



T.C.
HATAY MUSTAFA KEMAL ÜNİVERSİTESİ
FEN BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

TÜRKİYE' DE E-DEVLET UYGULAMALARI VE DİJİTALLEŞME

AYŞE BOZKURT

ENFORMATİK ANABİLİM DALI
YÜKSEK LİSANS TEZİ

HATAY
HAZİRAN-2019



T.C.

HATAY MUSTAFA KEMAL ÜNİVERSİTESİ
FEN BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

TÜRKİYE'DE E-DEVLET UYGULAMALARI VE DİJİTALLEŞME

AYŞE BOZKURT

ENFORMATİK ANABİLİM DALI

YÜKSEK LİSANS TEZİ

HATAY
HAZİRAN-2019

T.C.
HATAY MUSTAFA KEMAL ÜNİVERSİTESİ
FEN BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

TÜRKİYE'DE E-DEVLET UYGULAMALARI VE DİJİTALLEŞME


Ayşe BOZKURT


ENFORMATİK ANABİLİM DALI

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Prof.Dr. Bünyamin YILDIZ ve Prof.Dr. Muharrem GÜNEŞ ikinci danışmanlığında hazırlanan bu tez 21/06/2019 tarihinde aşağıdaki jüri üyeleri tarafından OYBİRLİĞİ ile kabul edilmiştir.


Prof.Dr. Bünyamin YILDIZ
Başkan


Dr.Öğr.Üyesi Hakan YETİŞKİNİ
Üye


Dr.Öğr.Üyesi Yaşar DAŞDEMİR
Üye

Kod No:

Prof. Dr. Erdal SERTKAYA
Enstitü Müdürü

Not: Bu tezde kullanılan özgün ve başka kaynaktan yapılan bildirişlerin, çizelge, şekil ve fotoğrafların kaynak gösterilmeden kullanımı, 5846 sayılı Fikir ve Sanat Eserleri Kanunundaki hükümlere tabidir.

21.06.2019

TEZ BİLDİRİMİ

Tez içindeki bütün bilgilerin etik davranış ve akademik kurallar çerçevesinde elde edilerek sunulduğunu, tez yazım kurallarına uygun olarak hazırlanan bu çalışmada bana ait olmayan her türlü ifade ve bilginin kaynağına eksiksiz atıf yapıldığını ve tez üzerinde Yükseköğretim Kurulu tarafından hiçbir değişiklik yapılamayacağı için tezin bilgisayar ekranında görüntülediğinde asıl nüsha ile aynı olması sorumluluğunun tarafıma ait olduğunu beyan ederim.

Ayşe BOZKURT

ÖZET

TÜRKİYE’DE E-DEVLET UYGULAMALARI VE DİJİTALLEŞME

Son yıllarda bilgi ve iletişim teknolojileri hızla gelişmekte ve bu da hayatın her alanına yansımaktadır. Değişen ve gelişen teknoloji ile birlikte vatandaş ile devlet arasındaki ilişki de teknolojiye ayak uydurmaya başlamış ve dijitalleşmenin mutlak bir sonucu olan ‘e-devlet’ kavramı hayatımıza girmiştir. Bilgi çağı, dördüncü endüstri devrimi, e-devlet, yapay zekâ... Yaklaşık yirmi yıldan fazla süredir hayatın her alanında karşımıza türlü şekillerde çıkan bu ifadeler devletin yönetim biçiminde de etkili olmaya başlamıştır. Son yıllarda karşımıza sıkça çıkan dijitalleşme söyleminin Türkiye’ye sunduğu getiriler, fırsatlar ve zorlukların devlet hizmetleri sunumuna etkisi de kaçınılmaz olmuştur. E-devletin geliştirilmesi ve kullanılmasının yanı sıra geliştirilen bu uygulamaların vatandaşların isteklerine cevap vermesi de büyük önem taşımaktadır. Bu hususta yapılacak anket çalışmaları yol gösterici nitelikte olacaktır.

E-devlet ile ilgili olarak Dünya ülkelerinde ve Türkiye’de çeşitli araştırma ve incelemeler yapılmaktadır. Son yıllarda da yayınlanan e-devlet endeksleri doğrultusunda ülkemizin e-devlet konusunda gelişme gösterdiğini söylemek mümkündür. Bu tez çalışması dijitalleşme ve e-devletin Türkiye’ye yansımaları ve Dünya’daki konumu ışığında, yükseköğretim kurumundaki öğrencilerin e-devlet bilgi ve algı düzeylerinin ortaya koyulması, onların e-devlet olgusuna yakınlıklarının belirlenmesi ve e-devlet konusundaki düşüncelerinin saptanması amacı ile yapılmıştır. Öğrenciler üzerinde yapılan araştırmanın literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Çalışma 2018-2019 eğitim-öğretim yılı Güz döneminde Çukurova Üniversitesi Kozan Meslek Yüksekokulu’nda yapılmıştır. Çalışma grubunu üniversitede okuyan öğrenciler oluşturmaktadır. Ankette Çukurova Üniversitesi Kozan Meslek Yüksekokulu’nda okuyan öğrencilerin benzerlikleri ve farklılıkları araştırılarak karşılaştırılmış, öğrencilerin demografik özelliklerinin yanı sıra, e-devleti nasıl tanımladıkları, bu konuda gerekli olan internet ve bilgisayar sahiplikleri sorulmuştur. Öğrencilere farklı sekiz adet e-devlet hizmetini verdikleri önem sırasına göre sıralamaları istenmiş, bu hizmetlere verdikleri önem seviyeleri ölçülmüştür. Bunların yanı sıra öğrencilerin, e-devletin gelişmesine katkı sağlayacağı düşünülen çeşitli düzenlemeler, e-devletin sağladığı avantaj ve dezavantajlar ile e-devletin önündeki engeller konularında görüşleri alınmıştır. Bu grup sorularında öğrencilerin belirtilen sorulara ve görüşlere hangi ölçüde katıldıkları Likert ölçeği kullanılarak ölçülmüştür.

2019, 70 Sayfa

Anahtar Kelimeler: E-devlet, dijitalleşme, bilişim teknolojileri

ABSTRACT

E-GOVERNMENT APPLICATIONS AND DIGITIZATION IN TURKEY

In recent years, Information and communication technologies are developing rapidly and this is reflected in all fields of life. The relationship between changing and developing technology and the citizen and the state has started to keep pace with technology and the concept of 'e-government', which is an absolute result of digitalization, has entered into our lives. Information age, fourth industrial revolution, E-state, artificial intelligence... for more than twenty years in every aspect of life, these expressions have become effective in the form of government. In recent years, the fact that the discourse of digitalization has been frequently presented to Turkey has been inevitable in the effects of the gains, opportunities and challenges presented to Turkey in the provision of State Services. In addition to the development and use of the e-government, it is also of great importance that these practices are developed to respond to citizens' wishes. Survey studies will be guided.

E-government related countries in the world and Turkey in various research and studies are made. In line with the e-government Indexes published in recent years, it is possible to say that our country has developed on e-government. The aim of this study was to determine the relationship between e-government and e-government in order to determine the level of e-Government Information and perception of students in higher education institution in light of the reflections of the e-government to Turkey and the position of the e-government in the world, and to determine their opinion on e-government. It is thought that the research done on the students will contribute to the literature.

The study was carried out at Çukurova University Kozan Vocational School during the fall term of 2018-2019 academic year. The study group consists of students studying at the University. In the survey, the similarities and differences of the students studying at Çukurova University Kozan Vocational School were investigated and compared, as well as the demographic characteristics of the students, how they define the e-government, the internet and computer ownership required in this regard were asked. The students were asked to sort out eight different e-government services in order of importance, and the importance levels of these services were measured. In addition, various arrangements that are thought to contribute to the development of e-government, advantages and disadvantages of e-government and obstacles in front of e-government were taken into consideration. This group was measured by using the Likert scale in which the students participated in the questions and views.

2019, 70 pages

Key Words: E-government, digitalization, information technologies

TEŐEKKÖR

Yüksek lisans tez konusunun belirlenmesinde, araştırılması ve yazımı sırasında sahip olduğu bilgi birikimi ve tecrübesi ile çalışmayı yönlendiren danışman hocalarım Prof. Dr. Bünyamin YILDIZ ve lisans eğitimimden başlayarak her türlü desteğini esirgemeyen Prof. Dr. Muharrem GÜNEŞ' e,

Anket çalışmamda bana yardımcı olan Çukurova Üniversitesi Kozan Meslek Yüksekokulu öğrencilerine,

Ve son olarak akademik hayata adım atmamda büyük desteği olan, hayat görüşü başta olmak üzere hayatımın her aşamasında rol model aldığım, lisans ve yüksek lisans eğitimimi tamamladığım Hatay Mustafa Kemal Üniversitesi kurucu hocalarından olan sevgili babam emekli Öğr. Gör. Aydın BOZKURT' a sonsuz sevgi, saygı ve içten teşekkürlerimi sunarım.

Ayşe BOZKURT

Hatay, 2019

İÇİNDEKİLER

ÖZET	I
ABSTRACT	II
TEŞEKKÜR	III
İÇİNDEKİLER	IV
ŞEKİLLER DİZİNİ	VI
ÇİZELGELER DİZİNİ	VIII
KISALTMALAR DİZİNİ	IX
1. GİRİŞ	1
1.1. Araştırmanın Amacı	2
1.2. Araştırmanın Problemi	3
1.3. Araştırma Soruları	3
1.4. Araştırmanın Önemi	3
1.5. Sınırlılıklar	4
2. KAVRAMSAL LİTERATÜR	5
2.1. Dijital Çağda Devlet ve Yönetim	5
2.2. Dijitalleşme Tanımı	5
2.3. Dijital Devlet Tanımı	6
2.4. Dijital Çağda Devlet ve Yönetim Şeklinin Değişimi	7
2.5. Dijitalleşme ile Gelen Fırsatlar, Zorluklar ve Riskler	9
2.6. Dijitalleşme Politikaları Uygulamalarına İlişkin Ülke Örnekleri	9
2.6.1. Almanya	10
2.6.2. İngiltere	11
2.6.3. Avrupa Birliği	12
2.7. Türkiye'nin Dijitalleşme Süreci ve Devlet	14
2.8. Dijitalleşmenin Türkiye'ye Yansımaları	15
2.9. Dijitalleşen Devlet ve Kamu Hizmetleri, Elektronik Devlet; E-Devlet Tanımı 15	
2.10. E-Devlet Dönüşümünü Gerekli Kılan Faktörler; Amaçlar ve Faydalar	17
2.11. E-Devlet Tarihçesi	20
2.12. E-Devlet Uygulamaları ve İşlevleri	23
2.13. Kayıtlı Kullanıcı Sayısı ve Buna Bağlı Kullanım Oranı	26
2.14. Türkiye'nin E-Devlet Gelişim Endeksi İncelemesi	27
3. MATERYAL VE YÖNTEM	32
3.1. Araştırma Modeli	32
3.2. Çalışma Grubu	32
3.3. Veri Toplama Aracı	33
3.4. Verilerin Çözümlemesi	33
3.4.1. Anketlerin Çözümlemesi	33

4. ARAŞTIRMA BULGULARI VE TARTIŞMA.....	35
4.2. Bulgular.....	35
4.1.1. Öğrencilerin Bölüm ve Sınıf Dağılımı.....	36
4.1.2. Öğrencilerin Cinsiyet ve Yaş Dağılımı.....	37
4.1.3. Aile Gelir Düzeyi.....	39
4.1.4. Bilgi ve İletişim Teknolojileri Sahiplik Oranları.....	39
4.1.5. Bilgisayar Kullanım Düzeyleri.....	41
4.1.6. İnternet Üzerinden Alınan Hizmetler.....	41
4.1.7. İnternet Üzerinden Verilen Hizmetlerin Öncelikleri.....	42
4.1.8. E- Devlet Hizmetlerini Geliştireceği Düşünülen Faktörler.....	43
4.1.9. E- Devlet Hizmetlerinin Sağlayacağı Avantajları ile İlgili Öğrencilerin Düşünceleri.....	49
4.1.10. E- Devletin Olası Dezavantajları ile İlgili Öğrencilerin Düşünceleri.....	54
4.1.11. E- Devletin Öğrenciler Tarafından Nasıl Tanımlandığı.....	58
4.1.12. E-Devlet İle İlgili Bilgilendirilme Durumları.....	60
4.1.13. E- Devletin Ana Kapısının Web Adresinin Öğrenciler Tarafından Bilinmesi.....	61
5. SONUÇ ve ÖNERİLER.....	63
KAYNAKLAR.....	65
ÖZGEÇMİŞ.....	70

ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 2. 1. Türkiye BM e-devlet gelişmişlik endeksi	29
Şekil 4. 1. Ankete katılan öğrencilerin sınıf dağılımı	37
Şekil 4. 2. Ankete katılan öğrencilerin cinsiyet dağılımı	38
Şekil 4. 3. Öğrencilerin işlem güvenliğinin garanti edilmesi faktörüne katılım oranları (%).....	44
Şekil 4. 4. Öğrencilerin cep telefonu ile ilgili hizmet alınması faktörüne katılım oranları (%).....	44
Şekil 4. 5. Öğrencilerin e-devletin detaylı tanıtım yapılması faktörüne katılım oranları (%).....	45
Şekil 4. 6. Öğrencilerin e-posta ile siteye görüş bildirilmesi faktörüne katılım oranları (%).....	45
Şekil 4. 7. Öğrencilerin sitenin hizmet ile ilgili anket yapması faktörüne katılım oranları (%).....	46
Şekil 4. 8. Öğrencilerin internet kullanım maliyetinin düşürülmesi faktörüne katılım oranları (%)	46
Şekil 4. 9. Öğrencilerin işlemlerin basitleştirilmesi faktörüne katılım oranları (%).....	47
Şekil 4. 10. Öğrencilerin internetten hizmet alanlara öncelik verilmesi faktörüne katılım oranları (%)	47
Şekil 4. 11. Öğrencilerin tüm hizmetlerin tek bir noktadan verilmesi faktörüne katılım oranları (%)	48
Şekil 4. 12. öğrencilerin internetten yapılan ödemelerde indirim yapılması faktörüne katılım oranları (%).....	48
Şekil 4. 13. Öğrencilerin e-devlet hizmet avantajlarından rüşvet ve kayırmayı azaltması faktörüne katılım oranları (%).....	50
Şekil 4. 14. Öğrencilerin e-devlet hizmet avantajlarından para tasarrufu sağlaması faktörüne katılım oranları (%).....	50
Şekil 4. 15. Öğrencilerin e-devlet hizmet avantajlarından 7 gün 24 saat hizmet verilebilmesi faktörüne katılım oranları (%).....	51
Şekil 4. 16. Öğrencilerin e-devlet hizmet avantajlarından zaman kazandırması faktörüne katılım oranları (%).....	51
Şekil 4. 17. Öğrencilerin e-devlet hizmet avantajlarından bürokrasiyi azaltması faktörüne katılım oranları (%).....	52
Şekil 4. 18. Öğrencilerin e-devlet hizmet avantajlarından şeffaf ve etkin siyasi yönetim sağlaması faktörüne katılım oranları (%).....	52
Şekil 4. 19. Öğrencilerin e-devlet hizmet avantajlarından ekonomik büyümeye katkı sağlaması faktörüne katılım oranları (%).....	53
Şekil 4. 20. Öğrencilerin e-devlet hizmet avantajlarından az iş gücü ile daha çok iş yapılması faktörüne katılım oranları (%)	53
Şekil 4. 21. Öğrencilerin e-devlet dezavantajlarından siteye erişim zorluğunu faktörüne katılma oranları (%)	55
Şekil 4. 22. Öğrencilerin e-devlet dezavantajlarından site içeriğinin anlaşılır olmaması faktörüne katılma oranları (%).....	55
Şekil 4. 23. Öğrencilerin e-devlet dezavantajlarından sitenin kullanım zorluğu faktörüne katılma oranları (%)	56
Şekil 4. 24. Öğrencilerin e-devlet dezavantajlarından işlemin gerçekleştiğinin kontrol edilemeyeşi faktörüne katılma oranları (%).....	56

Şekil 4. 25. Öğrencilerin e-devlet dezavantajlarından işsizliğin artmasına neden olması faktörüne katılma oranları (%)57

ÇİZELGELER DİZİNİ

Çizelge 2. 1. Vatandaş ve kamu yönetimi kesimi açısından geleneksel devlet ve e-devlet karşılaştırması (Uçkan, 2003b)	17
Çizelge 2. 2. E-devletin kamu ve vatandaşlar açısından kıyaslaması	20
Çizelge 2.3. 2003 öncesi Türkiye’de bilgi toplumu çalışmaları	22
Çizelge 2.4. 2003 sonrası Türkiye’de bilgi toplumu çalışmaları	22
Çizelge 2.5. E-devlette hizmet sunan kurum ve işlem örnekleri (e-Devlet Kapısı (2018c)	24
Çizelge 2.5. (Devam) E-devlette hizmet sunan kurum ve işlem örnekleri (e-Devlet Kapısı (2018c).....	25
Çizelge 2.6. Türkiye’ nin son 10 yıllık BM e-devlet gelişmişlik endeksi	29
Çizelge 2.7. European Commission Türkiye e-devlet araştırma raporu	31
Çizelge 4.1. MYO öğrenci sayısı ve bölüm bazlı uygulanan anket sayısı.....	35
Çizelge 4. 2. Ankete katılan öğrencilerin okudukları bölümler ve yüzdeler oranları	36
Çizelge 4.3. Öğrencilerin bölüm bazlı cinsiyet dağılımı.....	38
Çizelge 4. 4. Ankete katılan öğrencilerin yaş ortalaması.....	39
Çizelge 4. 5. Ankete katılan öğrencilerin aile gelir düzeyleri.....	39
Çizelge 4. 6. Ankete katılan öğrencilerin cep telefonu sahipliği	40
Çizelge 4. 7. Ankete katılan öğrencilerin kişisel bilgisayar sahipliği	40
Çizelge 4. 8. Ankete katılan öğrencilerin dizüstü bilgisayar sahipliği.....	40
Çizelge 4. 9. Ankete katılan öğrencilerin bilgisayar kullanım düzeyleri.....	41
Çizelge 4. 10. Ankete katılan öğrencilerin internet üzerinden aldıkları hizmetler	42
Çizelge 4. 11. Ankete katılan öğrencilerin öncelikli verilmesi gerektiği düşünülen hizmetler.....	43
Çizelge 4. 12. E-devletin öğrenciler tarafından nasıl tanımlandığı.....	58
Çizelge 4.12. (Devam) E-devletin öğrenciler tarafından nasıl tanımlandığı	59
Çizelge 4.12. (Devam) E-devletin öğrenciler tarafından nasıl tanımlandığı	58
Çizelge 4.13. Ankete katılan öğrencilerin e-devlet ile ilgili bilgilendirilme düzeyleri...60	
Çizelge 4.13 (Devam). Ankete katılan öğrencilerin e-devlet ile ilgili bilgilendirilme düzeyleri.....	61
Çizelge 4.14. Öğrencilerin e-devlet web adresini nasıl tanımladıkları	61
Çizelge 4.14 (Devam). Öğrencilerin e-devlet web adresini nasıl tanımladıkları.....	62

KISALTMALAR DİZİNİ

5G	: 5. Nesil Mobil Telekomünikasyon Hizmeti
AR-GE	: Araştırma ve Deneysel Geliştirme
ASAL	: Milli Savunma Bakanlığı Asker Alma Daire Başkanlığı
AB	: Avrupa Birliği
BM:	: Birleşmiş Milletler
BYBS	: Başbakanlık Yönetim Bilişim Merkezi
BTYK	: Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu
CİMER	: Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi
E-DEVLET	: Elektronik Devlet
GSMH	: Gayri Safi Milli Hasıla
IMEI	: Uluslararası Mobil Cihaz Kodu
İŞKUR	: Türkiye İş Kurumu
KAMUNET	: Kamu Sanal Ağı
KOBİ	: Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmeler
MEB	: Milli Eğitim Bakanlığı
MERNIS	: Merkezi Nüfus İdare Sistemi
MYO:	: Meslek Yüksekokulu
PTT	: Posta ve Telgraf Teşkilatı Genel Müdürlüğü
SGK	: Sosyal Güvenlik Kurumu
TCDD	: Türkiye Cumhuriyeti Devlet Demiryolları
TUENA	: Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı
TUİK	: Türkiye İstatistik Kurumu
TÜRKSAT	: Türksat Uydu Haberleşme Kablo Televizyon ve İşletme Anonim Şirketi
TÜBİTAK	: Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu
UNESCO	: Birleşmiş Milletler Eğitim, Bilim ve Kültür Örgütü
UYAP	: Ulusal Yargı Ağı Bilişim Sistemi
VEDOP	: Vergi Daireleri Otomasyon Projesi
WEB:	: Ağ

1. GİRİŞ

Değişim çağı günümüzde bilimden teknolojiye, ekonomiden sosyal ve kültürel değerlere ve bunun gibi birçok alanda değişim ve değişikliklere neden olmaktadır. Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki değişim ve gelişmeler hayatın her alanına etki etmektedir. Bunlardan en önemlisi olarak nitelendirebileceğimiz internet, devlet-vatandaş arasında bilgi akışını sağlamaya yarayan hizmet kavramlarından biridir.

Hayatın her alanında etkili olan değişiklikler ve yeni gelişen teknolojiler kamu yönetimi alanında da etkili olmakta ve kamu yönetimini sürekli olarak değişime ve kendini yenilemeye zorlamaktadır. Özellikle teknolojinin gelişmesi ve küreselleşme olgusu devletleri bir yarış içerisine alarak toplumların devletten beklentilerini de arttırmıştır. Devletin asli fonksiyonlarının yanı sıra vatandaşa hizmet konusunda web tabanlı bir değişim süreci söz konusudur. Bununla birlikte Türkiye'nin Avrupa Birliği uyum sürecinde dijital gelişmeleri ve buna bağlı olarak ortaya çıkan değişimleri de yakından takip ederek faaliyetlerini geliştirmesi gerekmektedir.

Literatüre baktığımızda Sevinç ve Şahin (2013), yaptıkları kamu çalışanlarının e-devlet uygulamalarında karşılarına çıkan sorunları belirlemeye yönelik araştırmalarında, e-devlet olgusunun henüz ülkemizde gelişmediğini ve bunun da eğitim, teknoloji, iş gücü gibi eksikliklerden kaynaklandığı üzerinde durmaktadırlar.

Zhao ve Khan (2013), "An Empirical Study of E-government Service Adoption; Culture and Behavioral Intention" isimli çalışmalarında vatandaşların e-devlet kullanımlarını belirleyen faktörleri üzerinde araştırma yapmışlardır.

Joseph (2015), "Advantages and Disadvantages of E-government Implementation" isimli çalışmasında e-devlet ile ilgili olan kurumların avantaj ve dezavantajı üzerinde bir araştırmada bulunmuştur.

Demir (2017), "E-devlet Uygulamasının Kamu Kurumları Tarafından Benimsenmesi: Gaziantep Vergi Dairesi Örneği" adlı yüksek lisans tezinde kamu kurumlarında çalışanların e-devlet kullanım düzeylerini ve hangi e-devlet uygulamasını ne düzeyde kullandıkları üzerinde çalışmıştır.

Söğüt (2017), "Sağlık Sektöründe E-devlet Uygulamaları Üzerine Bir Araştırma: Isparta İli Örneği" adlı yüksek lisans tezinde Isparta halkının e-nabız uygulaması

farkındalık seviyelerinin, memnuniyetlerinin ve kullanım düzeylerinin ölçülmesi amaçlanmıştır.

Altınışık (2017), ‘‘Dijitalleşme Söyleminin Kamu Yönetimi Disiplinine Olası Etkisi: 1950 Deneyiminden Yola Çıkan Bir Öngörü’’ adlı makalesinde 1950 dönemine ait kamu yönetimi olgusunun kuruluşu ve özellikleri temelinde dijitalleşme söyleminin kamu yönetimi üzerindeki olası etkileri üzerinde durulmuştur.

Devlet vatandaşın ihtiyaçlarına cevap verecek şekilde bu değişime ayak uydurmak, bilgiyi işleyen, üreten ve vatandaşa bunun dağıtımını yaparak sunmayı amaçlar hale gelmiştir. Bu durum vatandaşların kamu kurum ve diğer kurum ve kuruluşlarla aralarındaki bilgi ve hizmet alışverişini sağlamayı amaçlayan, ihtiyaçlara daha hızlı, etkin ve verimli bir şekilde cevap vermelerini sağlayan e-devlet kavramını hayatımıza getirmiştir. E-devlet kavramı geleneksel kamu yönetiminde kaynaklanan birçok sorunu ortadan kaldıracaktır. Türkiye’de e-devlet olgusunun ortaya çıkmasındaki etkenlerden biri olarak nitelendirebileceğimiz dijitalleşme kavramına, süreçlerine, ülkemizde ve diğer ülkelerdeki işleyişine ve dijitalleşme ile e-devlet kavramının ortaya çıkmasından günümüze kadar olan gelişmelere değinilecektir.

1.1. Araştırmanın Amacı

Teknoloji hayatın büyük bir bölümünü oluşturmaktadır. Günümüzde gençlerin hayatlarında da büyük öneme sahip olan teknolojik gereçler doğrultusunda haberleşme, eğlence, bilgi edinme ve paylaşma gibi birçok şeyi teknolojik ortamlar üzerinden yapmaktadırlar.

Yapılan literatür taramalarında çok sayıda belediye örneğine ve e-devletin vatandaş üzerindeki etkisine değinildiği görülmektedir.

Bu araştırmanın amacı dijitalleşmenin ve e-devlet kavramının insan hayatına getirdiği kolaylıkların kamu alanına yansımalarını ve Türkiye’ nin dijitalleşme yolunda uygulanmış ve uygulanacak yol haritalarının etki ve sonuçlarını ulusal ve uluslararası endekslerle kıyaslamasını yaparak açıklamaya çalışmaktır. Bununla birlikte dijitalleşme ile gelen ve kelimelerin önüne ‘‘elektronik’’ kelimesi getirilerek yapısal anlamda uygulamalarda nasıl bir değişiklik yarattığı ve inceleme konusu olan Adana ili Kozan ilçesinde bulunan Çukurova Üniversitesi Kozan Meslek Yüksekokulu’ nda okuyan

öğrencilerinin günlük hayatta bilişim teknolojileri ile entegre olacak şekilde bu uygulamayı nasıl kullandıkları açıklamaya çalışılacaktır.

1.2. Araştırmanın Problemi

Adana ili Kozan ilçesinde bulunan Çukurova Üniversitesi Kozan Meslek Yüksekokulu'nda okuyan öğrencilerin dijital çağın sunduğu olanaklardan ne derece yararlandıkları ve bu öğrencilerin e-devlet ile ilgili bilgi ve algı düzeyleri hangi konumdadır?

Bu araştırmanın amacına yönelik birtakım sorular belirlenmiştir.

