schools İn Kirkuk City Center E-Devlet Ve Cbs Teknolojisinin Eğitim Hiz. Gel.Yeri.Üz.Çalışma: Kerkük Merkezdeki Okullar	Yüksek Lisans	2014
59	444343	Development Of A Face Recognition System For E-Government İn Iraq Irak E Devlet Hükümetinin Yüz Tanıma Sisteminin Geliştirilmesi	Yüksek Lisans	2014
60	375104	A Road Map To A Successful Application Of E-Government İn Iraq	Yüksek Lisans	2014
61	419146	Türkiye'de Bilgi Ekonomisi Kavramı Ve E-Devlet Uygulamaları	Yüksek Lisans	2014
62	370183	E-Devlet Uygulamalarında Coğrafi Bilgi Sisteminin Yeri: Kocaeli Büyükşehir Belediyesi Örneği	Yüksek Lisans	2014
63	362474	Irak Ve Türkiye'de E-Devlet Uygulamaları Ve Karşılaştırılması	Yüksek Lisans	2014
64	363917	İnsan Bilgisayar Etkileşimi Standartlarına Göre Türkiye Ve Pakistan'ın E-Devlet Portallarının Karşılaştırmalı Analizi	Yüksek Lisans	2014

65	363793	E-Devlet Ve Türk Emniyet Teşkilatı: Polnet Örneği	Yüksek Lisans	2014
66	358807	E-Devlet Kavramı Ve Uygulamaları : Emniyet Teşkilatı Örneği	Yüksek Lisans	2014
67	358366	Türkiye'de E-Devlet Uygulamaları: Hatay İli İskenderun İlçesi Örneği	Yüksek Lisans	2014
68	366753	Yerel Yönetimlerde Bilişim Sistemleri Ve E-Devlet	Yüksek Lisans	2014
69	361667	E-Devlet Ve Yerel Yönetimler: E-Belediye Uygulamaları	Yüksek Lisans	2014
70	355582	E-Devlet Hizmetleri Kullanılabilirlik Analizi	Yüksek Lisans	2014
71	354681	E-Devlet Uygulaması Ve Muhasebe Mesleği Açısından Bir Değerlendirme	Yüksek Lisans	2014
72	411526	E-Devlet Web Sitelerinin Kullanılabilirlik Yönünden Standartlara Ve Rehberlere Göre Değerlendirilmesi	Yüksek Lisans	2014
73	355795	Türkiye'de E-Devlet Sürecinde Aktörlerin Algıları: Sorunlar Ve Çözüm Önerileri The Perceptions Of The Actors İn The Process Of E-Government İn Turkey : Problems And Recommendations For Solutions	Doktora	2014
74	356740	E-Devlet Üstveri Standardının Oluşturulması Ve Türkiye İçin Modellenmesi E-Government Metadata Standart Modeling For Turkey	Doktora	2014
75	429270	Impact Assessment Of E-Government: An Empirical Study Of Measuring The Public Value Created Through E-Initiatives E-Devlet Etki Değerlendirmesi: E-Hizmetler Yoluyla Üretilen Kamu Değerinin Belirlenmesi Üzerine	Yüksek Lisans	2015
76	395502	A Study On Human Capital İndex İn Closing The Digital Divide And Raising E-Government Performance İn Middle East Countries Ortadoğu Ülkelerinde Sayısal Uçurumun Kapatılmasında Ve E-Devlet Başarımının Yükseltilmesinde Beşeri Sermaye Endeksi Üzerine Çalışma	Yüksek Lisans	2015
77	405992	Design And İmplementation Of Distance Learning Architecture Based On Electronic Government Methodologies E-Devlet Metodolojileri Temelli Uzaktan Öğrenme Mimarisinin Tasarımı Ve Gerçekleştirimi	Yüksek Lisans	2015
78	385846	The Role Of E-Government İn Raising The Efficiency Performance Of The General Budget Genel Bütçe Verimliliği Performansının Arttırılmasında E-Devletin Rolü	Yüksek Lisans	2015
79	385736	Türkiye'de E-Devlet Uygulamaları Ve Adalet Bakanlığı Analitik Bir Uygulama	Yüksek Lisans	2015
80	439773	Bilgi Toplumu Dönüşüm Sürecinde E-Devlet Kavramının Siber Ülke Güvenliği Açısından Değerlendirilmesi	Yüksek Lisans	2015
81	398336	E-Ticaretin Gelişmesinde E-Devletin Rolü Ve E-Ticaretin Türkiye Ekonomisine Kantitatifsel (Sayısal) Etkileri	Yüksek Lisans	2015
82	384717	E-Devlet Ve Yurttaşlık İlişkisi Üzerine Sosyolojik Bir Değerlendime: Aydın İli Örneği A Sociological Evaluation On E-Government And Citizenship Relation: İn Aydın	Doktora	2015
83	446325	Türkiye'de Milli Eğitimde E-Devlet Uygulamaları: Aydın Örneğinde Fatih Projesi	Yüksek Lisans	2016
84	423591	Azerbaycan Kamu Yönetiminde E-Devlet Uygulamaları	Yüksek Lisans	2016

