

E-DEVLETİN GELİŞİM AŞAMALARINA YÖNELİK KARAMAN İLİNDE BİR ARAŞTIRMA

İsmail SEVİNÇ *

Ali ŞAHİN **

Öz

21. yüzyılda dünya çok hızlı bir değişim trendine girmiş, küreselleşmenin de etkisi ile ülkeler arasında sınırlar ortadan kalkmış, bu bağlamda ülkeler de değişime ayak uydurmak ve çağın gereklerine göre kendi organizasyonel yapılarını dönüştürmek zorunda kalmışlardır. Teknolojinin önemli ölçüde varlığını hissettirdiği bu yüzyılda bilgi teknolojilerinin kamu yönetimi tarafından verilen kamu hizmetlerinin verimliliğinin artırılmasında ve kamu hizmetlerinin sunumunda kullanılması zorunlu duruma gelmiştir. Böyle bir ortamda kamu yönetimi geleneksel devlet anlayışını terk edip e-devlet uygulamalarına geçmek durumundadır. Çalışmada Karaman ilinde görev yapan kamu çalışanlarının e-devletin gelişim aşamalarına yönelik düşünceleri irdelenmiş, veriler istatistiksel ortamda değerlendirilmiştir.

Anahtar Kelimeler: e-Devlet, e-Devletin Gelişim Aşamaları, Kamu Çalışanları.

AN INVESTIGATION OF DEVELOPMENT STAGES OF E-STATE IN KARAMAN PROVINCE

ABSTRACT

In the 21st century the world entered a very rapid trend of change, borders between countries were removed with the effect of globalization, and concordantly countries had to keep up with change and transform their organization patterns according to the requirements of the modern age. In this century when technology made its presence felt to a significant extend the use of information technologies became indispensable in increasing efficiency of public services and offering public services. In such an environment, public administration is to abandon traditional state understanding and start



•Yrd. Doç. Dr. Selçuk Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, KAMPÜS / KONYA, isevinc@selcuk.edu.tr

•• Doç. Dr. Selçuk Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, KAMPÜS / KONYA, alisahin@selcuk.edu.tr

e-state applications. In this study, opinions of public officials about e-state development stages were discussed and data were assessed statistically.

Keywords: *e-State, Development Stages of e-State, Public Officials.*

GİRİŞ

21. yüzyılla birlikte yaşam artık, bilgi ve iletişim teknolojilerinin ortaya çıkardığı küresel bilgi ağları üzerine kaymaya başlamıştır. Bilginin yayılması, kolayca elde edilir duruma gelmesi, bilgi üretimine katılımın daha kolaylaşması ve şeffaflık olguları, önlenemez bir şekilde değişimi zorlamaktadır. Bu değişim sürecinde kamu sektörü de bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak kendini yeniden yapılandırmak zorunda kalmıştır (Arifoğlu, 2004: 98). Bu bağlamda kamu hizmetlerini elektronik ortama taşıyarak vatandaşlara elektronik ortamda hizmet sunan bu yeni yapı, elektronik devlete dönüşerek ortaya çıkmaktadır. 21. yüzyılda, geleneksel devlet anlayışı ve yapısıyla bilgi toplumunu yönetmenin olanaklı olmadığı ifade edilmektedir (Kuran, 2005: 3). E-devlet, bilgi ve iletişim teknolojilerinin esnek bir yapıya sahip olmak, ağ sistemleri kurmak, bilgiyi paylaşım, maliyetleri düşürmek vb. özellikleri sayesinde stratejik kullanımı yoluyla, bilgi toplumunun gereksinimlerine yanıt verebilecek, vatandaş ve kamu ve/veya özel kurumları ile elektronik ortamda iletişimde bulunarak verimliliği, şeffaflığı ve kalkınmayı sağlayacak bir yeniden yapılanma modelidir (Kuran, 2005: 11-12).