1.3. Araştırma Soruları

- Öğrencilerin bilgi ve iletişim teknolojilerini (cep telefonu, kişisel bilgisayar, dizüstü bilgisayar) kullanım durumları ve düzeyleri nedir, ne zamandan beri, ne sıklıkta ve hangi amaçla kullanmaktadırlar?
- Öğrencilerin internet üzerinden aldıkları hizmetler nelerdir, internet üzerinden alışveriş ve bankacılık işlemleri yapıp yapmadıkları ve bu işlemleri güvenli bulup bulmadıkları sorulmuştur.
- Öğrencilerin internet üzerinden verilmesi gereken devlet hizmet öncelik sıralamasının nasıl olması gerektiği ve internetten verilen devlet hizmetlerinin avantaj ve dezavantajları, bu hizmetlerin önündeki engeller nelerdir ve internetten verilen devlet hizmetlerini geliştirecek ve bu hizmetlere teşvik edecek yöntemler neler olmalıdır?
- Öğrencilerin e-devlet ile ilgili yeterince bilgilendirilip bilgilendirilmediği, e-devlet tanımı nedir ve e-devlet ana sitesi hangisidir?

1.4. Araştırmanın Önemi

Günümüzde dijitalleşme, bilgi ve iletişim teknolojileri, e-devlet gibi kavramlar çeşitli araştırmalara konu olmaktadır. Bu çalışma, gençlerin mevcut dijital olanaklara ve bilgi ve iletişim teknolojilerine bakış açıları ve e-devlet konusunda beklentileri, e-devlet

ile ilgili görüşleri gelecek yetişen neslin daha gerçekçi değerlendirme yapması ve e-devlet süreçlerinin yeniden yapılandırılmasına katkı sağlaması düşüncesiyle bu bakımdan önem taşımaktadır.

Yükseköğretim kurumu öğrencilerinin dijital teknolojileri hangi sebeple, hangi sıklıkla kullandıkları, e-devleti hangi amaçla, hangi hizmetler için kullandıkları, devletin sağlamış olduğu bu hizmetlerin avantaj ve dezavantajlarının neler olduğu, bu hizmetler önündeki engeller ile geliştirilecek ve teşvik edilecek yöntemlerin hangileri olduğu konusunda sorular sorularak cevaplar alınmış, var olan durum ortaya koyularak bu konuda onların beklentilerine istinaden yenilikler yapılmasına yardımcı olacaktır.

1.5. Sınırlılıklar

Araştırmanın sınırlılıkları şunlardır:

- Araştırma konu olarak öğrencilerin bilgi ve iletişim teknoloji araçları sahiplikleri, kullanım düzeyleri, e-devlet bilgi ve algı düzeyleri ile ilgili dijital devlet hizmetlerinin getirmiş olduğu avantaj, dezavantajlar gibi hususlar konusunda görüşlerini belirlemek için anket ile sınırlıdır.
- Araştırma zaman açısından 2018-2019 eğitim-öğretim yılı Güz dönemini kapsamaktadır.
- Araştırma örneklem açısından, Çukurova Üniversitesi Kozan Meslek Yüksekokulu'nda okuyan 1. ve 2. sınıflarla sınırlıdır. Yüksekokuldaki bulunan 1. ve 2. sınıf öğrencilerin tamamına anket uygulanmıştır, ancak anket uygulandığı gün çalışmaya katılmak istemeyen ve okula gelmeyen öğrenciler bulunduğu için ankete katılım oranı %90 civarındadır.

2. KAVRAMSAL LİTERATÜR

2.1. Dijital Çağda Devlet ve Yönetim

Yıllar geçtikçe, teknoloji değıştikçe ve geliştikçe insanların da teknolojiye ayak uydurması kaçınılmaz gibi görünmektedir. Teknolojinin getirdiği büyük fırsatlar hayatı çoğu zaman daha da kolaylaştırmaya başlamaktadır. İnsan hayatına etki eden bu sürecin devlete entegre olması da bunun doğal bir sonucu olarak ortaya çıkmaktadır. Toplumun zamanını, yaşam biçimini etkileyen bu süreçte devlet de katkı sağlayarak hayatı daha da kolaylaştırabilir hale getirecektir. Teknoloji ile gelen dijitalleşme kelimesinin devlete nasıl entegre olacağı, devletin yönetim şeklinde ne gibi değışikliklere yol açacağını ön görebilmek için dijitalleşme ve dijital devlet tanımlarının yapılarak daha anlaşılabilir hale getirilmesinde fayda olacaktır.

2.2.Dijitalleşme Tanımı

Piyasalarda, şirketlerde, devletlerde hatta devletin yönetim şekillerinde geçmişte buhar gücünün kullanımı ve elektriğin bulunmasıyla başlayan bu süreç çağın gereksinimlerine ayak uydurmaya başlayarak hayatımıza dijitalleşme olgusunu getirmeye başlamıştır. Dijitalleşme var olan düzenin üzerine değer katan etkinlik ve verimlilik artışı sağlayarak ülke veya işletmeler açısından büyük fırsatlar sunmaktadır. Bunun yanında dijitalleşmenin sonucu olarak ortaya çıkan dijital teknolojiler insan gücü yerine birçok işin otonom bir şekilde yapılması ile birlikte aynı işin daha az iş gücü ile yapılmasına olanak sağlamaktadır.

Dijitalleşmenin bir sonucu olarak gerek piyasalar gerekse devlet bu duruma ayak uydurarak bu alanda çeşitli yatırımlar yapmaya devam etmektedir. Bunun karşılığında dijitalleşmeye yapılan her yatırım beraberinde zorlukları getirirse de gerek piyasaların gerekse devletin büyümesinde büyük fırsatlar sunmaktadır. Bu yüzden dijitalleşmenin devlet ve piyasalar üzerindeki etkilerinin yadsınamayacağı büyüklükte olduğunu düşünürsek bu kavramı anlamanın ve tanımlamasının yapılmasının da önemi oldukça büyüktür.

Dijitalleşme tanımlamasına bakıldığında çeşitli sektörlerde ihtiyaç doğrultusunda farklı farklı tanımlar olduğunu görmekteyiz.

ABB, Legrand, Nexans, Osram, Philips, Prysmian ve Schneider Electric'in destekleriyle kurularak Türkiye'de de faaliyet göstermeye başlayan Voltimum isimli şirketin 8-9 Haziran 2017'de gerçekleştirdiği sanal fuarın ana teması "Dijitalizasyon" idi. Voltimum şirketinin (2017) tanımlamasına göre dijitalleşme, veri kaynaklarının analog bir ortamdan dijital bir ortama aktarılmasını ifade etmekle birlikte, yeni imkânlar sunmak, yapılan işe değer katacak fırsatları ortaya çıkarmak üzere iş yapma şeklinin dijital teknolojiler kullanılarak dönüştürülmesidir.

Bilgi ve iletişim teknolojisinin getirdiği yeniliklerin başında bilginin kaynağının dijitalleşmesi gelmektedir. Dijitalleştirme, " Analog materyalin bilgisayarda depolanması amacıyla sayısal formata dönüştürülmesi işlemi " olarak ifade edilmektedir (Karakaş ve ark., 2009). Dijitalleşme sayesinde ana materyaller kitap, dergi, gazetenin yanı sıra tüm dokümanlar elektronik hale getirilerek kullanım ve erişim kolaylığı sağlamaktadır.

Bloomberg (2018)' e göre ise dijital dönüşümün etrafındaki karmaşa devam ettikçe 'dijitalleşme' ve 'dijitalleştirme' kavramları da araya girerek karmaşa daha da büyümeye devam etmektedir. Aslında dijitalleşme dediğimiz olgu en basit anlamıyla sayısallaştırmayı da ifade etmektedir. Sayısallaştırma, esas olarak, analog olarak bir bilgiyi alıp bunları sıfırlamayı ve şifreleri kodlayarak bilgisayarın bu tür bilgileri depolayıp, işlemesi ve iletebilmesidir.

Bir işletmenin ya da kamu kesiminin dijitalleşmesi sadece veri ve kaynaklarının dijitalleşmesi değil, aynı zamanda iş yapma şeklinin, algının, sürecin de dijitalleşmesi anlamına gelmektedir. Örneğin, kamu kesiminin dijitalleşmesi eskiden elle veya diğer yöntemlerle yapılan işlerin bilgisayar ortamına aktarılması değil, ayrıca bu kesimde sunulan imkanların daha etkin ve verimli kullanılması ve yeni imkanların daha doğru bir biçimde yönetilmesi anlamına gelir (Fichman ve ark., 2014).

2.3.Dijital Devlet Tanımı

Günümüzdeki teknolojik gelişmeler sadece özel sektörde oluşan rekabeti değil kamu sektöründeki rekabeti de tetiklemektedir. Özel sektörde beklentileri yüksek olan

insan topluluğunun devletten de beklentisi giderek artmaktadır. Dolayısıyla dijitalleşme her sektörde etkili olmaya başlamışken devletin de bu etkileşimden uzak kalması pek de mümkün görünmemektedir.

Dünya genelinde hükümetler ve devlet kurumları, yurttaşlarının değişen ihtiyaçları, memnuniyeti ve deneyimlerinin daha da iyileşmesi için maliyet tasarrufu sağlamayı amaçlayarak bu bağlamda dijital dönüşüm projeleri ve dijital girişimler uygulamaya koyuyorlar. Bu dönüşüm projeleri her seviyede ve her kurumda gerçekleşmeye başlamaktadır. Bununla birlikte devletin ötesinde, devletin elinde bulundurmuş olduğu sağlık hizmetleri, güvenlik hizmetleri gibi kamuya ait hizmetlerde, çeşitli devlet dairelerinde, ulusal ya da uluslararası hizmetlerde de söz konusudur.

Verimliliğin ve şeffaflığın artırılması, akıllı devlet-hükümet projeleri, bilgiye kolay erişim ve kolay yönetim, zamandan tasarruf, vatandaş memnuniyeti sağlamak ve güveni arttırmak gibi birçok faktör kamu sektörünün dijitalleşmesi ve dijital devletin dönüşümünde rol oynar.

Amerika Birleşik Devletleri'nden İngiltere'ye, Malezya'dan Singapur' a, Hong Kong' dan Avustralya' ya birçok ülkede devlet yapı ve ekonomisinin dijitalleşmesi yolunda büyük projeler yürürlüğe girmiş durumdadır. Genel hatlarıyla bu projelerin 5 ana hedefi olduğu Argüden (2008) tarafından bildirilmiştir:

1. Vatandaşların müşteri olarak görülmesi ve onlara devlet hizmetlerinin (vergi, tapu, sağlık, güvenlik vs.) daha hızlı ve etkin ve ucuz yollu sunulması
2. Dijital ekonomi için gerekli hukuki düzenlemeleri yapmak
3. Bilginin paylaştıkça arttığı varsayımına göre toplumun yararı için toplumsal iletişim altyapılarına öncelik vermek ve erişim fiyatlarını düşük seviyelere indirmek
4. Siyaset yapmayı sadece seçimlerle olmaktan çıkarıp, sivil toplum örgütlerinin ve vatandaşların bu sürece iletişim araçları ile daha etkin katılımını sağlamak
5. Her bir vatandaşın dijital ekonomi sürecinde gerekli bilgi ve beceri düzeyine gelebilmesi için gerekli eğitimleri almalarını sağlamak şeklindedir.

2.4.Dijital Çağda Devlet ve Yönetim Şeklinin Değişimi

Şu an içinde bulunduğumuz dönem ‘‘ Endüstri 4.0’’, ‘‘bilgi toplumu’’, ‘‘bilgi çağı’’ gibi terimlerle ifade edilmektedir. Tarihsel olarak süreçlerdeki değişimlere baktığımızda toplumun üç önemli aşamadan geçtiği ifade edilmektedir. Bu değişimler; tarım toplumu, sanayi toplumu ve bilgi toplumdur (Çukurçayır ve Çelebi; 2009).

Tonta ve Küçük (2005) tarafından bildirildiğine göre bu değişimi dalga olarak ifade eden, Toffler (1981) yine aynı şekilde ‘‘Her yeni gelen dalga eski kültür ve toplumları bir kenara iter.’’ İfadesi ile bu dalgaların tarım, sanayi ve bilgi toplumu dalgası olmak üzere üç aşamadan geçtiğini belirtmektedir. Birinci dalga, avcı toplayı toplumun yerine geçen tarım toplumdur. İkinci dalga sanayi devriminden sonra gelen sanayi aşaması toplumdur. Üçüncü dalga ise, bugün içinde bulunduğumuz bilgi ve iletişim çağı aşamasıdır. Toffler, tarım aşamasının 1000 yıl, sanayi aşamasının 300 yıl sürdüğünü, bilgi ve iletişim çağı aşamasının ise 100 yılda tamamlanacağını ön görmektedir.

İlk olarak 18. ve 19. yüzyıllarda Birleşik Krallık’ ta ortaya çıkan ve ardından Avrupa’ya yayılan, yeni buluşların üretime katkısı ve buhar gücünün kullanılmasıyla makineleşmiş endüstrinin ortaya çıkması ve bu bağlamda bu gelişmelerin sermaye birikiminin artmasını sağlamasına Sanayi Devrimi ya da Endüstri Devrimi denilmektedir. Dijital çağın belki de başlangıcı sayılabilecek Sanayi ya da Endüstri Devrimi olarak adlandırdığımız bu dönemin belli başı sebepleri vardır. Bunlardan bazıları şunlardır (Wikipedia, 2018):

- Kapitalizmin sonucu olarak görülen orta sınıfın zenginleşmesi ile birikimler oluşmuş ve bu birikimlerin yapılacağı yeni yatırım yolları aranmaya başlanması
- Taşıma ve teknoloji alanında yaşanan gelişmeler
- Hızlı nüfus artışı ile birlikte Avrupa’nın nüfusu hızla artmaya başlaması
- Tarımdaki gelişmeler nüfus ihtiyacını azaltarak nüfusun kente geçişinin hızlanması ve kent sanayisine hazır iş gücü oluşması
- 17. yy Aydınlanma Dönemi’nde bilimsel bilginin akıl yoluyla inşa edilmeye başlanması süreci
- Yeni bilimlerin ortaya çıkması ve teknolojik gelişmeleri etkilemeye başlaması şeklinde ifade edilebilir.

2.5.Dijitalleşme ile Gelen Fırsatlar, Zorluklar ve Riskler

Günümüz teknolojisi ve dijitalleşme sonucu bilgiye, belgeye ürün ve hizmetlere erişim bir o kadar kolay ve hızlı hale gelmeye başladı. Önceden ulaşılmaması güç olan ve zaman alan birçok veriye artık teknoloji sayesinde anında ulaşır hale gelmeye başladık. Hayatın bir parçası haline gelen akıllı telefonlar ve tabletler gibi çeşitli teknolojik araçlar mobil uygulamalar, sosyal medya ve çeşitli inovasyon hizmetleri ile de birleşerek sınırsız bilgiye süresiz ulaşım ve erişim imkânı sağlamaktadır.

Dijital teknolojilerin gelişmesinden önce bütün işler el emeği ile yapılmaktaydı. Dijitalleşme ile birlikte işler otonom bir şekilde yapılmasını sağlayarak daha az iş gücü ile aynı işin yapılmasına imkân vermektedir. Bu da beraberinde işsizlik sorununun oluşmasına zemin hazırlayacaktır. Ancak her sanayi devriminin sonucunda olduğu gibi istihdam üzerinde oluşan bu baskı kalkacak belki de artan ekonomi ile birlikte yeni iş imkânları çıkacak ve iş olanakları daha farklı olacaktır. Bu durumda dijitalleşmenin işsizliğe yol açabileceğini kesin olarak söylemek pek mümkün değildir.

McKinsey Global Institute (2017) tarafından yapılan bir araştırma sonucuna göre benimsenen internet ve teknoloji hızına bakıldığında 2030 yılına gelindiğinde 400 ila 800 milyon kişinin işini kaybedeceği ancak bunlardan 75 ila 375 milyon kişinin yeni beceriler geliştirerek başka işler yapacağı öngörülmektedir. Aynı raporda iş gücü talebini arttıracak 900 milyona yakın yeni iş imkânlarının da oluşabileceği üzerinde durulmaktadır.

Teknoloji geliştikçe ve toplanan kişisel veri miktarı arttıkça kaçınılmaz olarak akla güvenlik sorunu gelmektedir. Toplanan verilerin ne kadarı güvenle saklanabiliyor? Verilerin korunması ile ilgili kanunlar nedir hangi şekillerde işliyor? Gibi bir takım sorularla karşı karşıya kalmaktayız.

2.6.Dijitalleşme Politikaları Uygulamalarına İlişkin Ülke Örnekleri

Dijitalleşme üzerine tüm dünyada baş döndürücü bir şekilde değişim ve dönüşüm yaşanmaktadır. Ülkemiz de bu değişim ve dönüşümden etkilenmektedir. T.C. Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı (2018) tarafından “Dijital Türkiye Yol Haritası” olarak

dünyada diğer ülkelerde de oluşan şekilleri analiz ederek hazırlanan raporda diğer ülkelerin dijitalleşme politikaları uygulamalarına yer verilmiştir.

2.6.1. Almanya

Almanya, AR-GE (Araştırma ve Geliştirme) sisteminin bulunması ve imalat sanayisinin güçlü olması sebebiyle dijital teknolojileri kullanıp geliştirme hususunda öncü ülkeler arasında yer almaktadır. Almanya kısa sürede sanayinin önde gelen şirketlerinden oluşan ve Endüstri 4.0 adı verilen bir platform oluşturarak “2025 Dijital Stratejisi” ni yayımlamıştır. Bu stratejiler doğrultusunda “geleceğe dair 10 adım” adı altında 10 hedef belirlemiştir (Almanya Ekonomik İşler ve Federal Bakanlığı, 2017).

- 2025 yılına kadar Almanya için gigabit fiber optik ağı oluşturmak: Geniş bant stratejisi ve mevcut iletişim alt yapısının yetersiz kalabileceği düşüncesi nedeniyle evlere kadar gigabit hızında internet erişimi sağlanması hedeflenmiştir. Bununla birlikte 5G ile mobil olarak da alt yapının geliştirilmesinde etkin bir değişim ve dönüşüm hedeflenmiştir.
- Küçük işletmelere, yeni kurulmuş şirketlere ve genç girişimcilere destek vermek: girişimcilik Almanya'nın dijital stratejileri arasında önemli bir rol oynamaktadır. Bu adımda, Almanya'da son dönemlerde yaşanan ve girişimcilik konusunda yapılan çalışmalar ve elde edilen veriler toplanıp not edilerek, yeni kurulacak şirketlere yardımcı olmak ve onların daha büyük şirketlerle iş birliği içerisinde çalışmalarını sağlamak gibi birtakım hedefleri içermektedir.
- Daha fazla yatırım ve yenilik yapmak için düzenleyici tasarımlar oluşturmak: Almanya'nın 2025 Dijital Stratejisi'nde yeni iş modellerinin geliştirilmesi, teknolojilerin test edilmesi gibi birtakım öneriler ile birlikte bu önerileri geliştirmek adına birçok kanunname, deneme alanları ve mevcut kanunnamelerin modernizasyonu gibi birtakım öneriler yer almaktadır.
- Ekonominin ticari alt yapılarında akıllı ağlara teşvik etmek: 2025 Stratejisi'nde eğitim, sağlık, hizmet sektörü, kamu yönetimi gibi birçok alanın temel alt yapısının akıllı ağlarla yönetilerek dijitalleşmenin en önemli adımı olduğundan bahsetmektedirler.

- Veri güvenliğini güçlendirerek bilgiye dayalı özerkliği geliştirmek: Strateji belgesinde dijitalleşmenin en önemli kaynağının veriler ve bu verilerin güvenliğinin sağlanması gerektiği yönünde önlem alınmasının gerekliliğinden bahsedilmektedir.
- KOBİ'ler için yeni iş modelleri geliştirmek: Strateji belgesinin bu kısmında KOBİ'lerin dijitalleşmenin öneminin farkına vardığını ancak bunlardan sadece bir kısmının strateji planı olduğundan bahsederek, KOBİ'lere dijitalleşmeleri hususunda gerekli mali ve teknik desteği verebilecekleri ifade etmektedirler.
- Almanya'yı üretim yeri olarak modernize etmek için Endüstri 4.0' dan faydalanmak: Almanya'yı dijital teknolojilerin üretimi ve kullanımı konusunda geliştirerek bu sayede ülkeyi yatırım yapılan en iyi yer olarak dünya lideri konumuna getirmeyi hedeflemektedirler.
- Dijital teknolojide araştırma, geliştirme ve yenilikte mükemmeli yaratmaya çalışmak: Diğer ülkelerle ve özellikle ABD ile kıyaslandığında işletmelerin dijital bütçeye ayırdıkları kısımda neredeyse iki kat geride kalan Almanya, destek programları uygulayarak, yeniliğe destek vermek birtakım teşviklerin verileceğini ifade etmektedirler.
- Hayatın tüm aşamasında dijital eğitimin tanıtılması: İş gücü piyasasına dijital beceriler kazandırmak için ilkokul çağından başlayarak hayatın ve eğitim ve öğretimin her alanında dijital becerinin gelişmesi için eğitim içeriklerinde dijitalleşme gibi birtakım hedefler yer almaktadır.
- Modern bir mükemmellik merkezi olan Dijital Ajans'ı oluşturmak: Bu belgede sivil toplum, kamu ve özel kesimdeki mevcut yetkinlikleri toplayarak bu yetkinlikleri geliştirmek için bir ajans kurulması fikri yer almaktadır.

2.6.2. İngiltere

Tarihin eski günlerinden beri dünyayı değiştiren buluşlara öncülük eden İngiltere Avrupa Birliği'nden ayrılmaya hazırlanırken değişime ve geleceğe uyum sağlayabilecek bir dijital strateji geliştirmeye başladı. Tüm ülkede büyümeyi ve

verimliliği arttırarak yaşam standartları ve ekonomik büyümeyi iyileştirmek olan strateji 7 ana maddeden oluşmaktadır (Birleşik Krallık İş, Enerji ve Sanayi Bakanlığı, 2017).

- İngiltere için dünya standartlarında bir alt yapı bağlantısı kurmak
- Herkese ihtiyaç duyduğu dijital becerilere erişim sağlamak bu konuda dijitalleşmeye dâhil etmeye çalışmak
- İngiltere’ yi dijital bir iş kurmak ve geliştirmek için en iyi konuma getirmek
- “Ulusal Siber Güvenlik Stratejisi” oluşturarak İngiltere’ de herkes için en güvenli siber güvenlik sistemini kurmak
- İngiliz işletmelerin bütünüünün dijital bir iş yeri haline gelmesini sağlamak
- İngiltere hükümetini vatandaşlara çevrimiçi hizmet sunmada dünya lideri konumuna getirmek
- İngiltere ekonomisindeki verilerin gücünü açığa çıkararak kullanımda kamu güvenini geliştirmek şeklinde ifade edilmektedir.

2.6.3. Avrupa Birliği

Avrupa birliği nezdindeki üye ülkeler için 2020 yılına kadar gerçekleştirmek üzere birtakım planlar yapmıştır. Bu hedef ve planlar 2020 vizyonu adı altında değerlendirilmektedir. Planlanan hedeflerin gerçekleştirilmesi hususunda, hizmetlerin sunulması aşamasında bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımına önem verilmektedir. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin yanı sıra bilişim teknolojileri sosyal, kültürel ve ekonomik alanda birçok amaca hizmet etmektedir (Avrupa Dijital Gündemi ve Türkiye Raporu, 2014).

2020 vizyonunun temelini bilgi toplumunun hayata geçirilmesi ve Avrupa Dijital Tek Pazar oluşumu oluşturmaktadır. Dijital Tek Pazar Stratejisi’ nde bilgi ve iletişim ağlarının genişletilmesi, ürün ve hizmetlere erişimin en uygun olan ortamda sağlanmasına değinilmektedir. Bu durumda Avrupa Birliği sınırları içinde ekonomik, idari, kültürel, sosyal birçok alanda gelişme sağlanacaktır (Akses, 2015a).

Avrupa Birliği komisyonunda gündeme alınan Dijital Gündem Avrupa Birliği 2020 strateji hedefleri 5 ana başlık altında toplanan “ istihdam, ar-ge/yenilikçilik, eğitim, iklim değişikliği/çevre, sosyal dışlanma/yoksulluk” odaklı 8 maddeden oluşmaktadır (Akses, 2014). 2010 yılında yayınlanan Avrupa için Dijital Gündem adlı

raporda Avrupa Birliği' ne üye ülkelere öngörülen hedefler şu şekildedir (Avrupa İçin Dijital Gündem, 2012);

- 0-64 yaş aralığındaki nüfusun %75' inin istihdama yönlendirilmesi
- Enerji verimliliğinde %20 oranında artış sağlanması
- Okuldan ayrılma oranının %10' un altına düşürülmesi
- Araştırma geliştirme harcamalarının Avrupa GSMH içerisindeki payının %3 olması
- Sera gazı seviyesinin 90' lı yıllardaki seviyenin %20- %30 altına düşürülmesi
- 20-34 yaş grubundaki bireylerin %40 düzeyinde üniversite mezuniyetine ulaşılmasını sağlama
- Yoksulluk oranında ve sayısında 20 milyonluk bir azalma sağlanması
- Enerjinin %20' lik kısmının yenilenebilir kaynaklardan sağlanması hedeflenmektedir.

Bu hedeflerin gerçekleştirilmesi için yapılacak girişimler ise üç başlık altında toplanan yedi maddeden oluşmaktadır (Avrupa Komisyonu, 2010) :

1. Akıllı Büyüme; Avrupa Birliği, eğitim kalitesini iyileştirme, bilgi transferini sağlama ve araştırma alanları ve çalışmalarının güçlendirilmesi yolu ile fikirlerin istihdam arttırmaya ve ekonomik büyüme yönlendirmesini hedeflemektedir. Bu açıdan yapılacak girişimler şunlardır;
 - "İnovasyon Birliği" girişimi oluşturulması
 - "Hareket halindeki gençlik" girişi ile hayat boyu öğrenme, eğitim ve mesleki eğitime yönlendirme
 - "Avrupa için dijital girişim" çalışmaları yapmak
2. Kapsayıcı Büyüme; Kapsayıcı büyüme ile, yoksulluk ile mücadele, yüksek oranda istihdam sağlama, değişim ve dönüşümleri yönetilme ve buna uyumlu bir toplu yaratma amacıyla hedeflenen girişimler şunlardır;
 - Yoksullukla mücadele için "Yoksulluğa karşı Avrupa platformu" girişimi
 - "Yeni beceri ve işler için gündem" girişimi
3. Sürdürülebilir Büyüme; Sürdürülebilir büyüme, rekabete açık bir ekonomi, kaynakların verimli kullanımı ve ekonominin büyümesi olarak tanımlanmaktadır. Bu da AB' yi çevresel bozulmaları engelleyici, çevreci ve

kaynak israfını önleyici tedbirler alması yolunda girişimlerde bulunmasını sağlamıştır. Bunlar;

- “Kaynaklarını verimli kullanan Avrupa” girişimi ile enerji kullanımının temiz ve verimli olmasını sağlamak
- “Küreselleşme Çağı İçin Sanayi Politikası” girişimi ile rekabet edilebilirliği geliştirmek şeklindedir.