85	445908	Bilgi Toplularında E-Devletleşme Süreci: Ego Cepte Örneği	Yüksek Lisans	2016
86	426380	Küreselleşme Bağlamında Elektronik Devlet (E-Devlet) Uygulamaları Ve Ulusal Yargı Ağı Projesi (Uyap)	Yüksek Lisans	2016
87	443389	E-Devlet Hizmetlerinde Kalite Algısı: Bayburt İlinde Bir Uygulama	Yüksek Lisans	2016
88	428680	Measuring The Quality Of E-Government Services / Case Study Jordan E-Devlet Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi/ Ürdün Vaka Analizi	Doktora	2016
89	446800	Türkiye'de Yerel Yönetimlerde Yöneticiler Ve Vatandaşlar Perspektifinden E-Devlet'In Benimsenmesi: Bursa Büyükşehir Belediyesi Örneği The Adoption Of E-Government From The Perspective Of The City Managers And The Citizens In Local Governments In Turkey: Bursa Metropolitan Municipality	Doktora	2016
90	475693	A Comparative Study Of E-Government Policies: An Alternative Model Proposal For E-Government Success In Africa E-Devlet Politikalarının Karşılaştırmalı Analizi: E-Devlet Uygulamasının Afrika'Da Başarılı Olabilmesi İçin Alternatif Bir Model Önerisi	Yüksek Lisans	2017
91	490269	The Evaluation Of E-Government Service To Libyan Citizen'S : Libyan Management Of Scholarships As A Case Study Libya Vatandaşlarına Verilen E-Devlet Hizmetlerinin Değerlendirilmesi: Libya Management Of Scholarships Websitesi Vaka Çalışması	Yüksek Lisans	2017
92	490280	Analyzing The Administrative And Staff Requirements Of E-Government Services And Prioritizing The Deployment With Modular Design: İraqi Correction Services Case Study E-Devlet Hizmetlerinin İdari Ve Personel Gereksinimlerinin Analizi Ve Modüler Tasarım İle Depolanmanın Öncelenmesi: Irak Düzeltme Hizmetleri Vaka Çalışması	Yüksek Lisans	2017
93	476152	E-Government: Social İmpacts, Challenges, Obstacles And Solutions E - Devlet: Sosyal Etkileri, Zorluklar, Engeller Ve Çözüm Önerileri	Yüksek Lisans	2017
94	463832	Evaluation Of E-Government Project In Iraq: The General Directorate Of Traffic (Case Study) İrak'Taki E-Devlet Projesinin Değerlendirilmesi: Trafik Genel Müdürlüğü (Vaka Çalışması)	Yüksek Lisans	2017
95	490335	The Obstacles Facing The İmplementation Of E-Government Services: An Empirical Study For Libya E-Devlet Servislerinin Gerçekleştirilmesindeki Engeller: Libya İçin Bir Empirik Çalışma	Yüksek Lisans	2017
96	495910	E-Government In Iraq: Failure And Success Factors İrak'Taki E-Devlet: Başarısızlık Ve Başarı Faktörleri	Yüksek Lisans	2017
97	453532	Adoption Of Cloud Computing In E-Government For The Republic Of Iraq İrak Cumhuriyeti'Nde E-Devlet İçin Bulut Bilgi İşlem Sisteminin Uyarlanması	Yüksek Lisans	2017
98	490336	A Comparative Study Of E-Government Evolution In Africa Afrika'Da E-Devlet Kalkının Karşılaştırmalı Çalışması	Yüksek Lisans	2017
99	448696	Muhasebe Denetiminde E-Devlet Uygulamaları Ve Bir Araştırma	Yüksek Lisans	2017
100	475885	Sağlık Sektöründe E-Devlet Uygulamaları Üzerine Bir Araştırma: Isparta İli Örneği	Yüksek Lisans	2017