1. KLASİK DEVLETEN E-DEVLETE GEÇİŞ

Kamu hizmetlerinin elektronik ortamda sunulması, hem şeffaf ve hesap verebilirlik hem de vatandaş odaklı hizmet sunumu konusunda önemli katkılar sağlayabilmektedir (Griffin ve Halpin, 2005:13). Bu bağlamda kamu kurumlarında teknolojinin etkin ve verimli kullanımını zorunlu kılan dört temel etmenin etkin olduğu ifade edilmektedir. Bu etmenler ise vatandaşın, değişen ve gelişen yaşamsal beklentilerinin sürekli olarak yükselmesi, hizmet sunma maliyetlerinin bilgi ve iletişim teknolojileri yardımı ile düşürülebilecek olması, küresel rekabetin inanılmaz boyutlara ulaştığı dünyada kamu kurumlarının doğru bilgiye en hızlı biçimde ulaşabilme, hızlı ve doğru karar

verebilme konularında yönlendirmeye gereksinim duyması ve son olarak daha tutarlı, daha etkin ve daha güvenli bir yönetim ve üretim altyapısını oluşturabilme bağlamında kamu verimliliğinin ve şeffaflığının artırılmasına duyulan gereksinim şeklinde sıralanabilir (TBD, 2004).

E-devlet, diğer iş modellerinde olduğu gibi zaman, mekan ve maliyet unsurlarını optimal bir şekilde birleştirerek devlet etkinliğini artırmakta; bu bağlamda baskıcı, kompleksli, kendini ispatlama adına trajediye dönüşen memur davranışları disipline edilebilmekte ve vatandaşın kendi işlemini kendisinin yapmasıyla gereğinden fazla istihdamın önüne geçilebilmektedir. Ayrıca, e-devletin özel sektör yönetim metotları ve becerilerinden yararlanmasının kamu kurumlarında düşük verimlilik ve yönetimden kaynaklanan etkisizliği azaltmada etkili olduğu da ifade edilmektedir (Sağsan, 2001:97). Dolayısıyla e-devlet uygulamaları, vatandaşın ön plana alan ve merkezi bir konuma yerleştiren, kamu çalışanlarını verdiği hizmetin kalitesinden sorumlu tutan, kamu çalışanlarının performansını ölçen, kamu hizmeti sürecini salt kamu kurumlarının olanakları ile sınırlı görmeyip bu sürece özel sektör ve sivil toplum kuruluşlarını da katan bir yaklaşımdır (Yıldız, 2003:307).

Kamu hizmetlerinin hızını, yaygınlığını ve etkililiğini artıran, aynı zamanda hizmet maliyetlerini de radikal biçimde düşüren e-devlet uygulamaları ile bürokratik ve kırtasiyecilik hizmet anlayışı yerini kalite ve verimlilik odaklı hizmet anlayışına, bireyin devlet için var olması anlayışı yerini devletin birey için var olması anlayışına bırakmaktadır. E-devlet yapılanmasındaki temel hedef, kamu kurumları, vatandaş ve özel sektör arasındaki bilgi, hizmet ve malzeme alışverişlerinde bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması, bu sayede bilgi toplumu dinamiklerinden olan verimlilik, performans, rekabet ve demokratik yönetim anlayışlarının oturtulmasıdır. Bu çizgide hedefler çizen e-devlet yapılanması çağın gerektirdiği niteliklere sahip devlet anlayışını oturtmayı amaçlamaktadır.