2.7.Türkiye'nin Dijitalleşme Süreci ve Devlet

Geçmişten günümüze kadarki olan sürece baktığımızda çalışma ortamlarının demirbaşı olan not defterleri, hesap makineleri, faks cihazları, ansiklopedi gibi olmazsa olmaz materyallerin yerini gün geçtikçe daha otonom cihazlar almaya başladı. Eğitimden, sağlığa, devlet işlerinden özel sektöre kadar her şey bir bilgisayar uzaklığında olmaya başladı. Teknoloji geliştikçe hayatımıza dokunan her nesne bununla dijitalleşmeye başladı. Bilmediğimiz bir kelimenin anlamını ararken saatlerce karıştırılan o ansiklopediler yerine tek tık ile dijital ortamda saniyeler içerisinde her şeye ulaşır hale geldik. Bilgiye daha hızla ulaşırken aynı zamanda zamandan da tasarrufa başladık.

Dijitalleşme adı verdiğimiz bu serüveni incelerken sadece bireyi değil, toplumun oluşturmuş olduğu devleti ve sektörlerini de baz alarak daha geniş bir perspektiften bakmak daha faydalı olacaktır. Değişen ve geliştirilen her teknoloji ve ulaşılan her yeni bilgi insan hayatını doğrudan etkiliyor. Bu denli geniş bir etki yaratan dijitalleşme olgusu Türkiye gibi gelişmekte olan ülkeleri de yakından ilgilendiren bir konu haline gelmektedir.

Türkiye Avrupa Birliğine aday bir ülke olduğundan AB standartlarını da gerçekleştirme gibi yükümlülüklerle sahip bir ülke konumundadır. Teknolojinin sürekli değişmesi nedeniyle teknolojinin yakından takip edilmesi, vatandaşların ihtiyaçlarının sürekli değişmesi ve buna bağlı ihtiyaçlara daha hızlı ve etkin cevap verebilmek adına Türkiye'nin AB'ye uyum sağlaması için çok önemlidir. Bununla birlikte Türkiye'nin de AB ülkelerinin yer aldığı pazar içerisinde varlığını sürdürebilmesi ve iş ilişkilerinde bulunması gibi birçok nedenden dolayı teknoloji kaçınılmaz bir hal almaktadır. Devletin

vermekle yükümlü olduğu hizmetleri elektronik ortam üzerinden vatandaşlarına daha etkin, kolay ve hızlı sunması için dijital bir ortamın var olması gerekmektedir.

2.8.Dijitalleşmenin Türkiye'ye Yansımaları

Meydana gelen her olgu, her gelişme iyi ya da kötü bir takım sonuçları da beraberinde getirmektedir. Türkiye' nin dijitalleşme yolunda, bilgi toplumu oluşturmak, e-devlet eylem planını hayata geçirmek ve bunun için teknik ve yasal düzenlemeler yaparak engelleri ortadan kaldırmak, yalnızca bir kere bilgi girişi yapılmasını hayata geçirmek gibi birtakım temel hedefleri bulunmaktadır (Akses, 2015b). Dijitalleşmenin Türkiye'ye yansımalarını incelerken Türkiye'nin bu anlamda yapmış olduğu ve yapacağı projeleri, hedefleri ve harita çalışmalarını tek tek incelemek ve nerden gelip, nereye gittiğini görebilmek adına son yıllarda yapılan dijital değişim ve dönüşümlerin analiz edilmesi önem taşımaktadır.

2.9.Dijitalleşen Devlet ve Kamu Hizmetleri, Elektronik Devlet; E-Devlet Tanımı

Tarım toplumundan sanayi toplumuna geçiş teknolojik gelişmeleri beraberinde getirmekte, bununla birlikte bilgi toplumuna geçişe imkân sağlamaktadır. Bilgi toplumuna geçişin sonucunda bir takım kurum ve ilkeler ortaya çıkmıştır. Bilgi önemli bir güç haline gelerek, bilginin elde edilmesi, tutulması, dağıtılması ve uygulanması konusu beraberinde bir takım soruları gündeme getirmiştir.

Türk kamu yönetiminde bürokrasinin hantal olması, rüşvet ve yolsuzluk, devlete olan güvensizlik, kırtasiyecilik gibi olumsuz durumlar vatandaşlara kaliteli bir hizmet sunma olanağının olmadığı bir yapı olarak görünmektedir. (Eryılmaz, 2007). Böyle bir durumun varlığı kamu hizmetlerini değişime ve bu değişimin getirdiği yeniliklere adapte olmasına zorlamaktadır (Şahin, 2008).

Bürokrasinin azaltılması, kamu hizmetlerinin 7 gün 24 saat daha kolay ve hızlı bir şekilde sunulması, yönetim sürecinin şeffaflığı, tasarruf yollarına gidilmesi göz önüne alındığında Türk kamu yönetimi açısından e-devlet önemli bir gelişme olarak değerlendirilebilmektedir (Nohutçu ve Demirel, 2005).

Teknolojinin gelişmesi, bilgi üretiminin artması gibi bir takım olaylar devletin meydana gelen yeniçağa ayak uydurmasını ve yeniden yapılanmaya gitmesine zorlamaktadır. İnternetin giderek yaygın bir hale gelmesi, kullanımının artması ve bilgi teknolojilerinin gelişmesi ile birlikte devlet-vatandaş-özel sektör ve çalışanlar arasındaki ilişkiler de farklı bir boyut kazanmaktadır. Bu da beraberinde e-devlet kavramını ortaya çıkarmaktadır (Çevik, 2005). E-devlet kelimesi, elektronik devletin kısaltılması olarak kullanılmaktadır. E-devlet kelimesinin çok çeşitli ve birbirinden farklı tanımları yapılmaktadır.

Hükümetin kamusal bilgiye daha kolay ulaşabilmesi, vatandaş-özel sektör ve diğer kamu birimlerine etkin şekilde hizmet verebilmesi adına web tabanlı teknoloji interneti kullanması olarak ifade edilmektedir (Layne ve Lee, 2001).

Fang (2002)' a göre e-devlet, hükümetin, internet uygulamalarının yanı sıra iletişim ve bilgi teknolojilerini kullanması, vatandaşın, özel ya da kamu kesiminin kamusal bilgi, belge ve hizmetlere en hızlı şekilde ulaşmasını sağlamak, verilen hizmetin geliştirilmesi ve bütün kurumların demokratik bir şekilde bu sürece katılması için kullanmış oldukları bir yöntemdir.

Heeks (2003), e-devleti, devletin vatandaşa sunmak zorunda olduğu, hizmetlerden daha fazla verimlilik ve etkin kullanım sağlanması ve kamusal örgütlerin faaliyet alanlarının geliştirilmesi amacıyla iletişim ve bilgi teknolojilerini kullanmaları olarak tanımlanmaktadır.

Means ve Schneider, e-devleti üreticiler ve tüketiciler grubu tanımladığı devlet kurumları, özel şirketler ve vatandaşlar arasındaki devlet kuruluşları ve kuruluşların bilgi ve hizmetlerinin teknoloji aracılığıyla devam eden ilişkileri olarak tanımlamaktadırlar. Aynı zamanda e-devlet; internet, bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu yönetimi ve kamu hizmetlerine entegre edilerek kullanılması olarak ifade edilmektedir (Yıldız, 2003; 2011; Yıldız, 2011).

E-devlet kısa zamanda ortaya çıkan dar kapsamlı bir girişim olmamanın yanı sıra, özenle yapılması ve üzerinde çalışılması gereken, teferruatlı ve emek isteyen bir anlayışı gerektirmektedir. Vatandaş merkezli olan, mevcut düzeni bütünüyle değiştiren bilgi ve iletişim teknolojilerini en yoğun bir biçimde kullanarak ulaşılabilir bir hedefi ifade etmektedir (Yıldırım, 2014).

E-devlet, devletin vatandaşlara sunmuş olduğu hizmetleri elektronik sistem üzerinden alması şeklinde ifade edilmektedir. (E-devlet kapısı, 2018a)

Geleneksel devletin yerine geçen e-devlet kavramının geleneksel devlet anlayışıyla karşılaştırılması Çizelge 2.1.'de verilmiştir. Tabloda hizmeti sunan yani kamu kesimi ile hizmetten yararlanan kesim yani vatandaş arasındaki ilişkileri oluşturmaktadır.

Çizelge 2. 1. Vatandaş ve kamu yönetimi kesimi açısından geleneksel devlet ve e-devlet karşılaştırması (Uçkan, 2003b)

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

2.10. E-Devlet Dönüşümünü Gerekli Kılan Faktörler; Amaçlar ve Faydalar

E-devlet, ihtiyaçlar doğrultusunda vatandaşların hayatlarını, işlerini kolaylaştırmayı amaçlayan kamu hizmetlerini hızlı, güvenli ve 7-24 esasına dayanarak kesintisiz olarak internet ve mobil teknolojileri üzerinden sunan bir platformdur. E-

devlet sistemi vatandaşların kamu hizmetlerinden interneti kullanarak tek bir yerden hızlı ve güvenli bir şekilde faydalanmaları için kurulmuştur (E-devlet Kapısı, 2018b).

Etkili bir e-devlet, hükümet, kurumlar, ya da işletmeler için daha fazla etkin ve verimli çalışmanın yanı sıra şeffaflık ve halkın yönetime katılma oranının artması gibi çeşitli faydalar sağlamaktadır. İyi uygulanmış bir e-devlet modeli hem hükümete hem vatandaşa kolaylık sağlamaktadır.

Geleneksel yönetim anlayışının getirmiş olduğu sorgusuz ve otoriter yönetimin aksine e-devlet, vatandaşın yönetim süreçlerini görmesini, yönetim sürecine katılmasını ve yönetimde aktif rol oynamasını amaçlamaktadır. Bunların yanı sıra verimlilik ve maliyet hesaplamaları da e-devleti geleneksel devlet yönetiminden bir adım daha öne taşımaktadır (Uçkan, 2003a).

Törenli (2005)'ye göre e-devlet sistemi devlet-vatandaş arasındaki evrak yoğunluğu, zaman problemi gibi bürokratik işlerden arınıp vatandaşın zamandan tasarruf etmesini sağlayan, iş yükünü azaltan bir yapılanma hedeflemektedir.

Demirel (2006a)'e göre kamu çalışanları açısından e-devlet, iş yükünün hafifletilmesi, hizmetlerin zamanında yerine getirilmesi, vatandaş ile ilişkilerin iyileştirilmesi gibi fırsatlar sunmaktadır.

E-devletin amaçlarını ve faydalarını toparlayacak olursak;

- E-devlet sistemine geçilmesiyle devlet bütçesinde büyük yer kaplayan harcamalar ciddi oranda azalma gösterecektir (Şeyhanlıoğlu, 2007). Teknolojinin gelişmesi, elektronik sisteme geçilmesi ile personel ihtiyacı azalacak bu da cari harcamaları düşürecektir (Özbek, 2007). Bunlardan yola çıkarak harcamalarda tasarruf sağlanacaktır diyebiliriz.
- E-devlet ile bilgi edinme hakkının önünü açarak “devlet halk içindir.” Kavramı ile birlikte şeffaflık anlayışını geliştirecektir. Şeffaflık ile birlikte gizlilik sınırlamaları minimum düzeye inecek, vatandaşın kamu kurum ve kuruluşlarının sunduğu hizmetlerden sorunsuz bir şekilde bilgi edinmelerini sağlayacaktır (Şeyhanlıoğlu, 2007).
- Geleneksel devlet anlayışında devlet-vatandaş ilişkileri resmi dairede gerçekleşmektedir. E-devlet ile birlikte resmi daire ortamı vatandaşın bir tık uzağında olacaktır. Vatandaş aynı kalitedeki işlem ve hizmete bilgisayar, cep telefonu gibi araçlarla erişim imkânına sahip olacaktır. Böylelikle bu durum

hem kırtasiyeciliği hem de rüşveti büyük ölçüde ortadan kaldıracaktır (Altınok, 2003).

- E-devlet ile birlikte belgeye dayalı olarak yapılan her iş elektronik ortama aktarılarak, kâğıt üzerinden yapılan işlemlerin kontrol altına alınması sağlanacaktır (Demirel, 2006b).
- Bilgi ve iletişim teknolojileri ile birlikte vatandaşlara kurumlarla, devletle ve kuruluşları ile daha hızlı etkileşim ve erişim olanağı sunulmaktadır (Kırçova, 2003).
- E-devlet ile birlikte zaman ve mekân kavramının ortadan kalkması, vatandaşların 7 gün 24 saat hizmet almalarını sağlamaktadır. Bu durum devletin vatandaş ile her an iletişim halinde kalmasını sağlayacaktır (Demirel, 2006c). Kamu hizmetlerinin e-devlet üzerinden sunulması sadece yurtiçindeki vatandaşlara değil, yurtdışında yaşayan vatandaşlara da bu hizmetlerden her an hızlı, kolay ve aynı kalitede yararlanma hakkı tanıyacaktır. E-devletin sahip olduğu teknolojik altyapı ülke sınırı olmadan vatandaşa kolay, hızlı ve rahat erişim olanağı sağlayacaktır (Çoban, 2006).
- E-devlet ekonomik gelişmelere de katkı sağlayacaktır. E-devlete yatırım yapılması, kaynak aktarımı yapılması ve projelerin hayata geçirilmesi ülkenin kalkınması açısından faydalı olacaktır. Yapılan yatırımlar kamu harcamalarında düşüş ve verimlilik sağlayacaktır. Bürokratik işler azalacak, zamandan tasarruf sağlanacaktır. Ekonomi canlanarak, işsizlik azalacak, yabancı yatırımlar artarak ithalat ve ihracatta büyük ölçüde ilerleme kaydedilecektir. E-devlete geçilmesi ile birlikte kayıt dışı ekonominin, vergi kaçırılmasının, kaçak işçi ve kayıt dışı istihdamın önüne geçilecektir. Böylelikle devletin geliri artacaktır (Özsağır ve Küllük, 2003).

E-devletin amaç ve yararlarına değinildikten sonra Çizelge 2.2.' de e-devletin vatandaş ve kamu personeli açısından yararları değerlendirilmesi yapılarak özet haline getirilmiştir (Şahin, 2008):

Çizelge 2. 2. E-devletin kamu ve vatandaşlar açısından kıyaslaması

Kamu Personeli	Vatandaş
Self servis: Dış görevler ve iletişimde azalma	Self servis: Bilgiye kendi imkânıyla erişim
İyi erişim: Klasik yöntemlerle bilgiye erişimin azalması	Daha iyi erişim: Bilgiye erişim ve kullanımının kolaylaşması
Servis hizmeti: Gecikmelerin azalması	Servis hizmeti: Sorunların çözümünün hızlı olması
Vatandaş memnuniyeti: iyi hizmet sunmanın sonucu	İyi niyet: Vatandaşın devlete bakış açısının pozitif yönlü olması
İletişim gelişimi: Yöneticilerle ve diğer kurumlarla iletişimde hızlı olunması	Hesap sorabilirlik: Yönetimin her aşamasında bulunma
İç işlerdeki gelişmeler: İş yapış şekillerinin değişmesi	Zaman ve mekân: İstenilen zaman ve mekânda bilgiye erişme bağımsızlığı

2.11. E-Devlet Tarihçesi

Ulusoy ve Karakurt (2002) bildirdiğine göre, e-devlet kavramı, Amerikan ordusunun veri toplama amacıyla 1960' lı yıllarda bilgi ve öz kaynaklarının paylaşılmasına olanak sağlayan internet uygulamasının gelişmesiyle ortaya çıkmıştır.

Dünya' da ilk olarak yerel yönetimlerde uygulanmaya başlayan e-devlet, batı toplumlarında hakim olan ve vatandaş devlet arasındaki ilişkilerin güven esasına dayanması, e-devlete geçişi kolaylaştıran bir etken olmuştur (Arifoğlu ve ark., 2002).

Geçmişten günümüze baktığımızda Dünya' da yaşanan gelişmelere endeksli olarak Türkiye de 2000' li yıllardan başlayarak e-devlet yolunda birtakım girişimlerde bulunmuştur. Türkiye' de e-devletin ilk girişimleri 2001 yılında E-Avrupa+ girişiminin Türkiye' ye uyarlanarak oluşturulan E-Türkiye projesi ile olmuştur (Erdem, 2014). E-Türkiye ile birlikte birtakım kriterler belirlenmiş ve uygulamaya koyulmuştur. Bununla birlikte hizmetlerin tek bir noktadan sunulması için uygun bir ortamın oluşturulması gerekliliği üzerinde durulmuştur (Alır ve ark., 2007).

Sanayi Devrimi' nden sonra giderek büyüyen devlet ve artan bürokrasi, kamu hizmetlerin etki alanını kısıtlamış ve kamu hizmetlerinin sunumunu zorlaştırmıştır. E-devletin ortaya çıkmasındaki gerekçelerden biri bürokrasidir. Devletin ve bürokrasinin giderek büyümesi kamu hizmetleri sunumundaki sorunların giderilmesi açısından e-devlet dönüşümü gerekli bir yapılanma olarak görülmektedir (Delibaş ve Akgül, 2010).

E-devletin ortaya çıkmasındaki gerekçelerden bir diğeri ise, vatandaşın kesintisiz, sürekli, kaliteli, hızlı bir kamu hizmeti beklemelerinden kaynaklanmaktadır (Uğur ve Çütçü, 2009). Bu kapsamda ‘‘Devletin Kısa yolu’’ sloganı ile 18 Aralık 2008 tarihinde Ulaştırma Bakanlığı tarafından koordinasyonu sağlanan, TÜRKSAT Uydu ve Haberleşme Kablo TV ve İşletme A.Ş. tarafından yürütölen E-Devlet Kapısı hizmete girmiştir (E-Devlet Kapısı, 2008).

Türkiye’ nin, Bilgi Toplumu olma yolunda e-devlete geçiş süreci yıllar itibari ile şu şekilde ilerlemiştir (T.C. Kalkınma Bakanlığı, 2015):

- 1999 yılındaki enformasyon planında ilk kez ‘‘online government’’ ifadesi kullanılmıştır (Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı, 1999). Buna istinaden 1990’ lı yıllarla birlikte bilişim teknolojileri vasıtası ile kamu hizmetlerinde etkinlik ve verimlilik sağlamak için çalışmalara başlanmıştır.
- 1993 yılında Türkiye Bilişim ve Ekonomik Modernizasyon Raporu kabul edilmiştir.
- 1998-2002 yılları arasında kamu kurum ve kuruluşlarının sağlamış olduğu işlem, hizmet ve verilerin güvenlik ve gizliliğinin korunması adına KAMUNET kurulmuştur. Bu çalışma kapsamında projeler düzenlenmiş, orta ve uzun vadeli hedefler belirlenmiştir.
- 1999 yılında Ulaştırma Bakanlığı ve TÜBİTAK iş birliğı ile TUENA raporu oluşturulmuştur.
- 1998-2002 yılları arasında e-ticaret koordinasyon kurulu kurulmuştur.
- 2001 yılında e-Avrupa Eylem Planı’ nın Türkiye’ ye uyarlanmış hali olan E-Türkiye Girişimi ile internet kullanımına yönelik teşvik ve düzenlemeler geliştirilmiştir (E-Türkiye Girişimi Eylem Planı, 2002).
- MERNIS (Merkezi Nüfus İdare Sistemi), VEDOP (Vergi Daireleri Otomasyon Projesi), e-bildirge ve UYAP (Ulusal Yargı Ağı Projesi) gibi projeler kamu hizmetlerinin elektronik ortama aktarılmasında ilk uygulamalar kullanılmaya başlanmıştır. Bu bağlamda tüm yurttaşların bilgilerinin tek merkezde toplanması, e-imza adı verilen sanal imzanın hayata geçirilmesi ile birlikte e-devlette belirli bir ilerleme kaydedilmiştir (T.C. Kalkınma Bakanlığı, 2015).

E-devlet oluşumuna ve gelişiminde Türkiye' nin yapmış olduğu çalışmaları toparlayacak olursak 2003 öncesi ve 2003 sonrası olarak iki sınıflandırma yaptığımızda karşımıza Çizelge 2.3. ve Çizelge 2.4.' deki şekilde çıkmaktadır (T.C. Kalkınma Bakanlığı Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı, 2012).

Çizelge 2.3. 2003 öncesi Türkiye'de bilgi toplumu çalışmaları

1993	Bilişim ve Ekonomik Modernizasyon Raporu
1998	TUENA Raporu
1998	Kamu NET
1998	e-Ticaret Koordinasyon Kurulu
2001	e-Türkiye Girişimi

Çizelge 2.4. 2003 sonrası Türkiye'de bilgi toplumu çalışmaları

2003	E-Dönüşüm Türkiye Projesi
2003	Bilgi Toplumu Dairesi
2003	Danışma Kurulu
2003	E-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu
2003	Kısa Dönem Eylem Planı
2005	2005 Eylem Planı
2006	Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı
2007	İcra Kurulu ve Danışma Kurulunun Yeniden Yapılanması
2011	Kamuda Yeniden Yapılanma- Kalkınma Bakanlığı, Ulaştırma ve Alt Yapı Bakanlığı
2014	Onuncu Kalkınma Planı
2015	Bilgi Toplumu Stratejisi Eylem Planı
2016	Ulusal E-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı

Ülkemiz 2003 yılında e-Dönüşüm Türkiye projesi başlatarak, kamu hizmetlerinin elektronik ortamda sunulmasına olanak sağlamıştır. Bu uygulamalar devlet-vatandaş ilişkisinde aracısız iletişimin sağlanması olarak tanımlanmıştır (T.C. Kalkınma Bakanlığı, Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı, 2003).

Türkiye' nin bilgi toplumu olma yolundaki ilk strateji planı kamu-özel kesimini, bireyleri ve bilgi ve iletişim teknolojilerini kapsayan Kalkınma Bakanlığı bünyesinde yürütülen 2006-2010 yılları arasında hayata geçirilen Bilgi Toplumu Strateji ve Eylem Planı' dır. Türkiye' nin bilgi toplumu olmasına yönelik yapılan çalışmalardan TUENA (Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı) ve 2001 yılı e-Türkiye Girişimi uygulanma imkânı bulamazken, 2003-2004 yılı Kısa Dönem Eylem Planı, 2005 Eylem Planı ve 2006-2010 yılları arasını kapsayan Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı uygulama imkânı bulan çalışmalardır (T.C. Kalkınma Bakanlığı, 2014). Bunların dışında devlet nezdinde 64. Hükümetin gerçekleştirmiş olduğu 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planında bilgi topluma dönüşüm yolunda, e-devlet dönüşümünü büyük oranda tamamlamayı ve vatandaşın evinden çıkmadan devlet işlerini yerinden yapmalarını sağlamayı amaçlamaktadır. Bununla birlikte 4.5G mobil hizmetlerin yaygınlaştırılması, Ar-Ge çalışmalarına teşvik, yerel yönetimlerde kamusal alanlar için bilişim merkezleri kurulmasına destek vermek, meslek lisesi ve üniversitelerde bilgi ve iletişim teknolojileri konusunda eğitim içeriklerini düzenleyerek özel sektör ve eğitim kurumlarıyla işbirliği içinde programlar geliştirmek gibi birtakım hedefler içermektedir (64. Hükümet Programı, 2015).

2016 yılında yayınlanan 2016-2019 yıllarını kapsayan ‘‘Ulusal E-devlet Stratejisi ve Eylem Planı’’ doğrultusunda, ‘‘Dijital Türkiye Projesi’’ nin hayata geçirileceği, yerel yönetimlerin sundukları hizmet sayısının arttırılacağı, teknolojik, interaktif, hızlı ve katılımcı bir e-devlet sistemi hazırlanarak e-devlet strateji ve eylem planının hazırlanacağı belirtilmektedir. (65. Hükümet Programı, 2016).

2.12. E-Devlet Uygulamaları ve İşlevleri

Son yıllarda düzenlenen kongrelerde, çalıştaylarda özellikle bilişim konusu üzerinde durularak e-devlet ile alakalı çeşitli uygulamaların, ilke ve esasların yürürlüğe konulması ile ilgili çeşitli varsayımlarda bulunduğu gözlemlenmektedir. Birçok

ülkede yaşanan gelişmelere paralel olarak Türkiye' nin de e-devlet sürecinde oluşturulan verilerin kullanıcılara açılması amacıyla Başbakanlık Yönetim Bilişim Merkezi (BYBS) oluşturulmuştur. Türkiye' nin yeniden yapılanma sürecine gitmesi, üretilmiş ve üretimi devam eden bilgilerin sistematik olarak tüm kullanıcılara ulaşabilmesi amacıyla oluşturulan BYBS, yeniden yapılanma için gerekli yapılacak düzenlemelerin merkezi konumunda olacaktır (Banger, 2000).

Türkiye' de e-devletleşme sürecinde birçok kurul ve birimler oluşturularak projeler hazırlanmıştır. Bu projelerin bir kısmı hayata geçmiş bir kısmı ise kâğıt üzerinde kalmıştır. Bu kurul, birim ve projelere örnek olarak (Kuran, 2005; Naralan, 2008):

- Türkiye Bilişim ve Ekonomik Modernizasyon Çalışması (Dünya Bankası, 1993)
- Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı (TUENA) (Ulaştırma Bakanlığı, TÜBİTAK, 1999)
- E-Ticaret Koordinasyon Kurulu (T.C. Ticaret Bakanlığı, 1998-2002)
- Kamu-Net Üst Kurulu (Başbakanlık, 2001-2003)
- Türkiye Bilişim Şurası, e-Türkiye Girişimi (Başbakanlık 2001- 2003)
- Bilgi Toplumu Dairesi
- E-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu
- Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu (BTYK) örnek olarak verilebilir.

Devletin kapısı, devletin kısa yolu adı verilen sitede sunulan hizmetler Çizelge 2.5'teki gibi özetlenebilir.