101	472259	Türk Kamu Yönetiminde Bürokratik İşlemlerin Azaltılmasında Bilgi Teknolojileri Ve İnovasyona Dayalı Uygulamaların Önemi: E-Devlet, Uyp Ve Bimer Örnekleri	Yüksek Lisans	2017
102	451776	E-Devlet Uygulamasının Kamu Kurumları Tarafından Benimsenmesi: Gaziantep Vergi Dairesi Örneği	Yüksek Lisans	2017
103	483241	E-Devlet Ana Kapılarında Sunulan Hizmetler Üzerine Bir İnceleme: Türkiye Ve Seçilmiş Ülke Örnekleri	Yüksek Lisans	2017
104	459810	E-Devlet Sisteminin Kullanımında Etkili Olan Faktörlerin Teknoloji Kabul Modeli İle İncelenmesi	Yüksek Lisans	2017
105	514587	Electronic Government And İts Role İn Administrative Development Applied Study On The Directorate General Of Education İn Arbil E-Devlet Ve E-Devletin İdari Kalkınma Üzerindeki Etkisi: Erbil Eğitim Genel Müdürlüğü'Nde Uygulamalı Bir Çalışma	Yüksek Lisans	2018
106	540273	Investigating Conformance Of E-Government Web Sites İn Libya To W3C Accessibility Standards Libya E-Devlet Web Sitelerinin W3C Erişilebilirlik Standartlarına Uygunluğunun İncelenmesi	Yüksek Lisans	2018
107	526248	E-Government İmplementation İn Public Administration Of Georgia Gürcistan Kamu Yönetiminde E-Devlet Uygulamaları	Yüksek Lisans	2018
108	531260	E-Devlet Ve E-Maliye Kapsamında Gelir İdaresi Başkanlığı Projeleri	Yüksek Lisans	2018
109	530723	Kurumsal Bilgi Yönetim Sistemlerinin Kamu Yönetimine Etkisi Ve E-Devlet: Millî Savunma Bakanlığı Askeralma Bilgi Sistemi	Yüksek Lisans	2018
110	502903	E-Devlet Uygulamalarında Kritik Başarı Faktörleri Ve Kullanıcı Memnuniyetinin Ölçülmesi: Osmaniye Valiliği Örneği	Yüksek Lisans	2018
111	526196	İyi Yönetişim Uygulamalarının Ülke Yönetimdeki Sonuçları: Türkiye'de E-Devlet Ve Yemen'De Yolsuzluk Mücadele Yüksek Ulusal Otoritesi Karşılaştırması	Yüksek Lisans	2018
112	506409	Türkiye'de Belediyelerin E-Devlet Anlayışının Analizi: Büyükşehir Belediyeleri Web Sayfaları Örneği	Yüksek Lisans	2018
113	504828	Vatandaşların E-Devlet Kullanımını Etkileyen Faktörler Üzerine Bir Araştırma	Yüksek Lisans	2018
114	521208	Genel Kamu Hukukunda E-Devlet E-Government İn General Public Law	Doktora	2018
115	541293	İnsan Kaynakları Bağlamında E-Devlet Uygulamasının Önündeki Engeller The Obstacles Of The E-Government İmplementation From The Perspective Of Human Resources	Doktora	2018
116	545307	Applications De L'E-Gouvernement Dans L'Administration Publique Tchadienne E-Devlette Uygulamalar: Çad Kamu Yönetimi	Yüksek Lisans	2019
117	562160	Evaluation Of İntegration And İnteroperability Opportunities Of E-Government Projects Concerning Social Work Practice: An Action Research İnto Ministry Of Family And Social Policies Sosyal Politikalar Alanındaki E-Devlet Projelerinin Entegrasyon Ve Birlikte Çalışılabilirlik Yönünden Değerlendirilmesi: Aile Ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Örneği	Yüksek Lisans	2019
118	596977	E-Devlet Uygulamalarının Devlet Üniversiteleri Üzerine Etkileri; Kastamonu Üniversitesi Üzerine Bir Analiz	Yüksek Lisans	2019
119	576959	Vergilemede E-Devlet Uygulamalarının Vergi Tahakkuku, Vergi Tahsilatı, Vergi Denetimi Ve Vergi Maliyeti Üzerine Etkisi	Yüksek Lisans	2019