Çizelge 2.5. E-devlette hizmet sunan kurum ve işlem örnekleri (e-Devlet Kapısı (2018c))

E-Devlet Hizmetini Sunan Kurumlar	Yapılan İşlemlere Örnekler
Adalet Bakanlığı	Adalet Bakanlığı Mahkeme Dava Dosyası Sorgulama, Adli Sicil Sorgulama, Veraset İlamı Sorgulama, İcra Dosyası Sorgulama
Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu	Mobil Hat Sorgulama, IMEI Kayıt Hakkı Sorgulama

Çizelge 2.6. (Devam) E-devlette hizmet sunan kurum ve işlem örnekleri (e-Devlet Kapısı (2018c))

Cumhurbaşkanlığı	Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi, Basın Kart Başvuru Sorgulama
Aile, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı	Sosyal Yardım Bilgileri Sorgulama, Gelir Testi Sonucu Sorgulama
Dışişleri Bakanlığı	Yurt Dışındaki Temsilciliklerimizi Sorgulama
Emniyet Genel Müdürlüğü	Araç Sorgulama, Sürücü Belgesi ve Ceza Puanı Sorgulama
Gelir İdaresi Başkanlığı	e-Vergi Levhası Sorgulama, Vergi Borcu Sorgulama, Trafik Para Cezası Sorgulama ve Ödeme
İŞKUR	İşsizlik Ödeneği/ İş kaybı Tazminatı Sorgulama
E-Devlet Hizmetini Sunan Kurumlar	Yapılan İşlemlere Örnekler
Maliye Bakanlığı	Maliye Bakanlığı e-Bordro Hizmeti, Aile Yardım Bilgileri Sorgulama
Millî Savunma Bakanlığı	ASAL Hizmetleri ve Diğer Kurumsal e-Devlet Hizmetleri, ASAL Bedelli Sınıflandırma Sonuç
Millî Eğitim Bakanlığı	Millî Eğitim Bakanlığı Öğrenci Bilgi Sistemi, Ücretli Öğretmenlik Başvurusu, MEB Sınav Yeri/Sonuç Sorgulama, e-dilekçe Sorgulama
Nüfus Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü	Adres Değişikliği Bildirimi, Sürücü Belgesi Başvurusu Sorgulama, Alt-Üst Soy Bilgisi Sorulama
PTT	PTT Kayıtlı Gönderi Takibi, Hızlı Geçiş Sistemi Hesap Bilgileri Sorgulama
Sağlık Bakanlığı	Aile Hekim Bilgisi Sorgulama, e-Nabız Kişisel Sağlık Sistemi
Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü	Üzerime Kayıtlı İnsansız Hava Araçları Sorgulama
Sosyal Güvenlik Kurumu	Emekli hizmetleri ve ödemeleri, SGK Tescil ve Hizmet Dökümü
Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü	Tapu Bilgileri Sorgulama, Tapu Taşınmaz Beyan
TBMM Başkanlığı	TBMM İnternet Üzerinden Randevu ve TBMM e-Dilekçe Hizmeti, TBMM İş Başvurusu
TCDD	Demiryolu Hattında Çalışma Belgesi Sorgulama
T.C. Merkez Bankası	Günlük Döviz Kurları, Bankaların Kredi Kartı Faiz Oranları
Ulaştırma Bakanlığı	Ceza Sorgulama, Mesleki Yeterlilik Belgesi Sorgulama/Düzenleme

Bununla birlikte e-devlet kapısı ile 68 ilimizde bulunan 288 belediyeye ait hizmetlerin yanı sıra 12 adet yerel hizmet kurumunun bilgi ve başvuru sistemine ulaşmak mümkündür. Ayrıca yükseköğretim kurumlarından;

- Ahmet Yesevi Üniversitesi, transkript sorgulama/doğrulama, öğrenci bilgi sistemine giriş, yüksek lisans yeni kayıt
- Altınbaş Üniversitesi, elektronik belge yönetim sistemi
- Anadolu Üniversitesi, öğrenci kayıt bilgisi sorgulama, sınav notu sorgulama
- Bayburt Üniversitesi, transkript sorgulama/doğrulama
- Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, elektronik bilgi yönetim sistemi
- Giresun Üniversitesi, elektronik belge yönetim sistemi
- Hitit Üniversitesi, elektronik belge yönetim sistemi
- Necmettin Erbakan Üniversitesi, elektronik belge yönetim sistemi ile 8 adet üniversite e-devlet kapısı üzerinden hizmet vermektedir (E-devlet Kapısı, 2018d).

2.13. Kayıtlı Kullanıcı Sayısı ve Buna Bağlı Kullanım Oranı

E-Devlet portalında 2018 itibariyle 4000 civarında hizmetin yaklaşık 41 milyon kullanıcıya ulaştığını görmekteyiz (E-Devlet Portalı, 2018).

Tüik (2018) tarafından her yıl 16-74 yaş arası bireyler baz alınarak hazırlanan hane halkı bilişim teknolojileri kullanım araştırması sonucuna göre 2018 yılında bilgisayar ve internet kullanımı sırasıyla %59,6 ve % 72,9 olarak gerçekleştiği belirtilmektedir. 2017 yılında bu oranlar sırasıyla %56,6 ve %66,8 idi. Buna göre hane halkı bilişim teknolojileri kullanım araştırmasında bireylerin bilgisayar ve internet kullanım oranları bir yıllık süre içerisinde sırasıyla %3 ve %6,1 olarak artış göstermiştir. Yapılan aynı araştırmanın başka bir kapsamına bakıldığında 2018 Nisan ayında alınan son verilere göre bireylerin ya da hanelerin %83,8 'i internete evden erişim sağladığı belirtilmektedir. Bu oran 2017 yılının aynı dönemlerinde %80,7 olarak gerçekleşmiş, on iki aylık süreçte %3,1 artış göstermiştir. Tüik tarafından yapılan aynı araştırmanın e-devlet kullanım oranlarına bakıldığında 2017 yılı Nisan ayı ve 2018 yılı Mart ayları arasında yapılan kamu hizmetlerinden yararlanmak ya da kamu kurum ve kuruluşlarına erişim sağlamak amacıyla interneti kullanan bireylerin oranının %45,6 olarak

gerçekleştiği belirtilmektedir. Bu oranın 2016 Nisan - 2017 Mart dönemleri arasında %42,4 olarak gerçekleştiği, buna göre on iki aylık dönemde %3,2 artış gösterdiği görülmektedir.

Her gün yeni hizmet ve uygulamalarla vatandaş- kurum- devlet arasında bir bağ kuran e-devlet kapısı, 2018 itibariyle 474 kurum ile, 3.970 hizmet sayısı, 1.870 mobil hizmet ile 40.670 vatandaşla hizmet vermektedir (E-devlet kapısı, 2018).

2.14. Türkiye'nin E-Devlet Gelişim Endeksi İncelemesi

E-devletin evrensel bir olgu olması, her ülkede bu konuda çalışmaların yürütülüyor olması gibi nedenler e-devlet ile ilgili endekslerin belirlenmesi, diğer ülkelerle kıyaslamaların yapılması gibi gereklilikleri doğurmuştur. E-devlet konusunda genel anlamda bir standart sağlanabilmesi, ulusal ve uluslararası düzeyde ölçüm ve değerlendirme yapılarak ülkelerin değişim ve dönüşüm düzeylerinin belirlenmesi neredeyse gereklilik haline gelmektedir. Bu bağlamda e-devlet gelişmişlik düzeylerinin ölçülmesi hususunda uluslararası nitelikte birtakım endeksler bulunmaktadır (Temur, 2003).

E-devlet gelişmişlik düzeyini ölçen, BM tarafından iki yılda bir yapılan endeks 0-1 aralığında bir değerle hesaplanmaktadır. Hesaplanan değer 1' e ne kadar yakınsa ülkenin e-devlet gelişmişlik düzeyi üst seviyededir. Endeksin hesaplanmasında çevrimiçi sunulan hizmet kapsam ve kalitesi, insan kaynakları, telekomünikasyon altyapısının durumu şeklinde üç farklı değişken kullanılmaktadır (Akgül, 2012).

Endeksin veri kaynakları online hizmet endeksi, telekomünikasyon altyapı endeksi ve insan sermaye endeksinden oluşmaktadır. Online sermaye endeksinin verileri BM uzmanları tarafından ülkelerin web sitelerinin değerlendirilmesi ve puanlanması ile, telekomünikasyon altyapı endeksinin verileri Uluslararası Telekomünikasyon Birliği'nden, insan sermaye endeksi verileri ise UNESCO tarafından sağlanmaktadır. Bu üç veri kaynağının üçte bir değerlerinin toplamı alınarak bulunan değer BM e-devlet gelişim endeksi sonucunu vermektedir (BM, 2018).

Birleşmiş Milletler e-devlet gelişmişlik endeksi 2008 sonuçlarına göre Türkiye 192 ülke arasında sıralamaya dâhil edilerek 0,48 puan ile 76. sırada yer almıştır. 2008 yılı, Türkiye' de e-devlet olgusunun yeni kullanılmaya başlandığı yıl olarak göz önünde

bulundurulduğunda bu sıralamayı başarısızlık olarak nitelendirmek doğru olmayacaktır. Rapora göre ilk üç ülke Kuzeybatı Avrupa ülkeleri olup bunlar sırasıyla; İsveç, Danimarka ve Norveç'tir. Son sırada ise Afrika ülkesi Zimbabwe bulunmaktadır (United Nations, 2008).

183 ülke dâhil edilerek yapılan 2010 e-devlet gelişmişlik endeksine göre Türkiye 2008 raporuna göre endeks puanını 0,47' ye düşürmüş olsa da 76. sıradan 69. sıraya yükselmiştir. 2010 yılı endeksinde ilk sırada, iki yıl içinde altıncı sıradan birinci sıraya yerleşen Güney Kore Cumhuriyeti dikkat çekmektedir. İkinci ve üçüncü sırada ise Amerika Birleşik Devletleri ve Kanada yer alırken, son sırada Nijer bulunmaktadır (United Nations, 2010).

190 ülkenin dâhil edilerek hazırlandığı 2012 endeksine göre Türkiye endeks puanını 0,52' ye yükseltmesine rağmen 80. sıraya gerilemiştir. Güney Kore Cumhuriyeti birinciliğini korurken, Hollanda ikinci, Birleşik Krallık ve Kuzey İrlanda üçüncü sırada yer almaktadır. Son sırada ise Somali bulunmaktadır (United Nations, 2012).

193 ülkenin dâhil edilerek hazırlandığı 2014 endeksine göre, Türkiye endeks puanını 0,54' e yükselterek 71. sıraya yerleşmiştir. Türkiye 2012 yılına göre hem üst sıralara yükselmiş hem de endeks puanını yükseltmiştir. Güney Kore Cumhuriyeti birinci sırada yer alırken, Avustralya ikinci, Singapur üçüncü, Somali ise son sırada yer almaktadır (United Nations, 2014).

193 ülke dâhil edilerek hazırlanan 2016 BM e-devlet gelişmişlik endeksine göre Türkiye önceki döneme göre endeks puanını yükselterek daha da üst sıralara yerleşmiştir. 2016 yılındaki endekste Türkiye' nin endeks puanı 0,59, sıralaması ise 68'dir. Birleşik Krallık birinci, Avustralya ikinci olurken, 2010 yılından beri ilk sırada olan Güney Kore Cumhuriyeti ise düşüş yaşayarak üçüncü sırada yer almaktadır. Son sırada ki ise 2012 ve 2014 yıllarında olduğu gibi Somali' dir (United Nations, 2016).

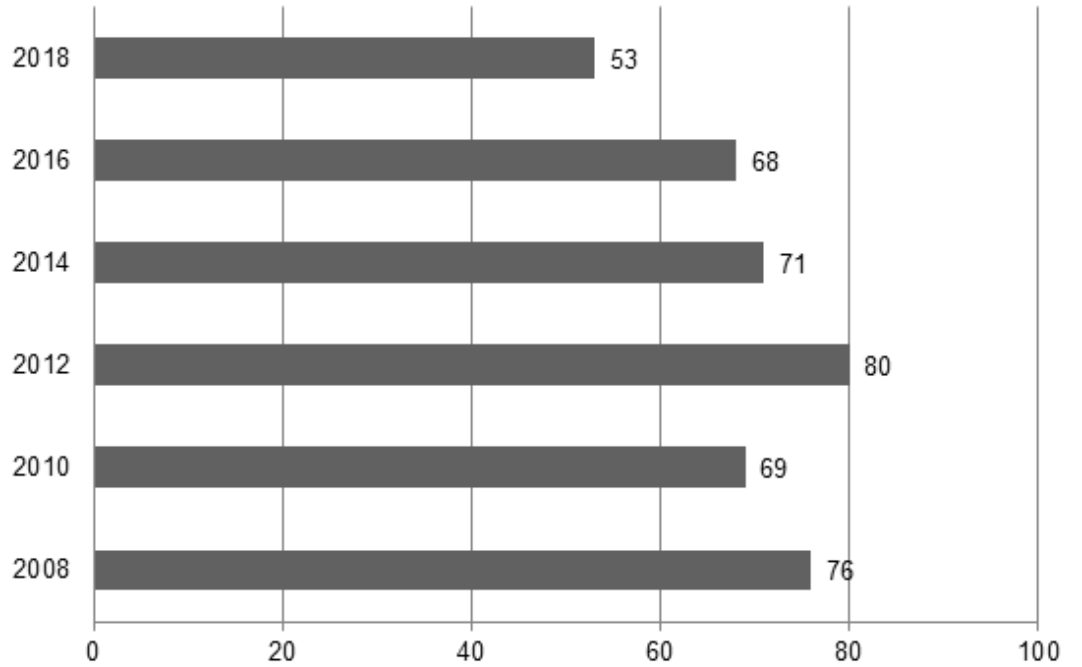
Son olarak geçtiğimiz günlerde yayınlanan 193 ülkenin dâhil edilerek hazırlandığı 2018 BM e-devlet gelişmişlik endeksine göre Türkiye 15 sıra birden yükselerek 0,71 endeks puanı ile 53. Sıraya yükselmiştir. Danimarka birinci, Avustralya ikinci, Güney Kore Cumhuriyeti üçüncü olurken son sırada 2012 yılından itibaren sırası değişmeyen Somali bulunmaktadır. Ayrıca 2018 BM e-devlet ölçümleme raporunda, Cumhurbaşkanlığı CİMER uygulamasına dikkat çekilerek, vatandaşların şikâyetlerini

iletmesini sağlaması ve demokrasiyi yayma konusundaki yönetime sağladığı katkılardan bahsedilmiştir (United Nations, 2018). Birleşmiş Milletler verilerinden yola çıkarak hazırlanan Çizelge 2.6. ve Şekil 2.1.' de Türkiye' nin yıllara göre sıralaması ve eğilim doğrusu gösterilmektedir.

Çizelge 2.7. Türkiye' nin son 10 yıllık BM e-devlet gelişmişlik endeksi

2008	76. sıra
2010	69. sıra
2012	80. sıra
2014	71. sıra
2016	68.sıra
2018	53.sıra

■ TÜRKİYE BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksi



Şekil 2. 1. Türkiye BM e-devlet gelişmişlik endeksi

Şekil 2.1 ve Çizelge 2.6' dan da anlaşılacağı üzere Türkiye BM e-devlet gelişmişlik sıralamasında giderek üst sıralara çıktığı söylenebilir.

BM e-devlet endeksinin dışında Avrupa Birliği tarafından iki yıl aralıklarla yapılan e-devlet araştırması raporları AB komisyonu adına CapGemini tarafından hazırlanmaktadır. Avrupa Komisyonu adına yapılan e-devlet hizmet sunumu araştırması 2000 yılında başlamış olup, Türkiye bu araştırmaya ancak 2007 yılında dâhil edilebilmiştir. Avrupa Komisyonu araştırma kapsamında 34 ülkenin değerlendirilmesi yapılmaktadır. Bunların 28' i Avrupa Birliği üye ülkelerinden oluşurken, diğer 6' sı ise Avrupa Birliği üyesi olmayan aralarında Türkiye' nin de bulunduğu İzlanda, Norveç, Karadağ, Sırbistan ve Norveç ülkeleridir. Araştırmada her ülkenin 20 temel kamu hizmetinin gelişmişlik düzeyi ve sundukları hizmetler belirlenmektedir. Araştırma doğrultusunda şeffaflık, kullanıcı odaklılık, sınır ötesi hareketlilik ve kolaylaştırıcılar olmak üzere 4 kategori altında birçok değişken bulunmaktadır. Bu değişkenler göre her ülke 0-100 arasında bir puan almaktadır. 0-25 puan arasındaki ülkeler yetersiz, 25-50 puan arasındaki ülkeler düzenlenebilir, 50-75 puan arasındaki ülkeler makul ve 75-100 puan arasındaki ülkeler ise iyi olarak değerlendirilmektedir (European Commission, 2016).

2013 raporunda Türkiye kullanıcı odaklılık değerlendirme kategorisinde 82 puan alarak iyi olarak değerlendirilirken, şeffaflık kategorisinde 51 puanla makul, sınır ötesi hareketlilik kategorisinde 12 puanla yetersiz son olarak kolaylaştırıcılar kategorisinde 54 puanla makul görülmektedir (European Commission, 2014).

2015 raporunda Türkiye kullanıcı odaklılık değerlendirme kategorisinde 86 puan ile iyi, şeffaflık kategorisinde 56 puanla makul, sınır ötesi hareketlilik kategorisinde 35 puan ile düzenlenebilir ve kolaylaştırıcılar kategorisinde 49 puanla düzenlenebilir (European Commission, 2016).

E-devlet araştırma raporu, 2017 yılında sınır ötesi kategorisinde 2013 ve 2015 yıllarından farklı olarak servislerin iş yönünden hareketliliği ve vatandaşların servis kullanabilmeleri olarak iki farklı yönden incelenmiştir. 2017 yılında yayınlanan raporda, Türkiye, kullanıcı odaklılık kategorisinde 77 puanla iyi, şeffaflık kategorisinde 44 puanla düzenlenebilir, kolaylaştırıcılar kategorisinde 36 puan ile düzenlenebilir ve sınır ötesi-vatandaş kategorisinde 69 puanla makul düzeyde iken, sınır ötesi-iş kategorisinde 8 puanla yetersiz konumda bulunmaktadır (European Commission, 2017).

European Commission verileri baz alınarak hazırlanan kategorilerin yıllara göre dağılımını Türkiye bakımından özeti Çizelge 2.7.' deki gibidir.

Çizelge 2.8. European Commission Türkiye e-devlet araştırma raporu

Kategori/ Yıl	2013	2015	2017
Kullanıcı odaklılık	82- İyi	86- iyi	77- İyi
Şeffaflık	51- Makul	56- Makul	44-Düzenlenebilir
Sınır ötesi hareketlilik	12- Yetersiz	35- Düzenlenebilir	(Vatandaşlık)69- Makul (iş) 8- Yetersiz
Kolaylaştırıcılar	54- Makul	49- Düzenlenebilir	36- Düzenlenebilir

3. MATERYAL VE YÖNTEM

3.1.Araştırma Modeli

Bu araştırma nicel ve nitel araştırma yöntemleri kullanılarak yapılmıştır. Nicel ve nitel araştırma birlikte ve sırasıyla yapıldığından karma araştırma yöntemi kullanılmıştır. Karma araştırma yöntemi, çalışmadaki nicel ve nitel verilerin toplanarak, analiz edilmesi ve yorumlanması olarak ifade edilen bir araştırma yöntemi olup, nitel ve nicel araştırma yöntemleri arasında köprü görevi görmektedir (Leech ve Onwuegbuzie, 2009).

Nicel ve nitel araştırma yöntemlerinin bir arada yapılmasının, iki yöntemin birbirine destek sağlaması, detaylı bir analiz yapılmasına imkân tanınması ve oluşan verilerle düşülen çelişkiler doğrultusunda araştırmaya konu olacak yeni konuların ortaya çıkmasını sağlamak şeklinde 3 avantajı vardır (Rossman ve Wilson, 1994).

Karma araştırma yöntemi iki yöntemi sentez ederek, yöntemler arasında eksikliklerin giderilmesi ve araştırmacının güvenilirliğinin test edilmesi açısından önemlidir. Bu yöntemin kullanımı ile büyük resmin görülerek hem sayısal hem sözel değerlendirme yapılmasına yardımcı olacaktır (Tunalı ve ark., 2016).

Araştırmanın nitel kısmında literatür taraması ile e-devlet istatistiklerine ulaşılarak içerik analizi (doküman incelemesi) ile metinlere ilişkin tarafsız ve sistematik bir şekilde bilgi sunmak amaçlanmıştır. Bununla birlikte örnek olay incelemesi yapılmış, teze konu olan ünitenin kendisi ve olay ile ilişkisi hakkında genel bir yargıya ulaşılmaya çalışılmıştır. Örnek olay tarama modelleri, belli bir kesimin (aile, birey, okul, öğrenci vs.) derinlemesine kendisi ve çevresiyle olan ilişkisini inceleyerek bir sonuca ulaşmayı amaçlayan yöntemlerdir (Karasar, 2012).

Araştırmanın nicel kısmında ise, daha geniş bir perspektiften bakarak gelişmiş bir tablo sunmak için, genel tarama modeli kullanılmıştır. Tarama araştırma yöntemi ile araştırma konusunun anlık görüntüsü alınarak, geniş kitlenin görüş ve özellikleri betimlenir (Büyüköztürk ve ark., 2012).

3.2.Çalışma Grubu

Bu araştırmanın çalışma grubunu, Adana ili Kozan İlçesinde bulunan Çukurova Üniversitesi Kozan Meslek Yüksekokulu öğrencileri oluşturmaktadır. Öğrencilerin bölümleri Finans-Bankacılık ve Sigortacılık, Büro Yönetimi, Yerel Yönetimlerdir.

3.3.Verİ Toplama Aracı

E-devlet uygulaması konusunda genel bir tabloya ulaşmak için öğrencilere anket uygulanmıştır. Öğrencilere daha önce bir çalışmada kullanılan anket uygulaması yapılmıştır. Anketin demografik bölümünde öğrencilere, okudukları bölümler, sınıfları, yaşları, cinsiyetleri, ailelerinin gelir aralığı, aile reislerinin eğitim düzeyleri ve yaşadıkları bölgeler sorulmuştur. Anketin diğer bölümünde öğrencilerin bilgi ve iletişim araçları sahiplikleri, e-devlete erişim aracı olarak kullanabilecekleri cep telefonu, internet ve bilgisayar sahiplik durumları ile bunları kullanma seviyeleri sorulmuştur. Bununla birlikte öğrencilerin internet üzerinden e-devlet hizmetlerinden aldıkları hizmetlerin neler olduğu, hangi hizmetin öncelikli olması gerektiği sorulmuştur. Likert ölçeği kullanılarak sorulan sorular ise e-devleti geliştirecek ve teşvik edecek internet hizmetlerinin neler olduğu, e-devletin avantaj ve dezavantajları ile e-devlet hizmetlerinin önündeki engellerin neler olduğu ile ilgilidir. Son grupta ise, öğrencilerin e-devlet tanımını doğru yapıp yapmadıkları, e-devlet ile ilgili bilgilendirilip bilgilendirilmediği e-devletin internet sitesi adresini bilip bilmediklerini ölçmek amacıyla sorulmuştur. Anketin daha önceden Naralan ve ark., (2010) tarafından 3 meslek yüksekokulunda aynı anda uygulandığı ve Cronbach Alfa güvenilirlik katsayısı 0.78 ve daha yüksek ölçüldüğü, ve güvenilir olduğu kanıtlanmıştır.

3.4.Verilerin Çözümlemesi

3.4.1. Anketlerin Çözümlemesi

Öğrencilere uygulanan her ankete numara verilerek öğrencilerin okudukları bölümlere göre ayrımlar yapılarak analiz süreci başlamıştır. Anketlerin analizi için SPSS (24. Versiyon) programı kullanılmıştır. SPSS programında her bir soruya denk gelecek şekilde etiketleme ve değişkenlerin tanımlanması yapılmıştır. Her öğrencinin

ankete vermiş olduğu cevaplar sırasıyla veri setine girilmiştir. Veri girişinden sonra çözümler yapılmıştır. Çıkan sonuç ve çözümlerin tamamlanması, bilimsel literatür dili ve uygun yazım tekniği kullanılarak yapılmıştır.

4. ARAŞTIRMA BULGULARI VE TARTIŞMA

Araştırmada yükseköğretim kurumu öğrencilerine uygulanan anketteki soruların cevapları çözümlenmiş, nitel ve nicel gözlem bulguları ortaya koyulmuştur. Anket sonuçlarının, bulgularının sunulmasında grafik, şekil ve tablolardan yararlanılmıştır. Veriler tekrarlanabilirlik ve sıklık düzeylerine göre sıralanmıştır. Anket verilerinden elde edilen sonuçlar metin içlerinde % şekilde frekans değerleri ile birlikte sunulmuştur.

Bulgular belirlendikten sonra, daha önce bu ve benzeri konuda yapılan araştırmalar ve sonuçları dikkate alınarak tartışılmıştır. Benzerlik ve farklılıklar üzerinde durularak yorumlama yapılmıştır. Ankete katılan öğrencilerin okudukları bölümler ve sayıları Çizelge 4.1.' de verilmiştir.

Çizelge 4.1. MYO öğrenci sayısı ve bölüm bazlı uygulanan anket sayısı

Öğrencilerin Okudukları Bölümler	Öğrenci sayısı	Uygulanan anket
Finans-bankacılık ve Sigortacılık	110	76
Büro Yönetimi	85	47
Yerel Yönetimler	56	24
Muhasebe	50	36
Bahçe Tarım	27	19
Toplam	328	202

4.2. Bulgular

Çalışmanın konusunu oluşturan MYO'daki öğrencilerine ait olan veriler ayrı ayrı değerlendirilerek çizelge ve şekiller halinde verilmiştir. Öğrencilerin okudukları bölümler arasındaki farklılık veya benzerlikler açısından bu yol tercih edilmiştir.

4.1.1. Öğrencilerin Bölüm ve Sınıf Dağılımı

MYO' daki her beş bölümde ankete katılan öğrencilerin bölüm ve sınıflara göre dağılımı detaylı bir şekilde verilmiştir.

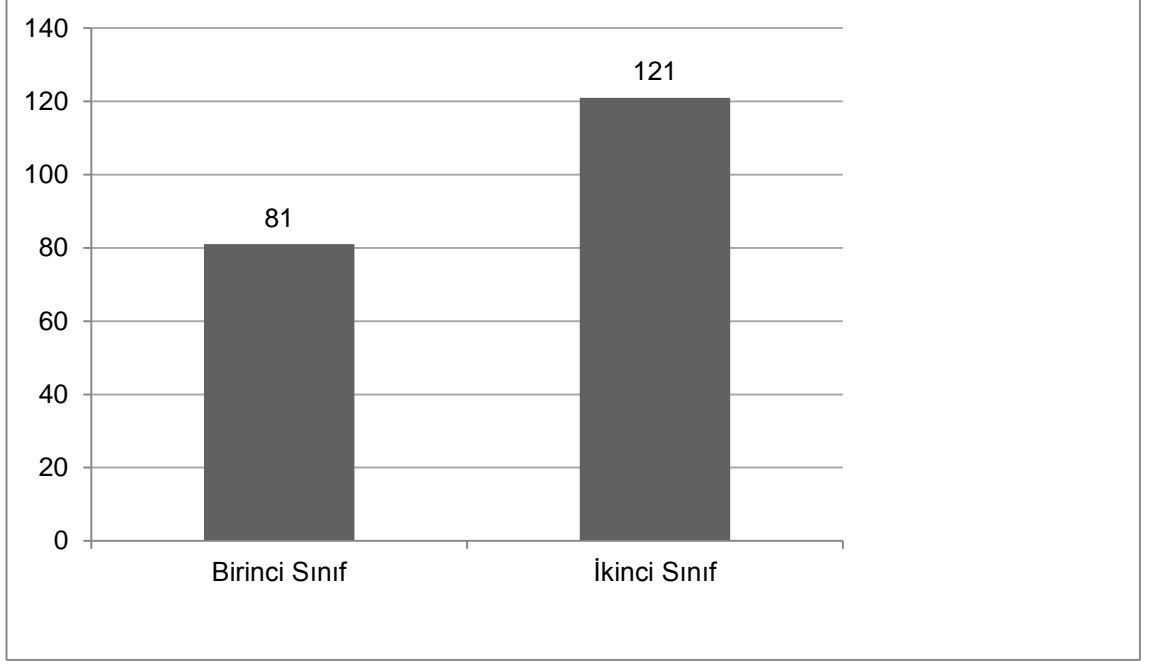
Ankete katılan 202 öğrenciden %37,6' sını finans-bankacılık ve sigortacılık bölümü, %23,3'ü büro yönetimi bölümü, %17,8'i muhasebe bölümü, %11,9'u yerel yönetimler bölümü ve son olarak %9,4'ü bahçe tarım bölümü öğrencisidir (Çizelge 4.2.).

Ankete katılan öğrencilerin ağırlıklı ortalamasının finans-bankacılık ve sigortacılık bölümü ile büro yönetimi öğrencilerinden oluşmasının nedeni birinci ve ikinci öğretimlerde okuyan öğrencilerin sayı olarak fazla olmasıdır.

Çizelge 4. 2. Ankete katılan öğrencilerin okudukları bölümler ve yüzdeler oranları

Öğrencilerin Okudukları Bölümler	Öğrenci Sayısı	Yüzdeler Oran
Finans-Bankacılık	76	37,6
Sigortacılık		
Yerel Yönetimler	24	11,9
Büro Yönetimi	47	23,3
Muhasebe	36	17,8
Bahçe Tarım	19	9,4
Toplam	202	100,0

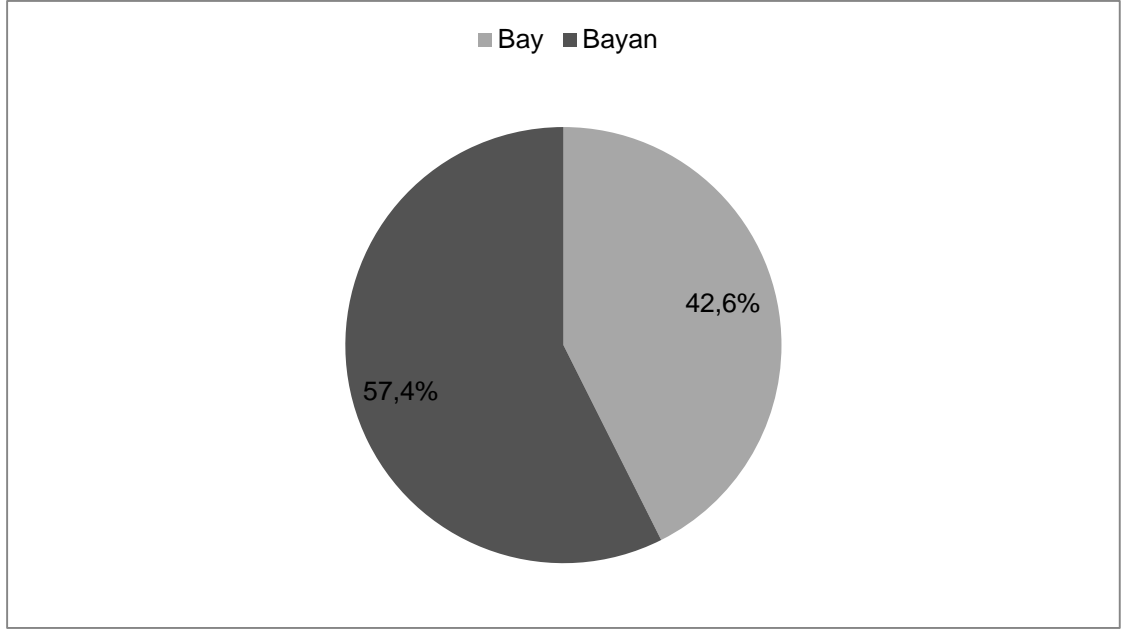
Ankete katılan öğrencilerin sınıf dağılımına baktığımızda %40,1'i birinci sınıf, %29,9'u ikinci sınıf öğrencilerinden oluşmaktadır. Sayısal olarak değerlendirme yaptığımızda ankete katılan 202 öğrenciden 81 öğrenci birinci sınıf, 121 öğrenci ikinci sınıfta okumaktadır (Şekil 4.1.).



Şekil 4. 1. Ankete katılan öğrencilerin sınıf dağılımı

4.1.2. Öğrencilerin Cinsiyet ve Yaş Dağılımı

Ankete katılan öğrencilerden %57,4'ü bayan, %42,62'si erkek olmak üzere toplam 202 öğrencidir. Sayısal olarak veriler ise 116 bayan, 86 ise erkek öğrencilerden oluşmaktadır (Şekil 4.2.). Ankete katılan öğrencilerden kız öğrencilerin oranı erkek öğrencilerin oranından yüksektir.



Şekil 4. 2. Ankete katılan öğrencilerin cinsiyet dağılımı

Ayrıca ankete katılan öğrencilerin bölüm bazlı olarak cinsiyet dağılımı Çizelge 4.3.' de verilmiştir. Finans-bankacılık ve sigortacılık, yerel yönetimler, büro yönetimi ve muhasebe bölümlerinde okuyan öğrencilerin yüzde elliden fazlasının bayan, bahçe tarım bölümünde okuyan öğrencilerin ise yaklaşık %79' unun bay olduğu görülmektedir.

Çizelge 4.3. Öğrencilerin bölüm bazlı cinsiyet dağılımı

Okumakta Olduğunuz Bölüm	BAY	BAYAN	TOPLAM
Finans-Bankacılık ve Sigortacılık	26 34,2%	50 65,8%	76 100,0%
Yerel Yönetimler	8 33,3%	16 66,7%	24 100,0%
Büro Yönetimi	20 42,6%	27 57,4%	47 100,0%
Muhasebe	17 47,2%	19 52,8%	36 100,0%
Bahçe Tarım	15 78,9%	4 21,1%	19 100,0%
Toplam	86 42,6%	116 57,4%	202 100,0%

Ankete katılan 202 öğrencinin yaş dağılımı ise 19 yaş ve altı 64 öğrenci (%31,7), 20-23 yaş arasında 115 (%56,9), 24 yaş ve üstünde olan 23 (%11,4) öğrenciden oluşmaktadır(Çizelge 4.4.). Ankete katılan öğrencilerin yüzde elliden fazlasının yaşlarının 20-23 aralığında olduğu görülmektedir.

Çizelge 4. 4. Ankete katılan öğrencilerin yaş ortalaması

Öğrencilerin yaş aralıkları	Öğrenci sayıları	Yüzdeler oran
19 yaş ve altı	64	31,7
20-23	115	56,9
24 ve üstü	23	11,4
Toplam	202	100,0

4.1.3. Aile Gelir Düzeyi

Ankete katılan öğrencilerin aile gelir düzeyleri neredeyse birbirine yakındır. 202 öğrenciden aile gelir düzeyi 1000 TL ve altında olan öğrencilerin sayısı 28, 1001-1500 TL aralığında olan öğrenci sayısı 48, 1501-2000 TL aralığında olan öğrenci sayısı 58, 2001-2500 TL gelir aralığında olan öğrenci sayısı 32 ve son olarak aile geliri 2501 TL ve üstünde olan öğrenci sayısı ise 36'dır (Çizelge 4.5.).

Çizelge 4. 5. Ankete katılan öğrencilerin aile gelir düzeyleri

Öğrencilerin aile gelir düzeyleri	Öğrenci sayısı	Yüzdeler oran
1000 tl ve altı	28	13,9
1001-1500	48	23,8
1501-2000	58	28,7
2001-2500	32	15,8
2501- üstü	36	17,8
Toplam	202	100,0

4.1.4. Bilgi ve İletişim Teknolojileri Sahiplik Oranları

Ankete katılan öğrencilere ‘yandaki bilgi ve iletişim teknolojilerinden hangilerine sahipsiniz?’ şeklinde soru sorularak, cep telefonu, kişisel bilgisayar ve dizüstü bilgisayar sahiplik durumları ölçülmüştür. Kişisel bilgisayar seçeneğinin sadece kendilerine ait dizüstü bilgisayar seçeneğinin ise ortak kullanım bilgisayar şeklinde göz önüne alınarak cevaplamaları istenmiştir. Anket sonucuna göre öğrencilerin tamamı cep telefonuna sahip iken, kişisel bilgisayarı olan öğrenci sayısı 55, kişisel bilgisayara sahip olmayan öğrenci sayısı 147’dir. Bununla birlikte öğrencilerden dizüstü bilgisayara sahip olanların sayısı 58, dizüstü bilgisayar bulunmayan öğrencilerin sayısı 144’tür. (Çizelge 4.6., Çizelge 4.7., Çizelge 4.8.).

Çizelge 4. 6. Ankete katılan öğrencilerin cep telefonu sahipliği

Cep telefonu sahipliği yanıtları	Öğrenci sayıları	Yüzdellik oran
Evet	202	100,0
Hayır	0	0
Toplam	202	100,0

Çizelge 4. 7. Ankete katılan öğrencilerin kişisel bilgisayar sahipliği

Kişisel bilgisayar sahipliği yanıtları	Öğrenci sayısı	Yüzdellik oran
Evet	55	27,2
Hayır	147	72,8
Toplam	202	100,0

Çizelge 4. 8. Ankete katılan öğrencilerin dizüstü bilgisayar sahipliği

Dizüstü bilgisayar sahipliği yanıtları	Öğrenci sayısı	Yüzdellik oran
Evet	58	28,7
Hayır	144	71,3
Toplam	202	100,0

4.1.5. Bilgisayar Kullanım Düzeyleri

Ankete katılan öğrencilere bilgisayar kullanım düzeylerinin hangi seviyede olduğu sorusu sorulmuştur. 202 öğrenciden % 7,9'u başlangıç, %27,7'si orta düzey, %36,1'i iyi düzeyde ve %28,2'si çok iyi düzeyde bilgisayar kullandıkları yönünde geri bildirimde bulunmuşlardır (Çizelge 4.9.).

Çizelge 4. 9. Ankete katılan öğrencilerin bilgisayar kullanım düzeyleri

Bilgisayar kullanım düzeyleri	Öğrenci sayıları	Yüzde oranları
başlangıç	16	7,9
orta	56	27,7
iyi	73	36,1
çok iyi	57	28,2
Toplam	202	100,0

4.1.6. İnternet Üzerinden Alınan Hizmetler

Ankete katılan öğrencilere internet üzerinden hangi hizmetleri aldıkları sorusu sorularak, T.C. kimlik numarası sorgulama, burs-harç arama sorgulama, ödev-tez araştırma, bilgi edinme kanunu hizmeti, fatura ödeme, vergi ödeme, vergi numarası sorgulama, cep telefonu IMEI sorgulama, trafik cezası sorgulama-ödeme, pasaport talebi, online alışveriş, internet bankacılığı, belirli konuda kaynak taraması ve hiçbir hizmet almadım şeklinde seçenekler sunularak birden fazla seçenek işaretleyebilecekleri belirtilmiştir. Ankette sorulan soruya öğrencilerin vermiş oldukları cevaplar Çizelge 4.10.'daki gibidir.

Çizelge 4. 10. Ankete katılan öğrencilerin internet üzerinden aldıkları hizmetler

İnternet üzerinden alınan hizmetler	Öğrenci sayısı	Yüzdeler oran
T.C. kimlik numarası sorgulama	78	8,5%
burs-harç arama-sorgulama	146	15,9%
ödev-tez araştırma	143	15,6%
bilgi edinme kanunu hizmeti	61	6,7%
fatura ödeme	87	9,5%
vergi ödeme	18	2,0%
İnternet üzerinden alınan hizmetler	Öğrenci sayısı	Yüzdeler oran
vergi numarası sorgulama	15	1,6%
cep telefonu IMEI sorgulama	34	3,7%
trafik cezası sorgulama- ödeme	20	2,2%
pasaport talebi	11	1,2%
online alışveriş	117	12,8%
internet bankacılığı	118	12,9%
belirli konuda kaynak taraması	65	7,1%
hiçbir hizmet almadım	3	0,3%
Toplam	916	100,0%

Ankete katılan öğrenci sayısı 202 olmasına rağmen anket çoklu yanıt şeklinde olduğundan öğrenci sayısı örneklem sayısını geçmektedir.

4.1.7. İnternet Üzerinden Verilen Hizmetlerin Öncelikleri

Ankete katılan öğrencilerden maliye hizmetleri, adliye hizmetleri, online ödeme-tahsilat(fatura-borç) hizmetleri, tapu-kadastro hizmetleri, eğitim (sınav, kayıt)

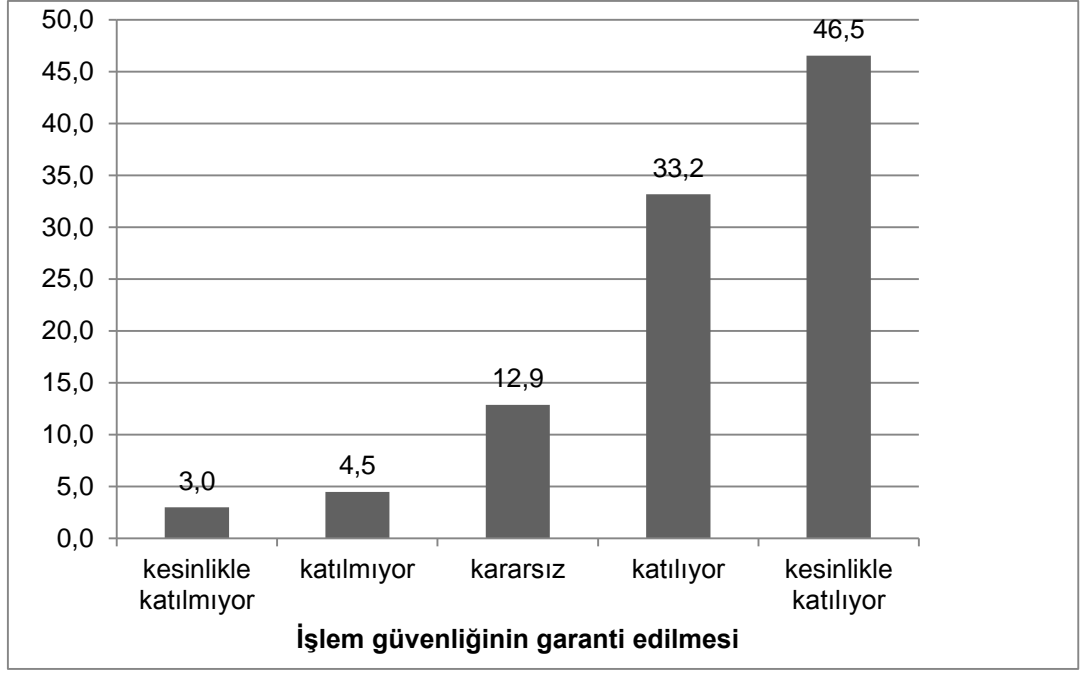
hizmetleri, asayiş ve güvenlik hizmetleri, sosyal güvenlik kurumu işlemleri, sağlık (online randevu) hizmetleri arasından öncelikli olarak verilmesi gerektiğini düşündükleri üç hizmet seçmeleri istenmiştir. MYO'daki öğrencilerden finans-bankacılık ve sigortacılık bölümü, yerel yönetimler bölümü, büro yönetimi bölümü ve muhasebe bölümü öğrencilerinin birinci önceliği eğitim hizmetleri olurken, bahçe tarım bölümü öğrencilerinin birinci önceliği sağlık hizmetleri olmuştur. İkinci ve üçüncü öncelik finans-bankacılık ve sigortacılık bölümü, yerel yönetimler bölümü, büro yönetimi bölümünde sağlık hizmetleri ve sosyal güvenlik kurumu işlemleri olurken, muhasebe ve bahçe tarım bölümlerinde sağlık hizmetleri ve online ödeme-tahsilat hizmetleri olmuştur (Çizelge 4.11.).

Çizelge 4. 11. Ankete katılan öğrencilerin öncelikli verilmesi gerektiği düşünülen hizmetler

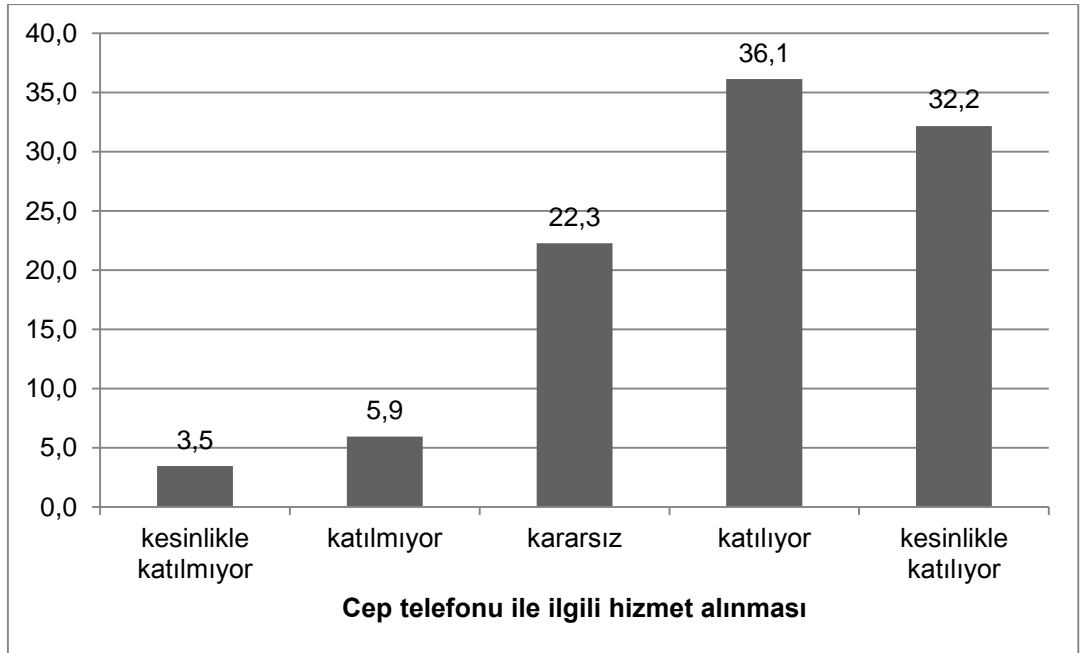
Öncelik sıralaması	Finans-Bankacılık ve Sigortacılık	Yerel Yönetimler	Büro Yönetimi	Muhasebe	Bahçe Tarım
Birinci Öncelik	Eğitim Hizmetleri	Eğitim Hizmetleri	Eğitim Hizmetleri	Eğitim Hizmetleri	Sağlık Hizmetleri
İkinci Öncelik	Sağlık Hizmetleri	Sağlık Hizmetleri	Sağlık Hizmetleri	Sağlık Hizmetleri	Eğitim Hizmetleri
Üçüncü Öncelik	Sosyal Güvenlik Kurumu İşlemleri	Sosyal Güvenlik Kurumu İşlemleri	Sosyal Güvenlik Kurumu İşlemleri	Online Ödeme-Tahsilat Hizmetleri	Online Ödeme-Tahsilat Hizmetleri

4.1.8. E- Devlet Hizmetlerini Geliştireceği Düşünülen Faktörler

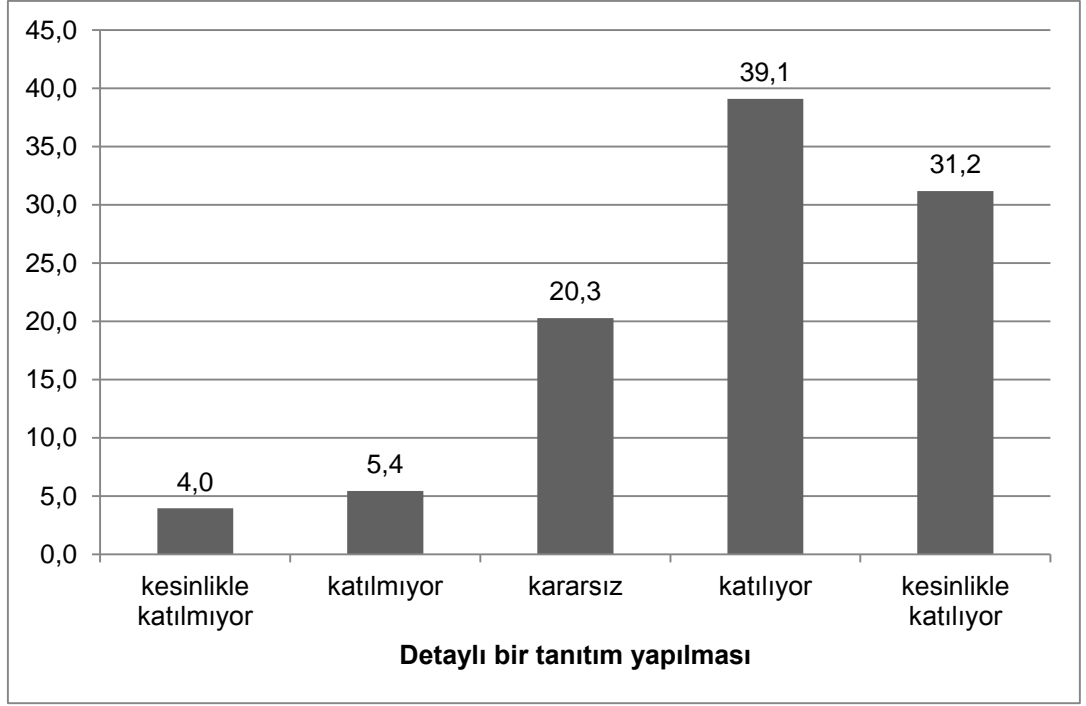
Ankete katılan öğrencilere internette verilen devlet hizmetlerinin geliştirilecek ve teşvik edilecek yönleri konusunda on faktör verilerek bunlara katılma dereceleri sorulmuştur. MYO öğrencilerin sorulara göre katılım oranlarının ne yönde oldukları gösterilmiştir (Şekil 4.3., Şekil 4.4., Şekil 4.5., Şekil 4.6., Şekil 4.7., Şekil 4.8., Şekil 4.9., Şekil 4.10., Şekil 4.11., Şekil 4.12.,).



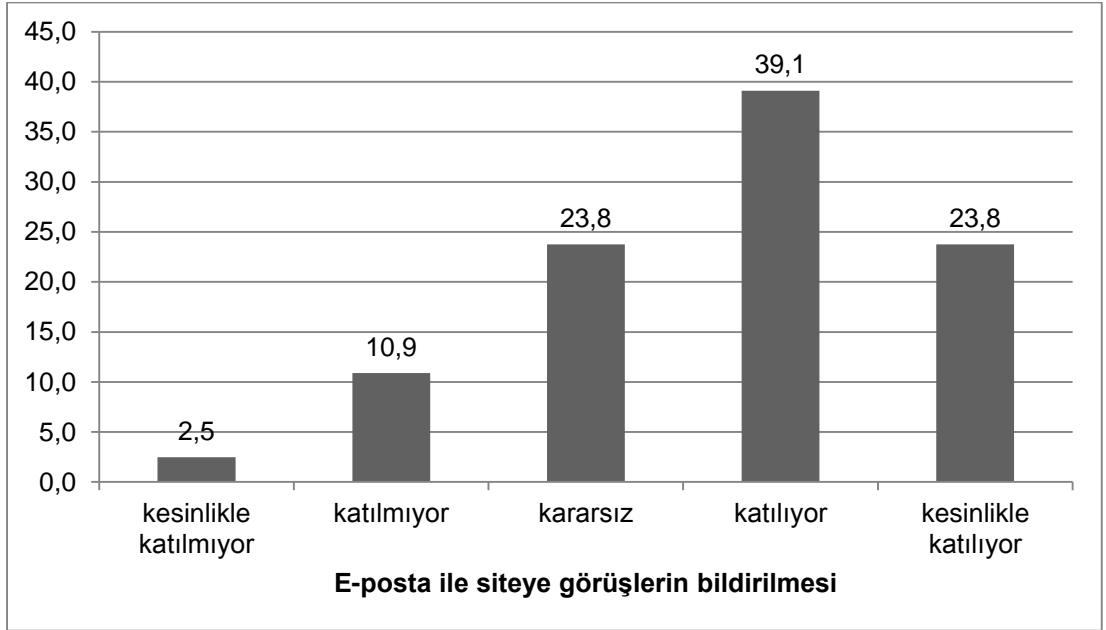
Şekil 4. 3. Öğrencilerin işlem güvenliğinin garanti edilmesi faktörüne katılım oranları (%)



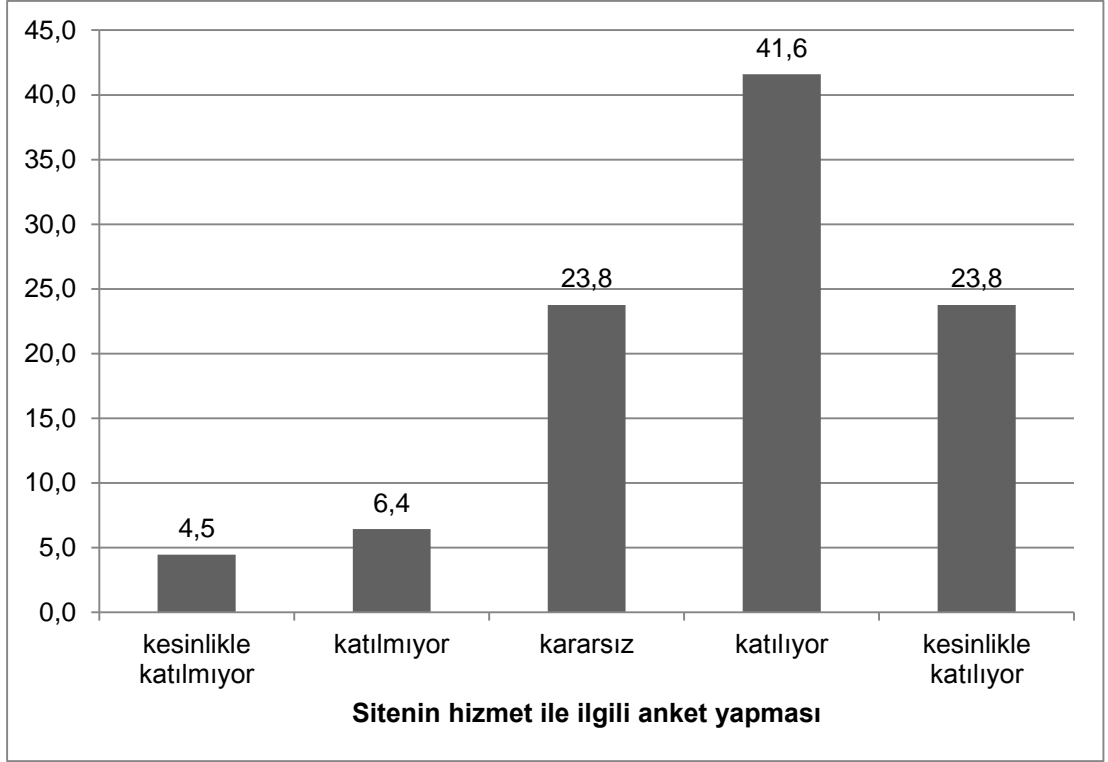
Şekil 4. 4. Öğrencilerin cep telefonu ile ilgili hizmet alınması faktörüne katılım oranları (%)