120	552911	E-Devlet Portallarının Kullanılabilirlik Açısından Karşılaştırılması: Türkiye, Azerbaycan, Rusya, Kazakistan, Gürcistan, Ukrayna, Moldova, Letonya, Litvanya Örnekleri	Yüksek Lisans	2019
121	591903	Bilgi Güvenliği Açısından Bir Değerlendirme: E-Devlet Uygulamaları	Yüksek Lisans	2019
122	578027	E-Devlet Aracılığıyla Sendikalara Üyelik Ve Sendikal Örgütlenme Üzerindeki Etkileri	Yüksek Lisans	2019
123	595200	E-Devlet Uygulamalarının Kamu Yönetiminin Şeffaflığına Etkileri: Mülki İdare Amirleri Üzerinden Bir İnceleme	Yüksek Lisans	2019
124	584130	Kişisel Verilerin Korunması Kapsamında Bilgi Güvenliği Farkındalığı Analizi Ve E-Devlet Yapısının İncelenmesi	Yüksek Lisans	2019
125	545852	Türkiye'de E-Devlet Sürecinde Elektronik Tebligat Ve Kayıtlı Elektronik Posta (Kep) Uygulaması	Yüksek Lisans	2019
126	558218	Türkiye'de E-Devlet Uygulamaları Ve Dijitalleşme	Yüksek Lisans	2019
127	544638	Bilgi Toplumunda Bir E-Devlet Uygulaması Olarak Dys Hakkında Okul Yöneticilerinin Görüşleri	Yüksek Lisans	2019
128	547863	Teknoloji, E-Devlet Ve Kamu Yönetimi	Yüksek Lisans	2019
129	554190	İdare Hukuku Bağlamında E-Devlet Dönüşümü Ve Uyap	Yüksek Lisans	2019
130	591630	Hizmet Kalitesinin Vatandaş Memnuniyetine Etkisi: Azerbaycan Asan Hizmet Teşkilatı Ve Türkiye E-Devlet Uygulamaları Üzerine Bir Karşılaştırma	Yüksek Lisans	2019
131	547828	Kurumsal Eşbiçimliliğin Yerel Yönetimlerin Elektronik Hizmet Kalitesi Üzerine Etkisinde E-Devlet Kapısının Yeri Effect Of Institutional Isomorphism On E-Service Quality Of Municipalities And The The Position Of E-Government Gateway Of Turkey	Doktora	2019
132	560593	Yargı Kararları Işığında Türkiye'de E-Devlet'In Hukuki Altyapısı Judicial Decisions Legal Light Of E-Government Infrastructure In Turkey	Doktora	2019
133	589918	Kişisel Verilerin Anonimleştirilmesinin İyileştirilmesine Yönelik Bir Model Geliştirilmesi Ve E-Devlet Alanında Uygulanması development Of A Model For Improving Personal Data Anonymization And Case Study In E-Government	Doktora	2019

Makaleler:

	Makale Adı	Yıl
1	E-Devlet'E Etki Eden Faktörler	2008
2	Elektronik Belge Düzenleme Yaklaşımları Ve Türkiye'De E-Devlet Uygulamalarında Elektronik Belge Yönetimi	2008
3	Türkiye'De Elektronik İmza Ve Elektronik Devlet Uygulamaları: Elektronik Belge Yönetimi Açısından Bir Değerlendirme Denemesi	2008
4	E-Devlet Yapılanması Ekseninde Kamusal Enformasyon Ve İletişim Teknoloji Projelerinin Önündeki İtici Ve Kısıtlayıcı Etkiler	2008
5	Mecliste E-Devlet: Türkiye Büyük Millet Meclisi'Nde Bilgi Ve İletişim Teknolojileri Kullanımı	2008
6	2004-2006 Yılları Arasında Türkiye'De Bilgi Edinme Hakkı Kanunu'Nun Kullanımı Ve E-Devlet Uygulamaları İle İlgili Bir Değerlendirme	2008