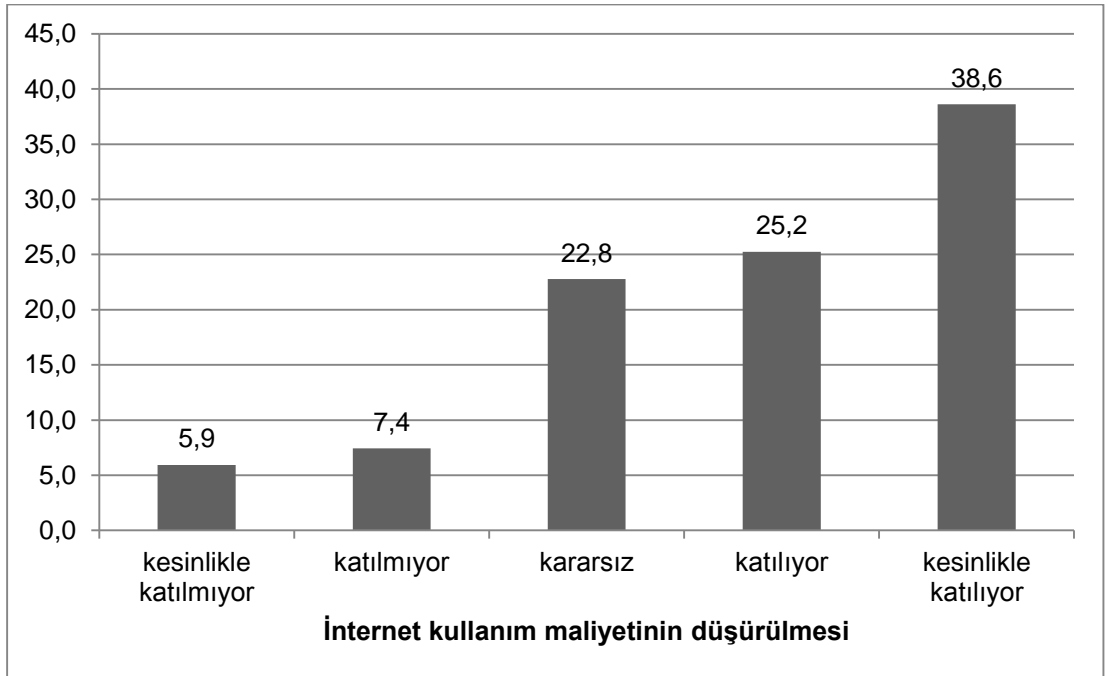
Şekil 4. 5. Öğrencilerin e-devletin detaylı tanıtım yapılması faktörüne katılım oranları (%)



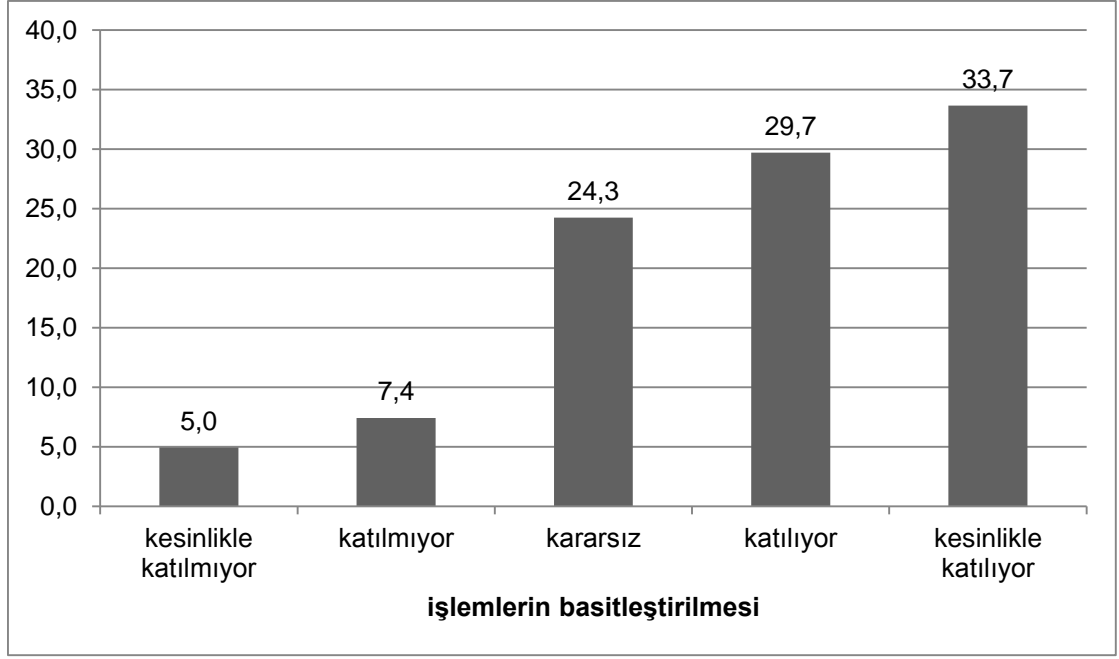
Şekil 4. 6. Öğrencilerin e-posta ile siteye görüş bildirilmesi faktörüne katılım oranları (%)



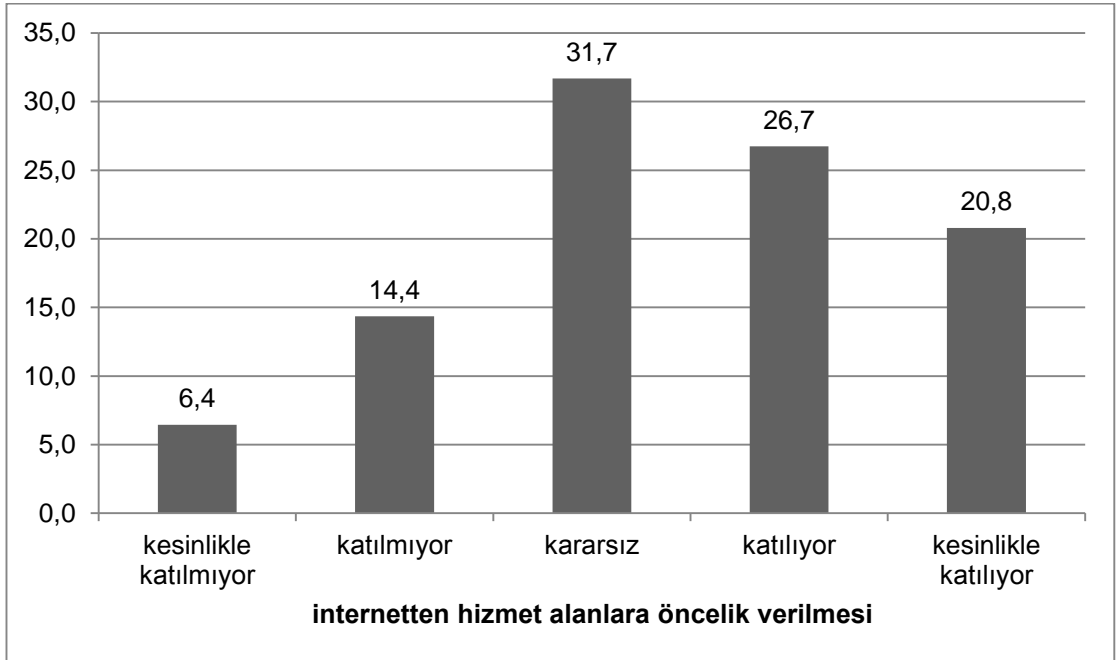
Şekil 4. 7. Öğrencilerin sitenin hizmet ile ilgili anket yapması faktörüne katılım oranları (%)



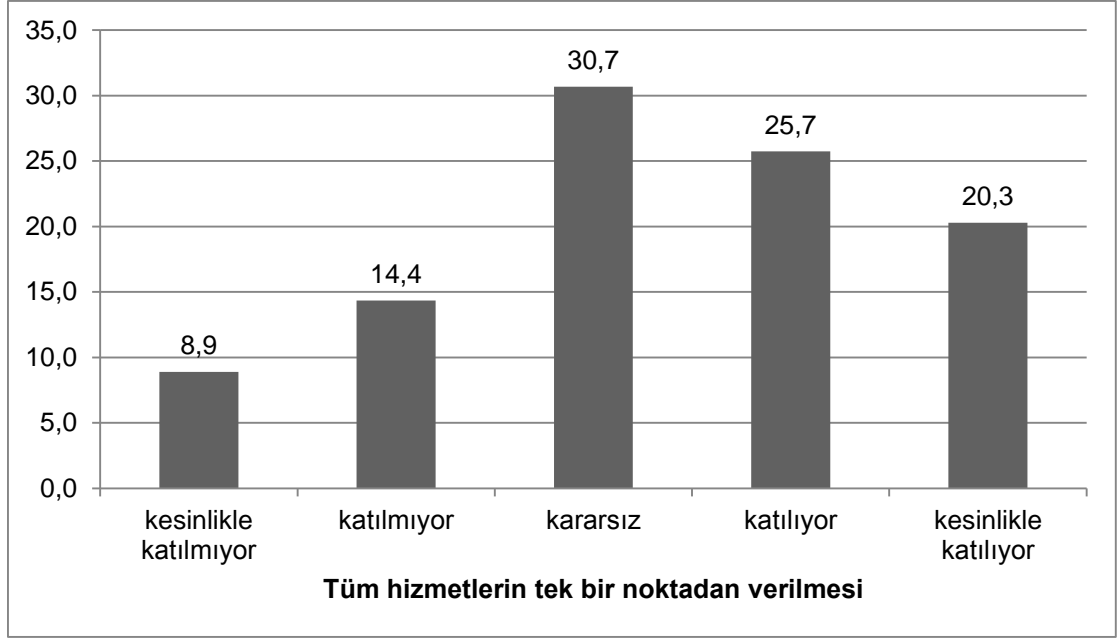
Şekil 4. 8. Öğrencilerin internet kullanım maliyetinin düşürülmesi faktörüne katılım oranları (%)



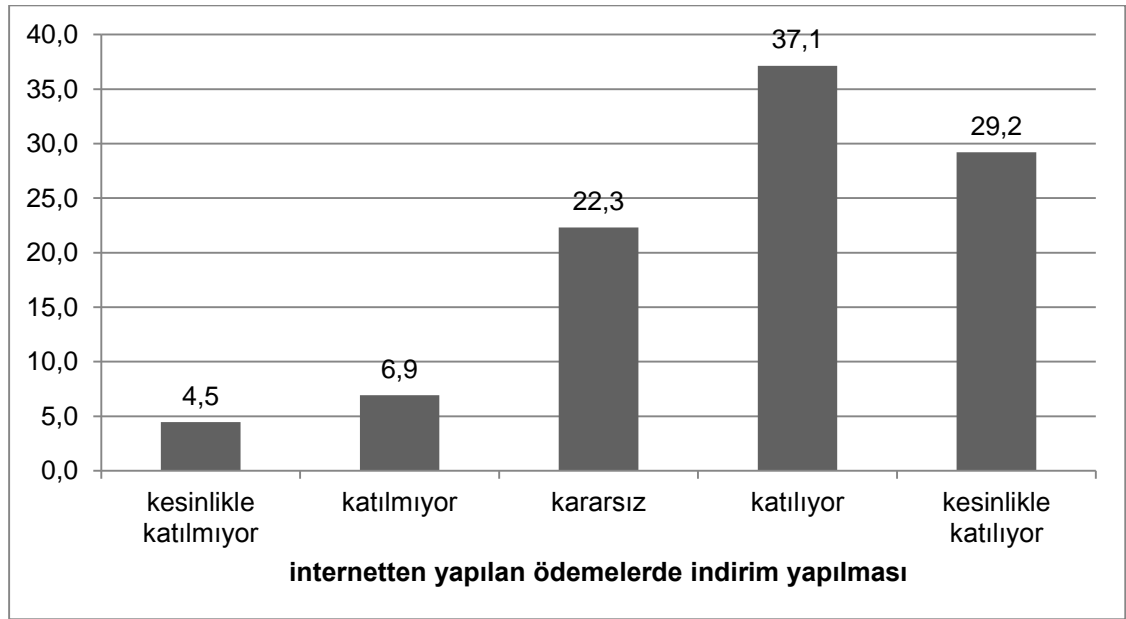
Şekil 4. 9. Öğrencilerin işlemlerin basitleştirilmesi faktörüne katılım oranları (%)



Şekil 4. 10. Öğrencilerin internetten hizmet alanlara öncelik verilmesi faktörüne katılım oranları (%)



Şekil 4. 11. Öğrencilerin tüm hizmetlerin tek bir noktadan verilmesi faktörüne katılım oranları (%)



Şekil 4. 12. öğrencilerin internetten yapılan ödemelerde indirim yapılması faktörüne katılım oranları (%)

Şekildeki verilere bakıldığında MYO'daki öğrencilerin e-devletin geliştirecek ve teşvik edeceklerini düşündükleri ilk üç faktörün sıralaması, 'işlem güvenliğinin garanti

edilmesi”, “ detaylı tanıtım yapılması” ve “cep telefonu ile hizmet alınması” şeklinde olmuştur. Verilen on faktörden çoğunluğunda öğrencilerin bir kısmı kararsız kalmış, bir kısmı ise katılmadıklarını belirtmişlerdir.

Finans-bankacılık ve sigortacılık bölümü öğrencilerinin e-devlet hizmetlerini geliştireceğini düşündükleri üç faktör sırasıyla, “işlem güvenliğinin garanti edilmesi”, “detaylı bir tanıtım yapılması” ve “cep telefonu ile hizmet alınması” şeklinde olmuştur.

Yerel yönetimler bölümü öğrencilerinin e-devlet hizmetlerini geliştireceğini düşündükleri üç faktör sırasıyla, “işlem güvenliğinin garanti edilmesi”, “ detaylı tanıtım yapılması” ve “internet kullanım maliyenin düşürülmesi” şekline olmuştur.

Büro yönetimi bölümü öğrencilerinin e-devlet hizmetlerini geliştireceğini düşündükleri üç faktör sırasıyla, “işlem güvenliğinin garanti edilmesi”, “ detaylı tanıtım yapılması” ve “işlemlerin basitleştirilmesi” şeklinde olmuştur.

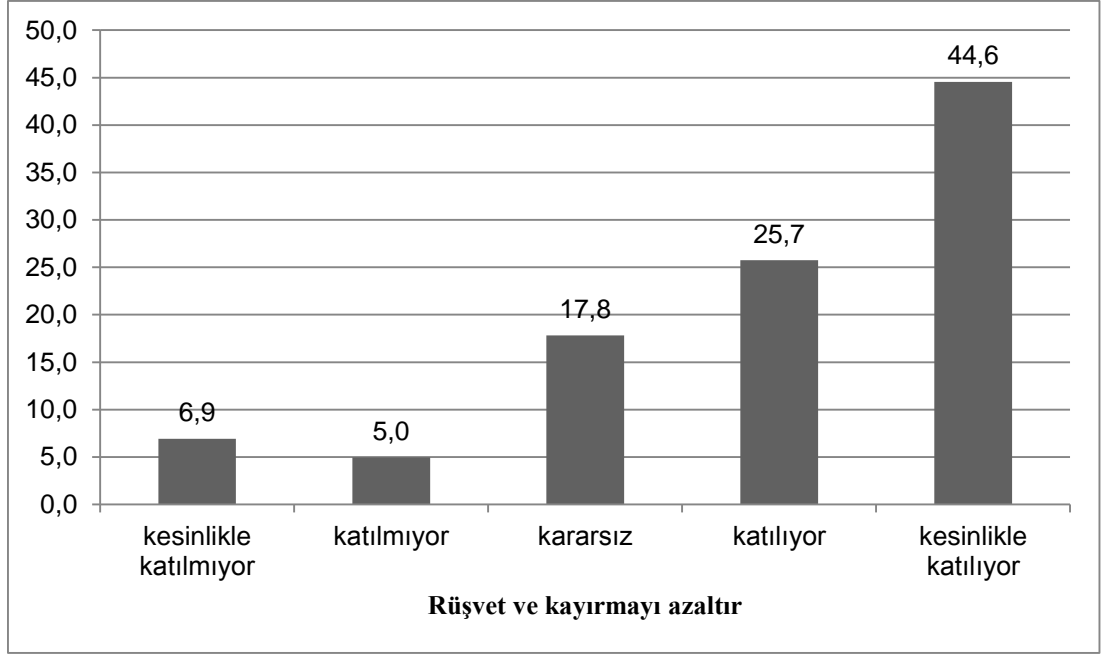
Muhasebe bölümü öğrencilerinin e-devlet hizmetlerini geliştireceğini düşündükleri üç faktör sırasıyla, “işlem güvenliğinin garanti edilmesi”, “cep telefonu ile hizmet alınması” ve “sitenin hizmet ile ilgili anket yapması” şeklinde olmuştur.

Bahçe tarım bölümü öğrencilerinin e-devlet hizmetlerini geliştireceğini düşündükleri üç faktör sırasıyla, “işlem güvenliğinin garanti edilmesi”, “işlemlerin basitleştirilmesi” ve “internet kullanım maliyetinin düşürülmesi” şeklinde olmuştur.

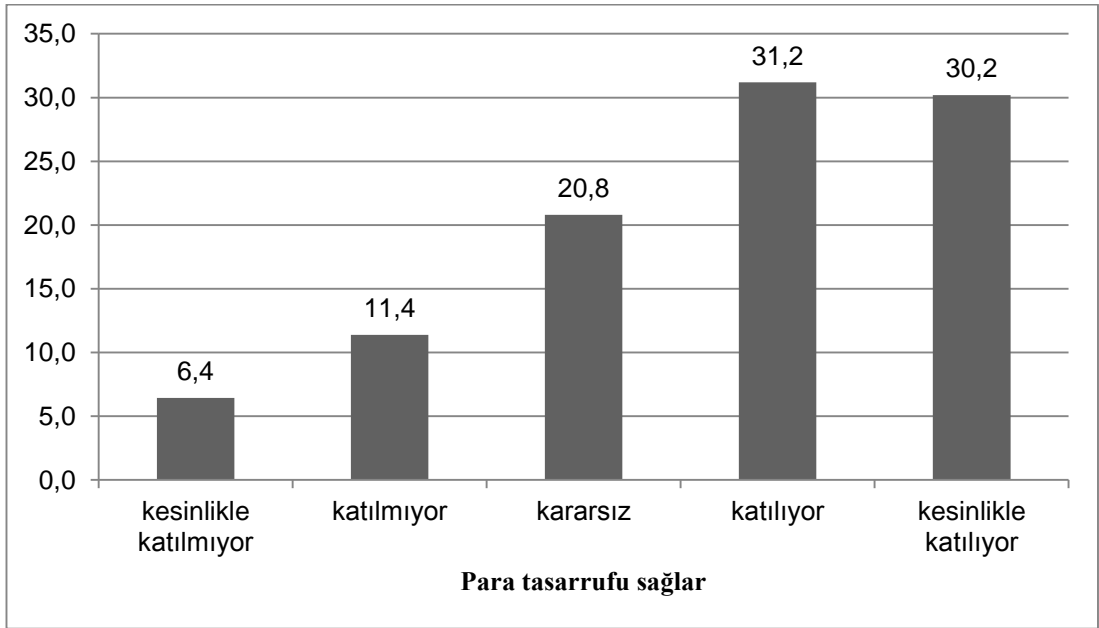
MYO öğrencilerinin bölümlerine göre bakıldığında tüm bölümlerde faktörler arası öncelik “işlem güvenliğinin garanti edilmesi” şeklinde olduğu görülmektedir.

4.1.9. E- Devlet Hizmetlerinin Sağlayacağı Avantajları ile İlgili Öğrencilerin Düşünceleri

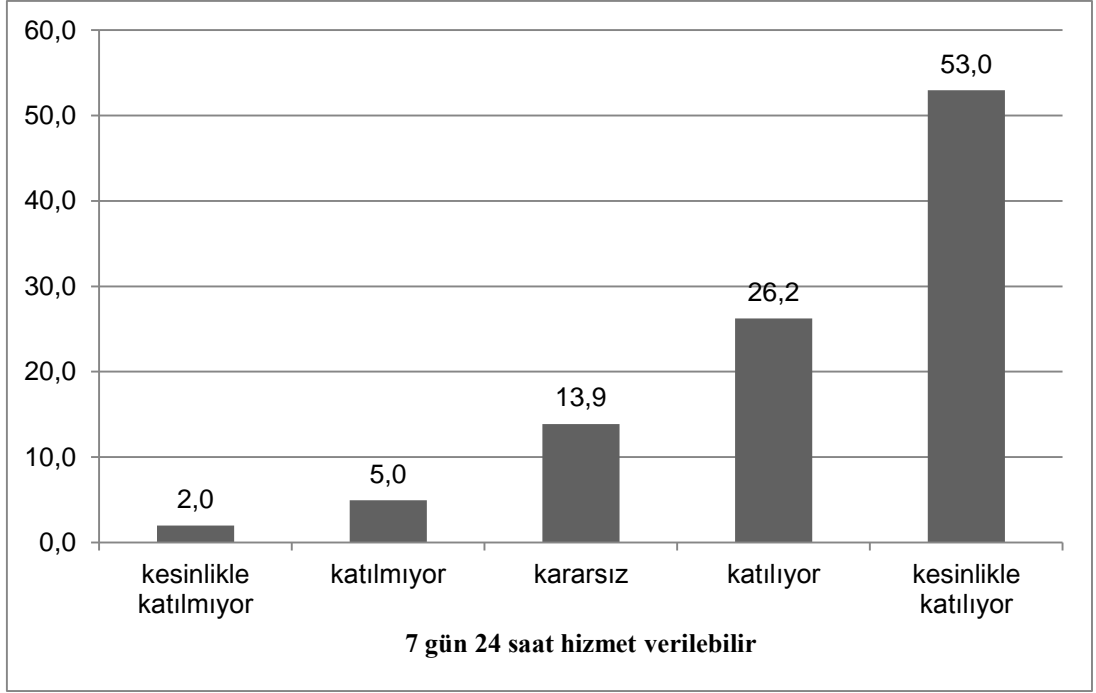
Ankete katılan öğrencilere e-devlet hizmetlerinin sağlayacağı avantajlar hakkındaki görüşleri sekiz faktör verilerek bu faktörlere ne ölçüde katıldıkları sorulmuştur. MYO öğrencilerinin verilen sekiz faktöre katılma oranları verilmiştir (Şekil 4.13., Şekil 4.14., Şekil 4.15., Şekil 4.16., Şekil 4.17., Şekil 4.18., Şekil 4.19., Şekil 4.20.,).



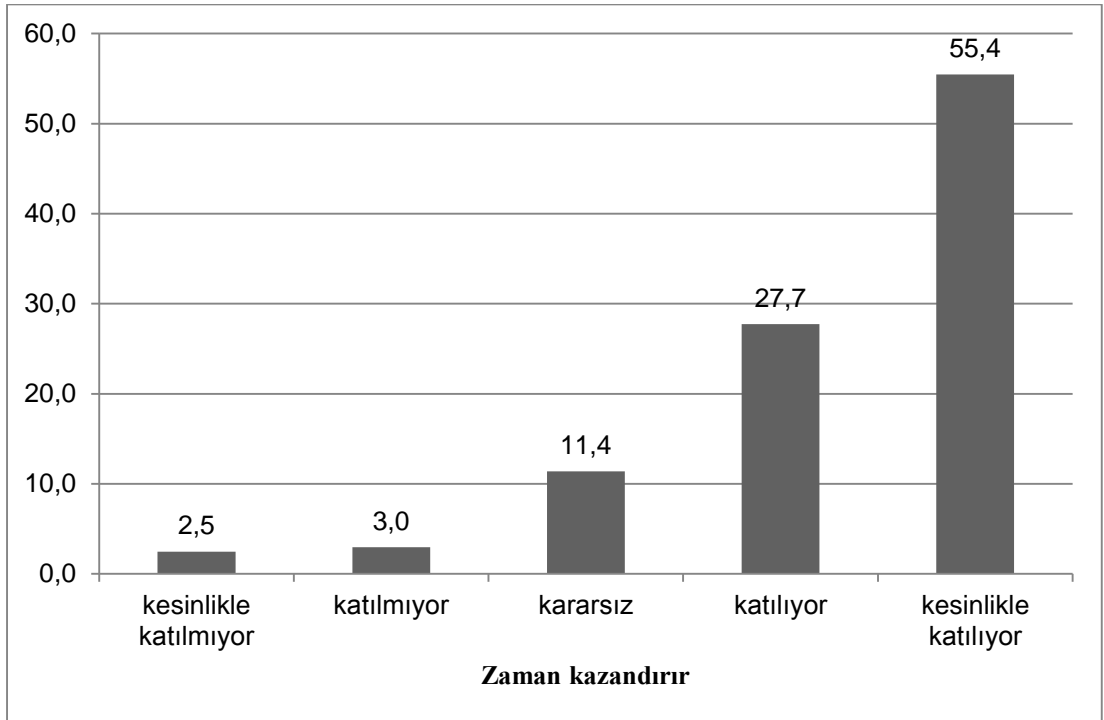
Şekil 4. 13. Öğrencilerin e-devlet hizmet avantajlarından rüşvet ve kayırmayı azaltması faktörüne katılım oranları (%)



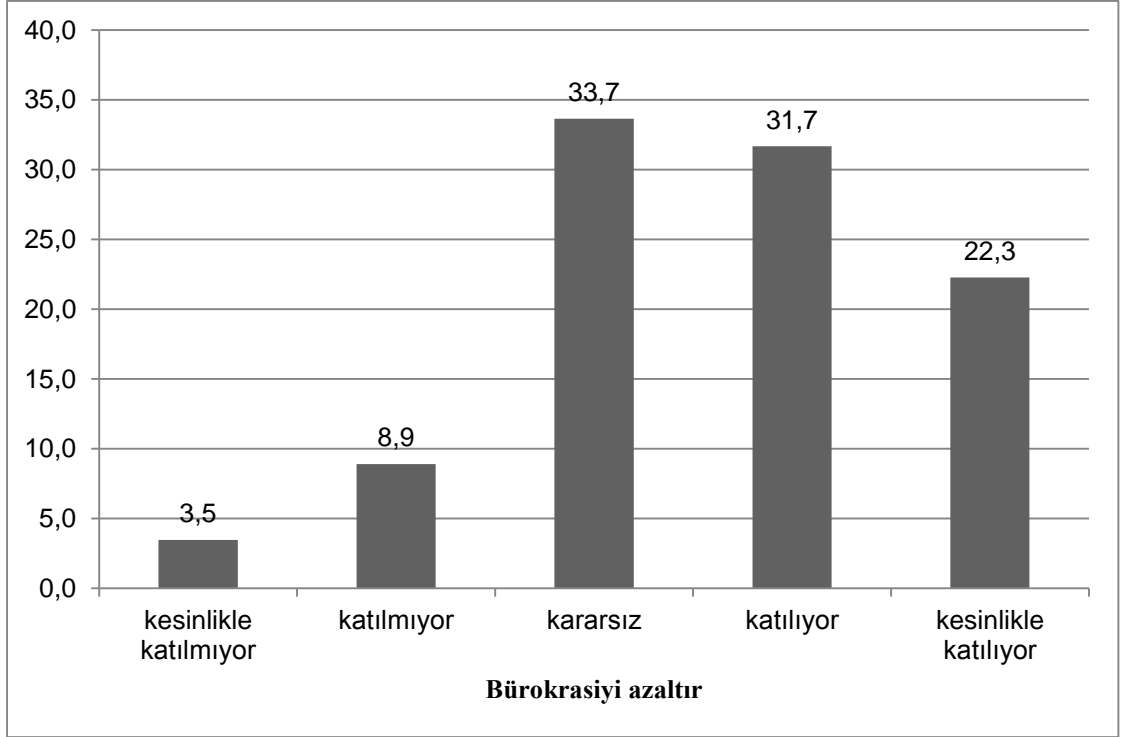
Şekil 4. 14. Öğrencilerin e-devlet hizmet avantajlarından para tasarrufu sağlaması faktörüne katılım oranları (%)



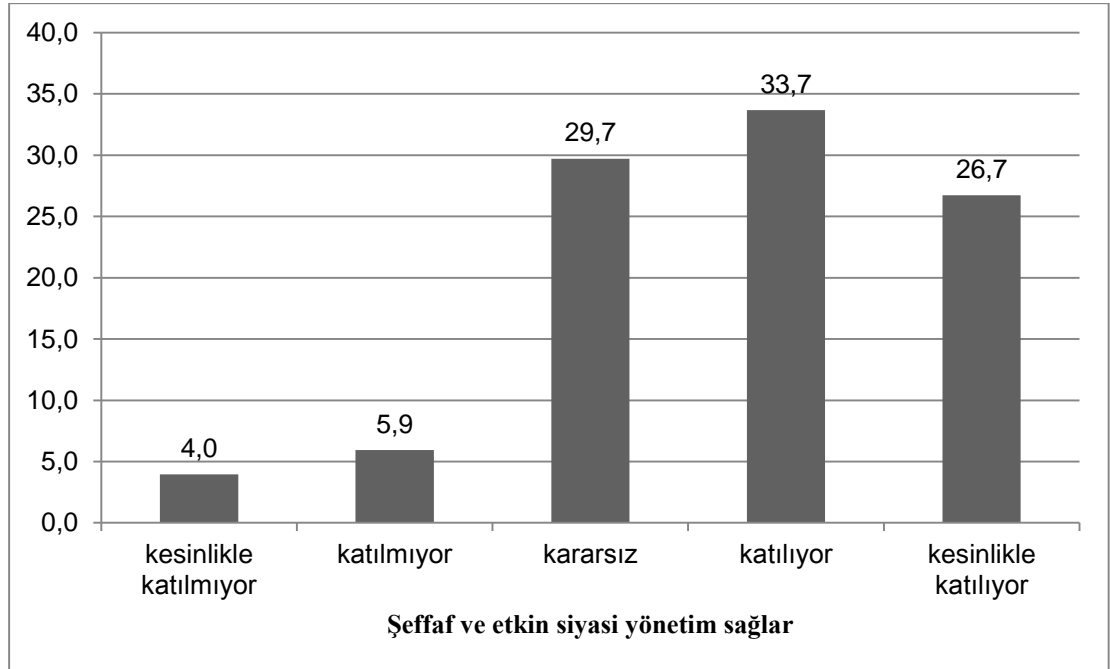
Şekil 4. 15. Öğrencilerin e-devlet hizmet avantajlarından 7 gün 24 saat hizmet verilebilmesi faktörüne katılım oranları (%)



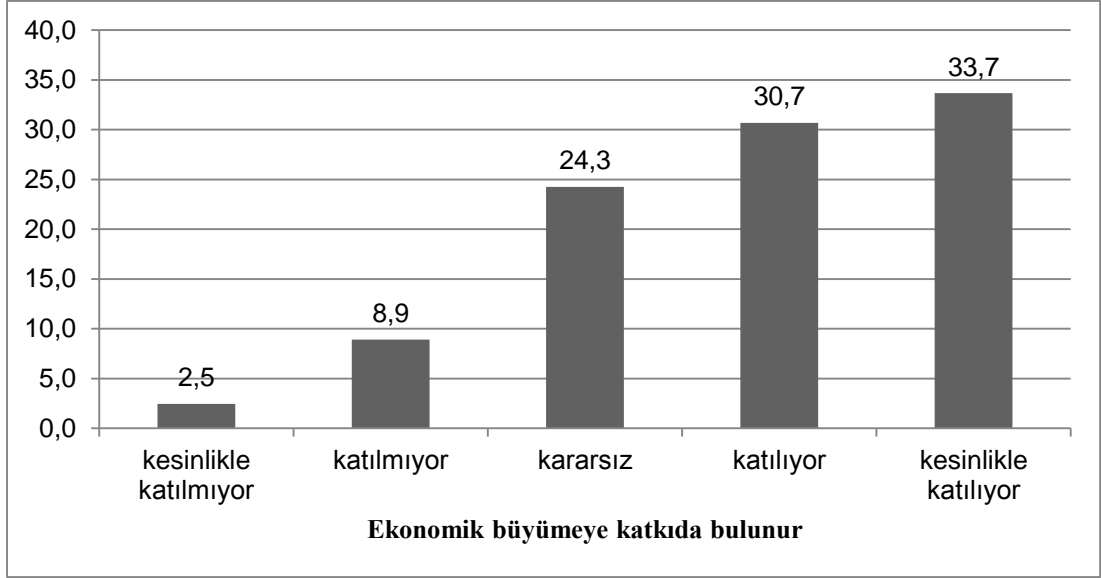
Şekil 4. 16. Öğrencilerin e-devlet hizmet avantajlarından zaman kazandırması faktörüne katılım oranları (%)



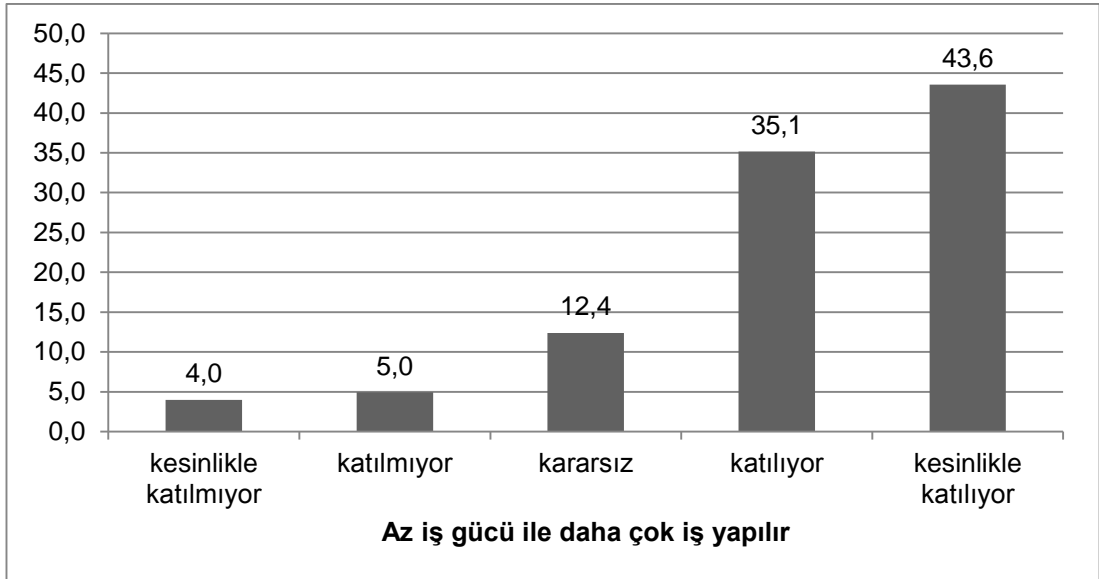
Şekil 4. 17. Öğrencilerin e-devlet hizmet avantajlarından bürokrasiyi azaltması faktörüne katılım oranları (%)



Şekil 4. 18. Öğrencilerin e-devlet hizmet avantajlarından şeffaf ve etkin siyasi yönetim sağlaması faktörüne katılım oranları (%)



Şekil 4. 19. Öğrencilerin e-devlet hizmet avantajlarından ekonomik büyüme katkı sağlaması faktörüne katılım oranları (%)



Şekil 4. 20. Öğrencilerin e-devlet hizmet avantajlarından az iş gücü ile daha çok iş yapılması faktörüne katılım oranları (%)

Verilere bakıldığında MYO’ daki tüm öğrencilerin e-devlet hizmetlerinin avantajları faktörlerine katılım düzeylerinin ilk üç faktör şeklinde sıralandığında sırasıyla “zaman kazandırır”, “az iş gücü ile daha çok iş yapılır” ve “7 gün 24 saat hizmet verilebilir” şeklinde olduğu görülmektedir.

Finans-bankacılık ve sigortacılık bölümü öğrencilerinin e-devlet hizmetlerinin sağladığı avantajlar olarak düşündükleri üç faktör sırasıyla ‘‘zaman kazandırır’’, ‘‘7 gün 24 saat hizmet verilebilir’’ ve ‘‘az iş gücü ile daha çok iş yapılır’’ şeklindedir.

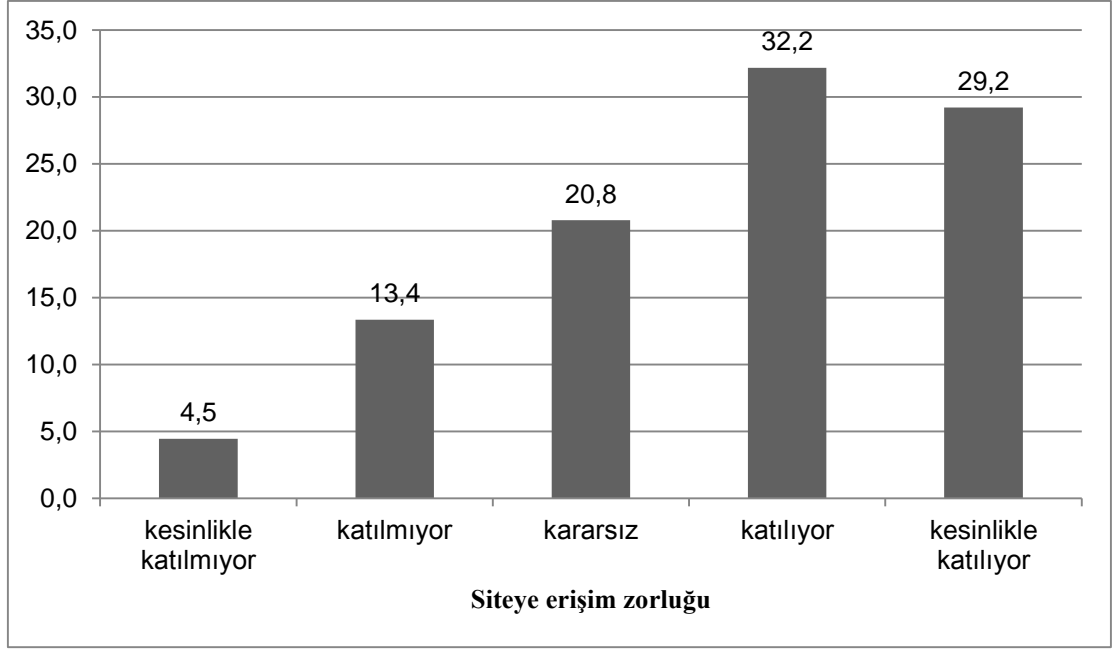
Yerel yönetimler bölümü öğrencilerinin e-devlet hizmetlerinin sağladığı avantajlar olarak düşündükleri üç faktör sırasıyla ‘‘az iş gücü ile daha çok iş yapılır’’, ‘‘7 gün 24 saat hizmet verilebilir’’ ve ‘‘zaman kazandırır’’ şeklindedir.

Büro yönetimi bölümü öğrencilerinin e-devlet hizmetlerinin sağladığı avantajlar olarak düşündükleri üç faktör sırasıyla ‘‘7 gün 24 saat hizmet verilebilir’’, ‘‘zaman kazandırır’’ ve ‘‘az iş gücü ile daha çok iş yapılır’’ şeklindedir.

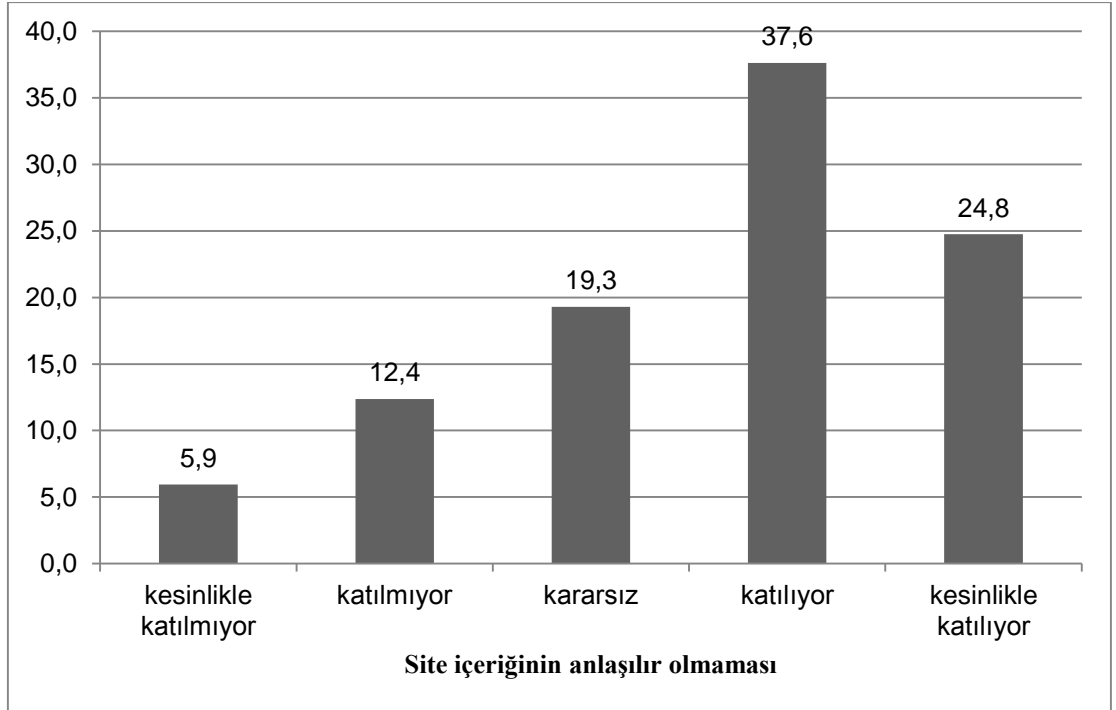
Muhasebe ve bahçe tarım bölümü öğrencilerinin e-devlet hizmetlerinin sağladığı avantajlar konusundaki üç faktör sıralaması ise aynı olmuştur. Öğrencilerin çoğunluğunun verdiği cevaplara göre üç faktör sırasıyla ‘‘az iş gücü ile daha çok iş yapılır’’, ‘‘zaman kazandırır’’ ve ‘‘7 gün 24 saat hizmet verilebilir’’ şeklinde olmuştur. Ankete katılan MYO öğrencilerinin bölümlerine göre verdikleri cevapların sıralaması farklı olsada her beş bölümde okuyan öğrenciler için e-devlet hizmetlerinin sağladığı avantajlar aynı görünmektedir.

4.1.10. E- Devletin Olası Dezavantajları ile İlgili Öğrencilerin Düşünceleri

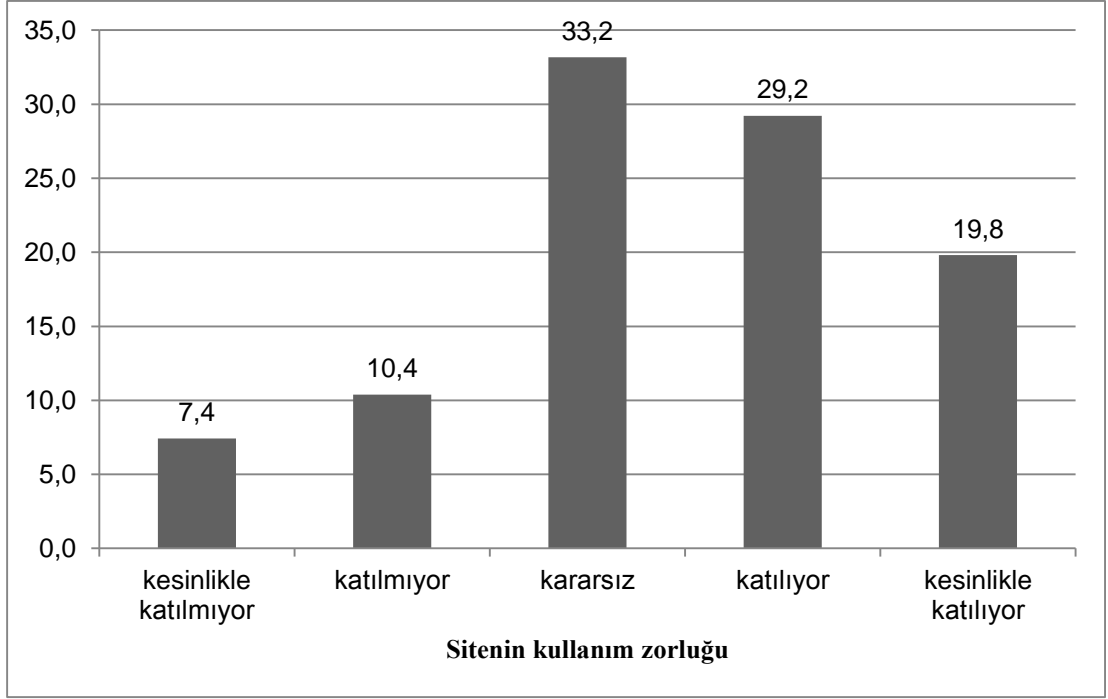
Devlet hizmetlerinin internet üzerinden e-devlet web adresi aracılığıyla sunulması sırasında ya da sonrasında bir takım faktörlerin ön yargı yaratıp dezavantaj olarak görülebileceği düşünülebilir. Öğrencilere yöneltilen beş faktörlü seçeneklere ait veriler sıralanmıştır.



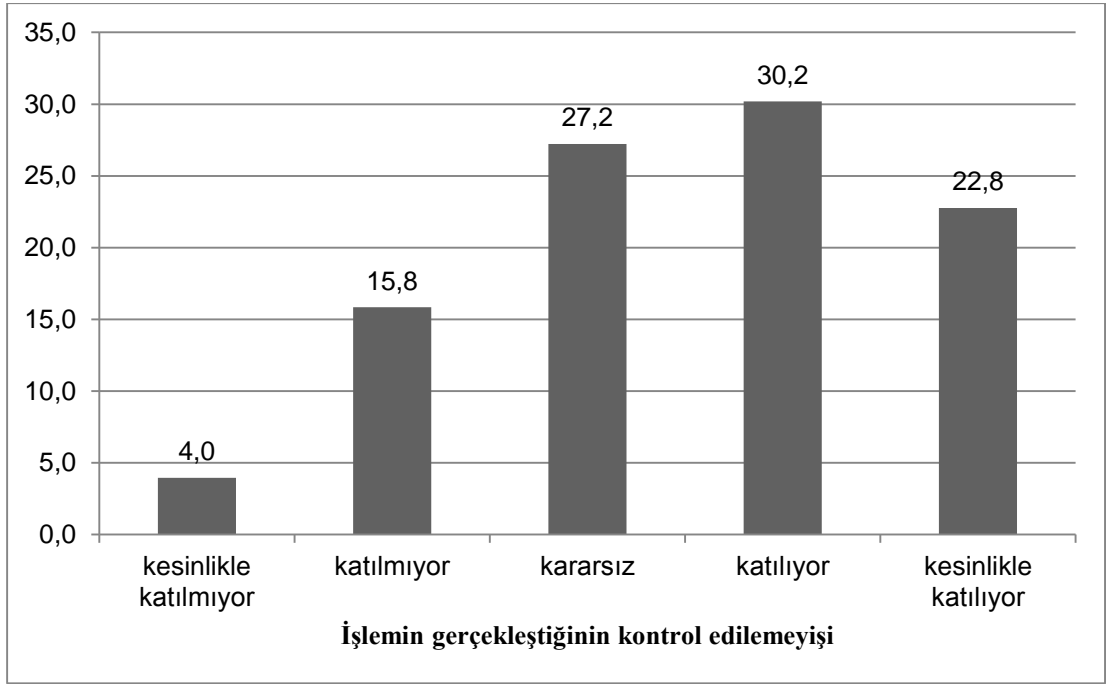
Şekil 4. 21. Öğrencilerin e-devlet dezavantajlarından siteye erişim zorluğunu faktörüne katılma oranları (%)



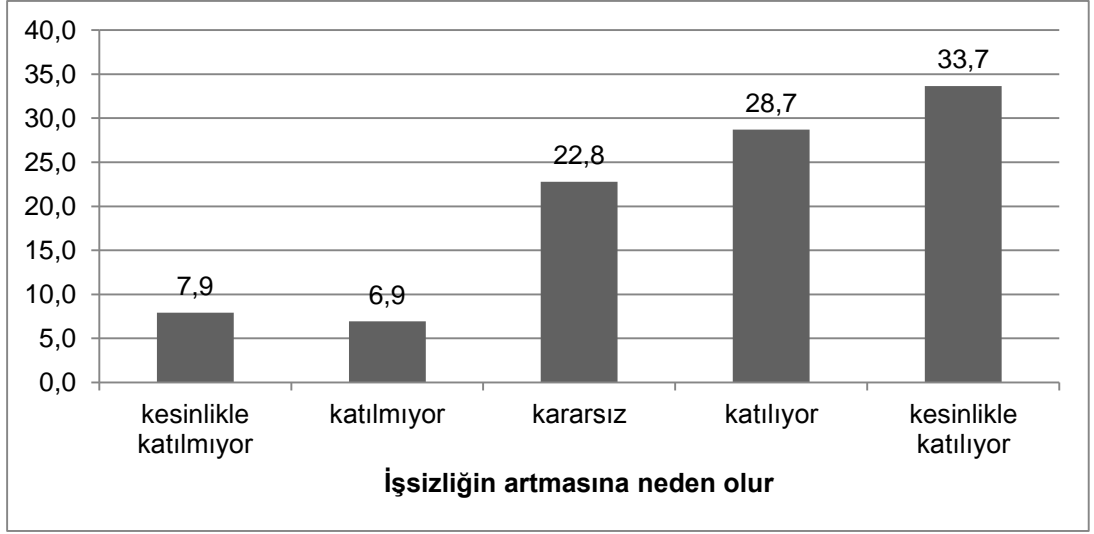
Şekil 4. 22. Öğrencilerin e-devlet dezavantajlarından site içeriğinin anlaşılır olmaması faktörüne katılma oranları (%)



Şekil 4. 23. Öğrencilerin e-devlet dezavantajlarından sitenin kullanım zorluğu faktörüne katılma oranları (%)



Şekil 4. 24. Öğrencilerin e-devlet dezavantajlarından işlemin gerçekleştiğinin kontrol edilemeyişi faktörüne katılma oranları (%)



Şekil 4. 25. Öğrencilerin e-devlet dezavantajlarından işsizliğin artmasına neden olması faktörüne katılma oranları (%)

Verilere bakıldığında MYO’ daki tüm öğrencilerin verilen beş faktör arasından e-devlet kullanımı dezavantajları konusundaki görüşleri sırasıyla “işlemin gerçekleştiğinin kontrol edilmeyişi”, “işsizliğin artmasına neden olur” ve site içeriğinin anlaşılır olmaması” şeklindedir.

Finans-bankacılık ve sigortacılık bölümü öğrencilerinin e-devletin dezavantajları olarak düşündükleri üç faktör sırasıyla “site içeriğinin anlaşılır olmaması”, “siteye erişim zorluğu” ve “işsizliğin artmasına neden olur” şeklindedir.

Yerel yönetimler bölümünde okuyan öğrencilerin öğrencilerinin e-devletin dezavantajları olarak düşündükleri üç faktör sırasıyla “siteye erişim zorluğu”, “işsizliğin artmasına neden olur” ve “sitenin kullanım zorluğu” şeklindedir.

Büro yönetimi bölümünde okuyan öğrencilerin e-devletin dezavantajları olarak düşündükleri üç faktör sırasıyla “işsizliğin artmasına neden olur”, “işlemin gerçekleştiğinin kontrol edilmeyişi” ve “site içeriğinin anlaşılır olmaması” şeklindedir.

Muhasebe bölümünde okuyan öğrencilerin e-devletin dezavantajları olarak düşündükleri üç faktör sırasıyla “işsizliğin artmasına neden olur”, “site içeriğinin anlaşılır olmaması” ve “siteye erişim zorluğu” şeklindedir.

Bahçe tarım bölümünde okuyan öğrencilerin e-devletin dezavantajları olarak düşündükleri üç faktör sırasıyla “sitenin kullanım zorluğu”, “siteye erişim zorluğu” ve “site içeriğinin anlaşılır olmaması” şeklindedir.

4.1.11. E- Devletin Öğrenciler Tarafından Nasıl Tanımlandığı

Ankete katılan öğrencilere e-devleti nasıl tanımladıkları sorusu sorularak altı farklı tanımlama ile birlikte tanımlama yapamayacak olan öğrenciler için hiçbir fikrim yok seçeceği sunulmuştur. Ankete katılan öğrencilerden okudukları bölümlere göre e-devleti tanımlama biçimleri Çizelge 4.12.' de verilmiştir. Buna göre finans-bankacılık ve sigortacılık bölümü öğrencileri %38 oranında e-devleti doğru şekilde tanımlarken, yerel yönetimler bölümü öğrencileri %33, büro yönetimi bölümü öğrencileri %55, muhasebe bölümü öğrencileri %41, bahçe tarım bölümü öğrencileri %42 oranında e-devleti doğru tanımlayabilmişlerdir. Finans-bankacılık ve sigortacılık bölümü öğrencilerinin yaklaşık %39'u, büro yönetimi bölümü öğrencilerinin yaklaşık %15'i, muhasebe bölümü öğrencilerinin yaklaşık %31'i, bahçe tarım bölümü öğrencilerinin yaklaşık %22'si e-devleti "T.C. kimlik numarasının devlet işlerinde kullanılması" şeklinde tanımlarken, yerel yönetimler bölümünde %16, büro yönetimi bölümünde %6 ve bahçe tarım bölümünde %10 oranında e-devlet tanımı hakkında hiçbir fikre sahip olmayan öğrenciler olduğu görülmüştür (Çizelge 4.12.).