7	İnternet: Demokrasiye Açılan Kapı? Türkiye Ve İtalya Örnekleri Çerçevesinde E-Devlet Uygulamaları	2009
8	Türkiye’de E-Hazırlık Ve E-Devletleşme	2009
9	E-Devletin Karanlık Bir Yüzü: Yerel Yönetimlerde Sanal Kamusal Teşhire Abd Ve Türkiye’den Birer Örnek	2009
10	Dünyada Ve Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları: Türkiye’de E-Demokrasi Ve E-Katılım Potansiyellerinin Harekete Geçirilmesi	2010
11	Gelişmişlik Göstergeleri Ve E-Devlet İndeksi	2010
12	Kamu Yönetimine Güven: E-Devlet Açısından Bir İnceleme	2010
13	E-Devlet Kapısı Hizmetlerinin Fizibilite Çalışmalarında Ticaret Başlığı Uygulamalarına Genel Bakış	2010
14	E-Devlet Ve Etkililik: Milli Eğitim Bakanlığı Taşınır Mal Yönetmeliği Modülü Örneği	2011
15	Kamu Yönetimlerinde E-Devlet Ve E-Demokrasi İlişkisi	2011
16	Türkiye’de E-Devlet Uygulamalarının Vergi Hukuku Alanına Yansımaları: E- Haciz Uygulaması Ve Karşılaşılan Sorunlar	2011
17	Türkiyede E-Devlet Uygulaması Ve E-Devletin Bürokrasiye Etkisi	2012
18	İran’da E-Devlet	2012
19	E-Devlet Çalışmalarına Bir Örnek: “E-İçişleri Projesi”	2012
20	E-Devlet Projelerinin Yönetilmesi: Polnet Projesi Örneği	2012
21	Türkiye’de E-Devlet: İl Düzeyinde Bir Analiz	2012
22	Türkiye’de E-Devlet Sistemine Farklı Bir Bakış: E-Devlet Ve Tasarruf İlişkisi	2013
23	Araştırmacıların Ve Lisans Öğrencilerinin Görüşleri Işığında E-Devlet Eğitiminde Güncel Gelişmeler	2013
24	E-Devlet Kapsamında Kurumsal Bilgi Sistemlerinin Değerlendirilmesi: İçişleri Bakanlığı Örneği	2013
25	Kamuda Bir Yapılanma Dönüşümü Olarak E-Devlet Ve E-Yönetişim İlişkisi Üzerine	2013
26	Türkiye’de E-Devlet Uygulamalarının Bazı Yönetim Süreçlerine Etkisinin Örnek Projeler Bağlamında Değerlendirilmesi	2014
27	Geleneksel Devlet Anlayışından E-Devlete: Türkiye Ve Irak E-Devlet Algısı Karşılaştırması	2014
28	Türkiyede E-Devlet Pratiğinin Atipik Bir Örneği: Tek Adımda Hizmet Birimleri	2014
29	Kamuda Müşteri (Vatandaş) Odaklı Hizmet Anlayışı Ve E-Devlet Sistemi	2014
30	Türkiye’de Yurttaş- Devlet İletişimi Açısından E-Devlet Uygulamaları: Bimer Örnek Olayı	2015
31	Türkiyede E-Devletin Kazanımı	2015
32	E-Devlet Uygulamalarında Karşılaşılan Sorunlar Ve Çözüm Önerileri	2015
33	Azerbaycanda E-Devlet Uygulamaları	2016
34	E-Devlet Proje Yönetiminde Örgütsel Ve Yönetimsel Başarı Unsurları: Polnet Örnek Olay İncelemesi	2016
35	E-Devlet Adaptasyonunda Etkili Olan Faktörlerin Belirlenmesine İlişkin Ampirik Bir Araştırma: Yalova Örneği	2016
36	Bir Yerel E-Devlet Uygulaması: Engelli Bilgi Sistemi	2016
37	Türkiye’de E-Devlet Uygulamalarının Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Etkinliği: Adalet Bakanlığı Uypap Bilişim Sistemi Örneği	2017
38	E-Devlet Ve Yönetim İlişkileri	2017