Çizelge 4. 12. E-devletin öğrenciler tarafından nasıl tanımlandığı

Ankete katılan öğrencilerin okudukları bölümler	Ankete katılan öğrencilerin verdikleri cevaplar	Öğrenci sayısı	Yüzdeler oran
Finans-Bankacılık ve Sigortacılık	Devlet dairelerinde bilgisayar kullanılmasıdır.	3	3,9
	T.C. kimlik numarasının her türlü devlet işlerinde kullanılmasıdır.	29	38,2
	Devlet kurumları arasındaki bilgi iletişimidir	10	13,2
	Devlet bilgilerinin internet üzerinden alınmasıdır.	29	38,2
	Devlet bilgilerinin bilgisayara aktarılmasıdır.	1	1,3
	Devletin haberleşme sistemidir.	4	5,3
	Toplam		76

Çizelge 4.12. (Devam) E-devletin öğrenciler tarafından nasıl tanımlandığı

Ankete katılan öğrencilerin okudukları bölümler	Ankete katılan öğrencilerin verdikleri cevaplar	Öğrenci sayısı	Yüzdeler oran
Yerel Yönetimler	Devlet dairelerinde bilgisayar kullanılmasıdır.	3	12,5
	T.C. kimlik numarasının her türlü devlet işlerinde kullanılmasıdır.	3	12,5
	Devlet bilgilerinin internet üzerinden alınmasıdır.	8	33,3
	Devlet bilgilerinin bilgisayara aktarılmasıdır.	4	16,7
	Devletin haberleşme sistemidir.	2	8,3
	Hiçbir fikrim yok	4	16,7
	Toplam	24	100,0
	Büro Yönetimi	Devlet dairelerinde bilgisayar kullanılmasıdır.	5
T.C. kimlik numarasının her türlü devlet işlerinde kullanılmasıdır.		7	14,9
Devlet kurumları arasındaki bilgi iletişimidir		4	8,5
Devlet bilgilerinin internet üzerinden alınmasıdır.		26	55,3
Devlet bilgilerinin bilgisayara aktarılmasıdır.		2	4,3
Hiçbir fikrim yok		3	6,4
Toplam		47	100,0
Muhasebe		Devlet dairelerinde bilgisayar kullanılmasıdır.	1
	T.C. kimlik numarasının her türlü devlet işlerinde kullanılmasıdır.	11	30,6
	Devlet kurumları arasındaki bilgi iletişimidir	7	19,4
	Devlet bilgilerinin internet üzerinden alınmasıdır.	15	41,7
	Devlet bilgilerinin bilgisayara aktarılmasıdır.	1	2,8
	Devletin haberleşme sistemidir.	1	2,8
	Toplam	36	100,0

Çizelge 4.12. (Devam) E-devletin öğrenciler tarafından nasıl tanımlandığı

Ankete katılan öğrencilerin okudukları bölümler	Ankete katılan öğrencilerin verdikleri cevaplar	Öğrenci sayısı	Yüzdeler oran
Bahçe Tarım	Devlet dairelerinde bilgisayar kullanılmasıdır.	2	10,5
	T.C. kimlik numarasının her türlü devlet işlerinde kullanılmasıdır.	4	21,1
	Devlet kurumları arasındaki bilgi iletişimidir	1	5,3
	Devlet bilgilerinin internet üzerinden alınmasıdır.	8	42,1
	Devlet bilgilerinin bilgisayara aktarılmasıdır.	1	5,3
	Devletin haberleşme sistemidir.	1	5,3
	Hiçbir fikrim yok	2	10,5
	Toplam	19	100,0

4.1.12. E-Devlet İle İlgili Bilgilendirilme Durumları

Ankete katılan öğrencilere e-devlet ile ilgili bilgilendirilme durumları sorularak evet veya hayır şeklinde cevaplar vermeleri istenmiştir. Finans-bankacılık ve sigortacılık bölümü öğrencilerinin %56,6 'sı evet, %43,4'ü hayır olarak cevap verirken, aynı soruya verilen cevaplar diğer bölümlerde sırasıyla yerel yönetimler bölümü öğrencilerinin %50 evet- %50 hayır, büro yönetimi öğrencilerinin %46,8 evet- %53,2 hayır, muhasebe bölümü öğrencilerinin %56,6 evet- %44,4 hayır, bahçe tarım bölümü öğrencilerinin ise %89,2 evet- %10,5 hayır şeklinde cevaplar verdikleri görülmektedir (Çizelge 4.13.).

Çizelge 4.13. Ankete katılan öğrencilerin e-devlet ile ilgili bilgilendirilme düzeyleri

Bölümler	Ankete katılan öğrencilerin verdikleri cevaplar	Öğrenci sayısı	Yüzdeler oran
Finans-Bankacılık	evet	43	56,6
Sigortacılık	hayır	33	43,4

Çizelge 4.14 (Devam). Ankete katılan öğrencilerin e-devlet ile ilgili bilgilendirilme düzeyleri

	Toplam	76	100,0
Yerel Yönetimler	evet	12	50,0
	hayır	12	50,0
	Toplam	24	100,0
Büro Yönetimi	evet	22	46,8
	hayır	25	53,2
	Toplam	47	100,0
Muhasebe	evet	20	55,6
	hayır	16	44,4
	Toplam	36	100,0
Bahçe Tarım	evet	17	89,5
	hayır	2	10,5
	Toplam	19	100,0

4.1.13. E- Devletin Ana Kapısının Web Adresinin Öğrenciler Tarafından Bilinmesi

Ankette öğrencilere sorulan devlet hizmetlerinin ana kapısı web adresinin hangisi olduğu sorularak beş seçenek sunulmuştur. Anket sonuçlarına göre finans-bankacılık ve sigortacılık bölümü öğrencilerinden %34'ü, yerel yönetimler bölümü öğrencilerinden %34'ü, büro yönetimi bölümü öğrencilerinden %17'si, muhasebe bölümü öğrencilerinden %33'ü ve bahçe tarım bölümü öğrencilerinden %42'si e-devleti doğru olarak tanımlamışlardır. Bununla birlikte Çizelge 4.14. anket sonuçlarına bakıldığında öğrencilerin %50' den fazlasının e-devlet web adresinin www.e-devlet.gov.tr olduğunu sanmaktadırlar.

Çizelge 4.15. Öğrencilerin e-devlet web adresini nasıl tanımladıkları

Ankete katılan öğrencilerin okudukları bölümler	Ankete katılan öğrencilerin verdikleri cevaplar	Öğrenci sayısı	Yüzde oranı

Çizelge 4.16 (Devam). Öğrencilerin e-devlet web adresini nasıl tanımladıkları

Finans-Bankacılık	vewww.e-devlet.gov.tr	50	65,8
Sigortacılık	www.turkiye.gov.tr	26	34,2
	Toplam	76	100,0
Yerel Yönetimler	www.e-devlet.gov.tr	18	75,0
	www.turkiye.gov.tr	6	25,0
	Toplam	24	100,0
Büro Yönetimi	www.e-devlet.gov.tr	35	74,5
	www.turkiye.gov.tr	8	17,0
	www.e-turkiye.com.tr	4	8,5
	Toplam	47	100,0
Muhasebe	www.e-devlet.gov.tr	21	58,3
	www.turkiye.gov.tr	12	33,3
	www.e-turkiye.com.tr	3	8,3
	Toplam	36	100,0
Bahçe Tarım	www.e-devlet.gov.tr	11	57,9
	www.turkiye.gov.tr	8	42,1
	Toplam	19	100,0

5. SONUÇ ve ÖNERİLER

Çukurova Üniversitesi Kozan Meslek Yüksekokulu finans-bankacılık ve sigortacılık bölümü, yerel yönetimler bölümü, büro yönetimi bölümü, muhasebe bölümü ve bahçe tarım bölümü öğrencileri birinci ve ikinci sınıfların oluşturduğu örnek hacim grubuna 250 anket dağıtılmış ve 202 öğrenciden geri dönüş alınmıştır.

MYO'da beş bölüm üzerinde yapılan anketlerin güvenilirlik düzeyini ölçen Cronbach's Alpha katsayısı 0,87 olarak ölçülmüştür. Bu da anketlerin güvenilir bir sonuç verdiğini göstermektedir. Anketin farklı bölümlerde uygulanmasına rağmen hemen hemen aynı ya da birbirine yakın sonuçları vermesi örnek alınan hacmin ana kütleyi temsil ettiğini göstermektedir.

Anket sonuçlarına bakıldığından MYO'daki cinsiyet dağılımının birbirine yakın olduğu görülmüştür. Öğrencilerin %50' den fazlası 20-23 yaş aralığındadır. Öğrencilerin aile gelir düzeylerine bakıldığında yaklaşık %70' inin 2000 TL v altında olduğu görülmüştür. Öğrencilerin tamamı cep telefonuna sahipken, öğrencilerin %18' inde bilgisayar bulunmaktadır. Günümüzde cep telefonu ile her işlemin yapılabiliyor olması bilgisayar sahipliğinin az olmasını anlaşılır kılabilmektedir. Öğrencilerin internete erişim yerleri ağırlıklı olarak evden ve yurttan olmaktadır. Bunların dışında okuldan ve kafeden internete erişim sağlayan öğrenciler varken internete erişemediğini belirten %3 öğrenci bulunmaktadır. Öğrencilerin bilgisayar kullanım düzeyleri ağırlıklı olarak orta ve iyi düzeyde iken, öğrencilerden %28' inin bilgisayar kullanım düzeyinin çok iyi olduğu sonucu alınmıştır.

Ankete katılan öğrencilerden %54' ü internet üzerinden yapılan işlemleri güvenli bulurken, %46' sı internette yapılan işlemlere güvenmemektedirler.

Öğrencilerin internet üzerinden öncelikli olarak verilmesi gerektiği düşündükleri hizmetlerin bankacılık, yerel yönetimler ve büro yönetimi bölümlerinde sıralaması eğitim hizmetleri, sağlık hizmetleri ve sosyal güvenlik hizmetleri şeklinde aynı olurken, muhasebe bölümünde eğitim, sağlık ve online ödeme hizmetleri, bahçe tarım bölümünde ise sağlık, eğitim ve online ödeme hizmetleri şeklinde sonuç alınmıştır. Her beş bölüme de bakıldığında sağlık ve eğitim hizmetlerinin öğrencilerin öncelikleri arasında olduğu görülmüştür.

Ankete katılan 202 öğrenciden e-devlet konusunda yeterli bilgilendirme yapıldığı görüşünü belirten öğrencilerin oranının %57 olmasına rağmen, e-devlet web adresini doğru olarak cevaplayan öğrencilerin oranı %30' dur. Öğrencilerin yaklaşık %67' si e-devlet web adresini www.e-devlet.gov.tr olarak cevaplamışlardır. Bu sonuca göre e-devlet konusunda öğrencilere tanıtımlar yapılması ve e-devlet konusunda bilinçlendirilmesi gerektiği sonucuna ulaşılmıştır.

Anket sonucunda görüş ve düşüncelerini bildiren öğrencilerden yola çıkarak, öğrencilerin e-devlet sitesini karmaşık bulmaları, yeterli hizmet sayısının olmaması gibi görüşler öğrencilerin e-devlet sitelerinin içeriğini bilmedikleri ve siteyi detaylı şekilde incelemedikleri şeklinde youmlanabilir.

Yükseköğretim kurumunda okuyan öğrencilerden oluşan anket grubunda öğrencilerin öğrenim düzeylerine bakılarak, dijitalleşme çağı olarak adlandırılan bu dönemde öğrencilerin kurum ve kuruluşlara gitmeden yapabilecekleri her işlemi e-devletten yapabilecekken e-devlet web sitesini anlaşılır bulmamaları ve kullanımında yetersiz olmaları düşündürücüdür. Eğitimli kesim bu denli sorunlar yaşarken, eğitimsiz kesimin e-devleti benimsemeleri, algılamaları ve web sitesindeki hizmetleri kullanmaları konusunda zorluk yaşayacakları ortadadır. Bu da dikkat edilmesi gereken önemli bir sonuçtur.

Yapılan anket ve değerlendirmeler sonucunda e-devlet ile ilgili çalışmaların artırılması, bilgilendirme, seminer ve toplantıların yapılması, e-devlet reklam çalışmaları yapılarak vatandaşlara daha kolay ve hızlı ulaşılması, devletin e-devleti vatandaşların istekleri doğrultusunda yeniden yapılandırılması, site içeriklerinin anlaşılabilir, kolay ve fonksiyonel olması ile her vatandaşın e-devleti kullanım düzeyinin artacağı çok açıktır.

KAYNAKLAR

- Alır, G., Soydal, İ., ve Öztürk, Ö., (2007). “Türkiye’de e-devlet uygulamaları kapsamında kamu kurumlarına ait web sayfalarının değerlendirilmesi”. **Değişen Dünyada Bilgi Yönetimi Sempozyumu**: p. 158-166, Ankara.
- Almanya Ekonomik İşler ve Enerji Federal Bakanlığı, 2017. **DE. Digital**. <http://www.de.digital/DIGITAL/Navigation/EN/Strategy/strategy.html>. Erişim Tarihi: 13.11.2018.
- Altınışik, E., 2017. Dijitalleşme söyleminin kamu yönetimi disiplinine olası etkisi: 1950 deneyiminden yola çıkan bir öngörü. **SDÜ İİBF Dergisi, Kayfor 15(22)**: p.1933-1943.
- Altınorak, A.R., 2003. Kaliteli hizmet sunumunun bir aracı olarak e-Devlet. **Kamu Yönetiminde Kalite 3. Ulusal Kongresi**. (Çinde, Todaie), p.319: 513, Ankara.
- Akgül, M., 2012. BM e-devlet raporunda 80 inciyiz. <http://blog.akgul.web.tr/?p=265>. Erişim Tarihi: 15.09.2018.
- Akses, S., 2014. **İktisadi Kalkınma Vakfı Avrupa 2020 stratejisi** <https://www.ikv.org.tr/images/files/2020stratejisi.pdf> Erişim Tarihi: 21.11.2018.
- Akses, S., 2015. İKV değerlendirme notu: AB’de dijital tek pazarın oluşturulmasına doğru. **İktisadi Kalkınma Vakfı**, 133 (1): p. 9.
- Anonim, 2017. Cells. <https://www.voltimum.com.tr/haberler/dijitallesme-nedir-0>. Erişim tarihi: 14.08.2018.
- Anonim, 2014. **Avrupa dijital gündemi ve Türkiye raporu, tanıtım toplantısı bilgi notu**. http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:naEElhJCyQgJ:www.tbv.org.tr/core/uploads/p_age/document/986.docx+&cd=1&hl=tr&ct=clnk, Erişim Tarihi: 11.11.2018.
- Arifoğlu, A., Körnes A., Yazıcı A., Akgül K., Ayvalı A., 2002. E- devlet yolunda Türkiye. Çinde: **Türkiye Bilişim Derneği (TBD) Yayınları/Kamu-BİB**. 975-96888-5-9., 172 s., Ankara.
- Argüden, Y. 2008. Dijital devlet. <http://www.arguden.net/tr/makaleler/dijital-devlet/> Erişim Tarihi: 01.11.2018.
- Avrupa Komisyonu, 2018. <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/europe-2020-strategy>. Erişim Tarihi: 11.09.2018.
- Avrupa Komisyonu, 2010. https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/economic-and-fiscal-policy-coordination/eu-economic-governance-monitoring-prevention-correction/european-semester/framework/europe-2020-strategy_en. Erişim Tarihi: 10.09.2018.
- Banger, G., 2000. Türkiye’ de ulusal bilgi sistemi. <http://www.hssgm.gov.tr/content/documents/belgeler/Türkiye%20Ulusal%20Bilgi%20Sistemi%20Esasları.pdf>. Erişim Tarihi: 30.10.2018.
- Birleşmiş Milletler, 2018. **UN E-Government Survey 2018**. <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2018>. Erişim Tarihi: 10.11.2018.
- Bloomberg, J., 2018. <https://www.forbes.com/sites/jasonbloomberg/2018/04/29/digitization-digitali-zation-and-digital-transformation-confuse-them-at-your-peril/#1eb1a2592f2c>. Erişim Tarihi: 08.10.2018.

- Büyüköztürk, Ş., Kılıç, Çakmak, E., Akgün, Ö., E., Karadeniz, Ş., Demirel, F., 2012. **Bilimsel araştırma yöntemleri**, 11. Baskı. Pegem Akademi, 342 s, Ankara
- Çevik, H., 2005. Türkiye’de kamu yönetimi sorunları, **Seçkin Yayıncılık**, 306 s, Ankara.
- Çoban, G., 2006. E-Devlet ve İstanbul Valiliği uygulaması, Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi, İstanbul. (yayınlanmamış).
- Çukurçayır, M.A., Çelebi, E., 2009. Bilgi toplumu ve e-devletleşme sürecinde Türkiye. **ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi**, 5 (9): p.59-82.
- Delibaş, K., Akgül, A., 2010. Dünyada ve Türkiye’de e-devlet uygulamaları: Türkiye’de e-demokrasi ve e-katılım potansiyellerinin harekete geçirilmesi. **Sosyoloji Araştırmaları Dergisi**,13(1): p.100-144.
- Demir, O., 2017. E-devlet uygulamasının kamu kurumları tarafından benimsenmesi: Gaziantep Vergi Dairesi Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Kahramanmaraş.
- Demirel, D., 2006. E-devlet ve Dünya örnekleri. **Sayıştay Dergisi**, 61: p.83-118.
- E-Devlet Kapısı, 2018b. <https://www.turkiye.gov.tr/bilgilendirme?konu=siteHakkinda>. Erişim Tarihi: 01.11.2018.
- E-devlet kapısı, 2018c. <https://www.turkiye.gov.tr/bilgilendirme?konu=nasilCalisiyor>. Erişim Tarihi: 01.11.2018.
- E-devlet Kapısı, 2018d. <https://www.turkiye.gov.tr/universite-hizmet-listesi>. Erişim Tarihi: 26.11.2018.
- Erdem, E., (2014). E-devlet uygulamaları açısından Türkiye incelemesi ve bir model önerisi. **Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi**, 7(33): p. 734-746.
- Eryılmaz, B. (2007). Kamu yönetimi. **Umuttepe Yayınları**, 427s., Kocaeli. E-devlet Kapısı, 2018a. <https://www.turkiye.gov.tr>. Erişim Tarihi: 01.11.2018.
- European Commission, 2014. **EU e-government report 2014-country factsheets**. http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/dae/document.cfm?doc_id=5573. Erişim Tarihi: 19.10.2018.
- European Commission, 2016. **Country Factsheets-eGovernment Benchmark Report 2016**. http://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc_id=17894. Erişim Tarihi: 19.10.2018.
- European Commission, 2017. New study on e-government services; Europe is improving in cross-border availability of services. <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/new-study-egovernment-services-europe-improving-cross-border-availability-services>. Erişim Tarihi: 03.10.2018.
- Fang, Z., 2002. E-government in digital era: concept, practice and development. **International Journal of the Computer, the Internet and Management**, 10 (2): p. 1–22.
- Fichman, R. G., Dos Santos B.L., Zheng Z., 2014. Digital innovation as a fundamental and powerful concept in the information systems curriculum, **MIS Quarterly** 38(2): p.329-353.
- Heeks, R., 2003. Most e-government for development projects fail: how can risks be reduce?. **E-Government Working Paper Series**,14.
- Joseph, R.S., 2015. "Advantages and disadvantages of e-government implementation": literature review", **International Journal of Marketing and Technology**, 5 (9): p.18-34.
- Karakaş, S., Rukancı, F., Anameriç, H., 2009. **Belge yönetimi ve arşiv terimleri sözlüğü**. Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü, Ankara.

- Karasar, N., 2012. Bilimsel araştırma yöntemi. 24. Baskı. Nobel Yayınevi, 396 s. Ankara.
- Kırçova, İ., 2003. E-devlet uygulamaları ve ekonomiye etkileri. **İstanbul Ticaret Odası Yayınları**, 38: 175.
- Kuran, N. H., 2005. Türkiye için e-devlet modeli: analiz ve model önerisi. İstanbul: **İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları**.
- Layne, K., Lee, J., 2001. Developing fully functional e-government: a four stage model. **Government Information Quarterly**, 18 (2): p. 122–136.
- Leech, N. L. ve Onwuegbuzie, A. J., 2009. A typology of mixed methods research designs. **Quality & Quantity International Journal of Methodology**, 44 (2): p.265-275.
- McKinsey Global Institute, 2017. Jobs lost, jobs gained: workforce transitions in a time of automation. McKinsey & Company.
- Naralan, A., 2008. **E-devlet ve algılanışı üzerine bir araştırma**. İmaj Yayınevi, Ankara.
- Naralan, A., Küçükergüler, K., Kaleli, S.S., Yıldırım, E., 2010. Meslek yüksekokulu öğrencilerinin e-devlet algılayışlarının incelenmesi. **Uluslararası 8. Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı**, : p.538-548.
- Nohutçu, A., Demirel, D., 2005. Türkiye’deki e-devlet uygulamaları. **Türk İdare Dergisi**, 77(447): p.35-58.
- Özbek, M., 2007. E-devlet ve Türkiye’de uygulamaları kapsamında “VEDOP” projesi, Yüksek Lisans Tezi, Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Tokat. (yayınlanmamış).
- Özsağır, A., Küllük M., 2003. E-devlet yatırımlarının geri dönüşümü ve ekonomik büyümeye etkisi, **II. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Tebliğleri Bildiriler Kitabı**, Kocaeli Üniversitesi İ.İ.B.F Yayını, p.565-567, İzmit.
- Rossmann, G. B., & Wilson, B. L. (1994). Numbers and words revisited: being “shamelessly eclectic”. **Quality and Quantity**, 28(3): p. 315-327.
- Söğüt, N., 2017. Sağlık sektöründe e-devlet üzerine bir araştırma: Isparta ili örneği, Yüksek Lisans Tezi, **SDÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Isparta.
- Uçkan Ö., 2003. **E-devlet, e-demokrasi ve Türkiye, kamu yönetiminin yeniden yapılanması için strateji ve politikalar-I**. Literatür Yayıncılık, 343 s., İstanbul.
- Şahin, A., 2008. **Türk kamu yönetiminde yapısal dönüşüm ve e-devlet**. Çizgi Kitabevi, 199 s., Konya.
- Şeyhanlıoğlu, H., 2007. Postmodern kamu yönetiminde e-devlet. **Türk İdare Dergisi**, 456: p.81-106.
- Sevinç, İ., Şahin A., 2013. Kamu çalışanlarının e-devlet uygulamalarında karşılaştıkları sorunların belirlenmesine yönelik Karaman ilinde bir araştırma, **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 18 (2): p.197-212.
- Temur, N., 2013. Kamuda e-dönüşüm araştırmaları ve Türkiye için sonuçlar. **Polis Bilimleri Dergisi**, 15(1): p.31- 62.
- Tonta, Y., Küçük, M. E., 2005. Sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçiş sürecinde temel dinamikler, **Türk Kütüphaneciliği Dergisi**, 19(4): p.363-375.
- Törenli, N., 2005. E-devletin ekonomi-politiğine giriş: kullanıcı dostu ortamlarda “sanallaşan” kamu hizmetleri. **Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi**, 1(60): p.191-224.

- Tunalı, B.S., Gözü, Ö., Özen, G., 2016. Nitel ve nicel araştırma yöntemlerinin bir arada kullanılması "karma araştırma yöntemi". **Anadolu Üniversitesi İletişim Bilimleri Fakültesi Dergisi**, 2(24): p.106-112.
- Türkiye Cumhuriyeti Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı, 2018. Dijital Türkiye yol haritası. <https://www.sanayi.gov.tr/tsddtyh.pdf> 171. Erişim Tarihi: 18.10.2018.
- Türkiye Cumhuriyeti Kalkınma Bakanlığı, Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı, 2012. Türkiye'de bilgi toplumuna dönüşüm ve internetin etkileri.
- Türkiye Cumhuriyeti Kalkınma Bakanlığı, Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı, 2015. "2015-2018 bilgi toplumu stratejisi ve eylem planı"<http://www.bilgitoplumustratejisi.org/tr/doc/8a9481984680deca014bea4232490005>. Erişim Tarihi: 18.10.2018
- Türkiye Cumhuriyeti Kalkınma Bakanlığı, Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı, 2003. E-dönüşüm Türkiye projesi, 2003. <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/bilgi-toplumu/e-donusum-projesi/>. Erişim Tarihi: 10.09.2018
- Türkiye Cumhuriyeti Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı, 1998. Türkiye ulusal enformasyon altyapısı ana planı (TUENA) (1996-1999), <http://www.edevlet.gov.tr/2015/10/13/turkiye-ulusal-enformasyon-altyapisi-ana-planı-tuena-1996-1999/>. Erişim Tarihi: 10.09.2018
- Türkiye İstatistik Kurumu (TUİK), 2018. <http://tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=27819>. Erişim Tarihi: 10.10.2018
- Uçkan, Ö., 2003. E-devlet, e-demokrasi ve e-yönetişim modeli: bir ilkesel öncelik olarak bilgiye erişim özgürlüğü. **Aylık Strateji ve Analiz E-Dergisi**, 5: 1–19.
- Uğur, A.A. ve Çütcü, İ., 2009. E-devlet ve tasarruf etkisi kapsamında Vedop projesi. **Sosyal ve Beşerî Bilimler Dergisi**, 1(2), 1-20.
- Ulusoy, A. ve Karakurt, B., 2002. Türkiye'nin e-devlete geçiş zorunluluğu, **I. Ulusal Bilgi Ekonomi ve Yönetim Kongresi Tebliğleri Bildiriler Kitabı**, Kocaeli Üniversitesi İ.İ.B.F Yayını, p. 134, İzmit.
- United Nations, 2008. **UN e-government survey 2008 from e-government to connected governance**. United Nations, New York.
- United Nations, 2010. **United Nations e-government survey 2010 leveraging e-government at a time of financial and economic crisis**, United Nations, New York.
- United Nations, 2012. **United Nations e-government survey 2012 e-government for the people**, United Nations, New York.
- United Nations, 2014. **United Nations e-government survey 2014 e-government for the future we want**, United Nations, New York.
- United Nations, 2016. **United Nations e-government survey 2016 e-government for the future we want**, United Nations, New York.
- United Nations, 2018. **United Nations e-government survey 2018 gearing e-government to support transformation towards sustainable and resilient societies**, New York.
- Wikipedia, 2018. https://tr.wikipedia.org/wiki/Sanayi_Devrimi. Erişim Tarihi: 19.10.2018
- Yıldırım, M., (2014). **E-devlet ve yurttaş odaklı kamu yönetimi**. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Yıldız, M., 2011. Bilgi toplumu ve kamu yönetimi: e-devlet. Ankara: Türkiye Bilimler Akademisi Ulusal Açık Ders Malzemeleri. (Erişim: 05.11.2018), <http://www.acikders.org.tr/course/view.php?id=67>.

- Yıldız, M., 2003. Elektronik (e)- devlet kuramı ve uygulamasına genel bir bakış ve değerlendirme. (M. Acar, H. Özgür, Editör). Çağdaş kamu yönetimi-I. İçinde, ISBN: 978.605.320.021, p. 305-327, Ankara.
- Zhao, F., Khan, M.S., 2013. An empiricial study of e-government service adoption: culture and behavioral intention. **International Journal of PublicAdministration**, 36(10): p. 710-722.
- 64.Hükümet Programı, 2015. <http://www.akparti.org.tr/site/haberler/64.-hukumet-programi/80720#1> Erişim Tarihi: 22.11.2018.
- 65.Hükümet Programı, 2006. <https://www.akparti.org.tr/site/haberler/65.-hukumet-programi/84149#1> Erişim Tarihi: 22.11.2018

ÖZGEÇMİŞ

Ayşe Bozkurt, 10 Ağustos 1990 yılında Kozan/Adana’ da doğdu. İlkokul ve Ortaokul öğrenimini Bedii Sabuncu İlköğretim Okulu’ nda tamamladı. Hatay Mustafa Kemal Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Kamu Yönetimi Bölümü’ nden 2012 yılında mezun oldu. 2012-2017 yılları arasında Akbank T.A.Ş.’ de bireysel müşteri ilişkileri yöneticisi olarak görev yaptı. Hatay Mustafa Kemal Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Enformatik Anabilim Dalından 2019 yılında Yüksek Lisans derecesiyle mezun oldu. Halen Çukurova Üniversitesi Kozan Meslek Yüksekokulu Finans-Bankacılık ve Sigortacılık Bölümü’ nde Öğretim Görevlisi olarak görev yapmaktadır.