39	E-Devlet Sistemine Adaptasyonun Teknoloji Kabul Modeliyle Araştırılması	2017
40	Kamu Politikası Oluşturma Sürecinde Bilgi Ve İletişim Teknolojileri: E-Devlet Uygulamalar	2017
41	E-Government And E-Democracy Applications İn The Scope Of New Public Administration İn Turkey Türkiye’De Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı Kapsamında E-Devlet Ve E-Demokrasi Uygulamaları	2017
42	Increasing E-Trust İn E-Government Services: A Case Study On The Users Of Internet Tax Office E-Devlet	2017
43	Türkiye’De E-Devlet Uygulamalarında Güvenlik Risklerinin Analizi	2018
44	Türkiye’Nin E-Devlet Görünümüne Uluslararası Göstergelerden Bir Bakış	2018
45	Adoption Of E-Government Services İn Turkey Türkiye’De E-Devlet Hizmetlerinin Kabulü	2018
46	E-Devletin Benimsenmesi: Sağlık Alanında Bir Uygulama	2018
47	Türkiye Ve Kazakistan Örneğinde E-Devlet Uygulamalarının Kamu Yönetiminde Verimliliğe Etkisi	2018
48	E-Devletin Benimsenmesi: Teorik Modeller Üzerine Kavramsal Bir Çerçeve	2018
49	Türkiye’De E-Devlet Hizmetlerinin Eğitim Ve Sosyal Hayat Üzerindeki Etkileri	2018
50	Hukuk Ve İdare Mahkemeleri Kararları Işığında Bilgi İletişim Teknolojileri Ve E-Devlet’e İlişkin Hukuki Düzenlemeler	2018
51	E-Devlet Kullanımına Etki Eden Faktörler Ve Vatandaşların E - Devlet Algısı	2018
52	Sağlık Sektöründe E-Devlet Uygulamalarının Etkinliği Üzerine Bir Araştırma: Isparta İli Örneği	2018
53	Kurumsal Örgüt Kuramı E-Devlet Uygulamalarını Anlamak Ve Açıklamak İçin Yararlı Olabilir Mi	2018
54	Secure Software Development İn Agile Development Processes Of E-Government Applications E-Devlet	2018
55	Firmaların E-Devlet Hizmetleri Kullanımını Etkileyen Faktörler: Ekap Üzerine Bir Uygulama	2018
56	Türk Kamu Yönetiminde Ofis Sistemi: E-Devlet Uygulamalarından Dijital Dönüşüm Ofisine	2019
57	Halkla İlişkiler Ve Bir E-Devlet Uygulaması Olarak Cimer	2019
58	Türkiye’De E-Devlet Olgusu Ve Bilgi Güvenliği Açısından Bir Değerlendirme	2019
59	E-Devlet Uygulamasının Güvenilirliği Ve Kullanım Düzeyinin Ölçülmesi: Bitlis İli Örneği	2019
60	E-Devletin Yolsuzluğu Azaltıcı Etkisi: Ampirik Bir Analiz	2019
61	Öğrenci Destek Hizmetleri Bağlamında Yükseköğretimde E-Devlet Kapısı Üzerinden Sunulan Hizmetlerin İncelenmesi	2019
62	Halk Kütüphanelerinde Yenilikçi E-Hizmetler: E-Üyelik, E-Devlet Entegrasyonu, Mobil Kütüphane Uygulaması Ve E-Kitap	2019
63	E-Government And Cyber Terrorism: Conceptual Framework, Theoretical Discussions And Possible Solutions E-Devlet	2019

EK – 2. Akademik Çalışma Tarama Formu

Akademik Çalışma Tarama Formu	
Soru Numarası	İlgili Soru
1	Akademik çalışmaların adı?
2	Akademik çalışmaların dili?
3	Akademik çalışmaların yılı?
4	Akademik çalışmaların türü? 1) Yüksek Lisans Tezi 2) Doktora 3) Makale
5	Akademik çalışmaların araştırma yöntemleri aşağıda belirtilen araştırma yöntemlerinden hangilerine girmektedir? 1) Anket Çalışması 2) Doküman Analizi 3) Web Sitesi Gözlemi/İncelemesi 4) Vaka Analizi 5) Görüşme/Mülakat 6) Yeni Sistem/Model Önerisi
6	Akademik çalışmaların kullanıldığı hizmet türü nelerdir? 1) Bilgi Verme Hizmetleri 2) İletişim Hizmetleri 3) Çevrimiçi İşlem Hizmetleri
7	Akademik çalışmaların alanları aşağıda belirtilen alanlardan hangilerine girmektedir? 1) Merkezi Yönetim 2) Yerel Yönetim 3) Eğitim 4) Sağlık 5) Hukuk 6) Ekonomi 7) Maliye 8) Genel Bakış
8	Akademik çalışmaların konuları aşağıda belirtilen konulardan hangilerine girmektedir? 1) Birlikte Çalışabilirlik ve Hizmetlerin Bütünlüğü 2) Stratejiler, Metodoloji veya Anahtar Faktörler 3) Gizlilik/Güvenlik 4) İdari ve/veya Sosyo-Ekonomik Etki 5) Katılımcılık 6) Web Sitelerinin Kullanılabilirliği

EK – 3. Özgeçmiş

Kişisel Bilgiler

Adı Soyadı: Abdussamed ŞAHİN

Doğum Yeri ve Tarihi: Sinop, 1987

Eğitim Durumu

Lisans Öğrenimi: Sakarya Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi,
İşletme Bölümü

Yüksek Lisans Öğrenimi: Ufuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü,
Yönetim Bilişim Sistemleri

İletişim

E-Posta Adresi : abdussamed_57@hotmail.com