2. E-DEVLETİN GELİŞİM AŞAMALARI

Ülkeler e-devlet modelini uygulamaya başladıklarında ilk etapta e-devletin tüm uygulamalarını tam anlamıyla yönetim sürecine adapte etme

olanağına sahip olamamakta; belli bir gelişim sürecinin sonucunda e-devlet uygulamaları olgunlaşarak e-dönüşüm tamamlanmaktadır. Bu bağlamda e-devletin gelişim aşamaları aşağıdaki gibi sıralanabilir (Lee vd., 2005:100; Güler vd., 2009:28; Acar vd., 2008:6):

a. Bilgi Aşaması: Kamu yönetim biriminin faaliyetleri, sunduğu hizmetler vb. konularda vatandaşlara ya da kuruluşlara bilgi akışı sağlanmaktadır. Bu bilgiler tek yönlü olarak sunulmakta ve henüz herhangi bir etkileşim imkânı bulunmamaktadır (Uçkan, 2003: 49). Bu ilk aşama kısaca devletin vatandaşları bilgilendirmek için oluşturduğu tek sayfalık bir sitenin varlığından ibarettir (Şahin vd., 2006:209).

b. Etkileşim Aşaması: Kullanıcıyla daha etkileşimli bir ilişki söz konusudur. Kullanıcılar yetkililere e-posta gönderebilir, site içi arama motorlarında istedikleri kişisel ya da genel bilgiyi sorgulayabilir (vergi borcu, nüfus kayıtları, ihale bilgileri vb.), resmi işlemler için kullanılan çeşitli form ve belgeleri indirebilirler ya da uzman yardımı alabilirler (Uçkan, 2003:49). Normalde bu işlemleri ancak mesai saatleri içerisinde gerçekleştirmek olanaklı iken bu aşamada işlemler günün 24 saati gerçekleştirilebilmektedir.

c. İşlem Aşaması: Kamu yönetimi birimlerinin web sitelerinin etkileşim düzeyi artmış ve daha bütünsel bir işlevselliğe kavuşmuştur. Bu aşamada kullanıcılar çeşitli resmi işlemleri (vergi ödeme, ehliyet başvuru ve yenilemeleri, müze bileti rezervasyon ve ödemeleri, sosyal yardımlar, kamu alımı ihalelerine katılım vb.) çevrimiçi (online) olarak yapabilmektedirler (Uçkan, 2003:49). Bu dönemin başarı ölçütünün, değişimin sağlayacağı etkinlik ve verimlilik olduğu ifade edilmektedir (Acar vd., 2008:7-8).

ç. Dönüşüm Aşaması: Bu son aşamada, elektronik kamu yönetimi, yerel, bölgesel ve ulusal tüm kamu yönetim birimlerinin, genel bir kamu ağ omurgası üzerinden birbirine bağlandığı, bütünsel ve kesintisiz bir biçimde hizmet sunabildiği, tek-duraklı (one-stop) bir yapıdır. Vatandaşlar ya da kuruluşlar tek bir adresten diledikleri tüm hizmetlere ulaşabilmektedirler. Dönüşüm aşaması, hizmet sağlama etkinliğinin yanı sıra, geliştirilmiş katılım platformlarıyla vatandaşların izleme ve denetim olanaklarını artıracak, kamu yönetimini daha katılımcı bir temelde konumlandırarak bir aşama olarak görülmektedir (Uçkan, 2003:49). Bu son aşamanın başarı ölçütünün ise kamu

değeri yaratma, bürokrasinin azaltılması, kapsam ve verimlilik üzerine olacağı ifade edilmektedir (Willoughby vd., 2010:51; Acar, 2008:8).

E-devlet, kamu yönetiminde verimlilik başta olmak üzere yönetsel etkinlik ve maliyetlerden tasarruf etmenin en güçlü aracı olarak görülmektedir (Adamali, 2006:97). Bu bağlamda günümüzde e-devleti oluşturan uygulamalar devletten-devlete, devletten-vatandaşa, devletten-iş dünyasına ve devletten-çalışanlara yönelik uygulamalar olmak üzere dört başlık altında toplanabilir (Paris, 2005:307; Güler vd., 2009:27-28; Backus, 2001):

- **Devletten Devlete (Government to Government-G2G) Yönelik Uygulamalar:** Çeşitli devlet kurumları arasındaki işbirliği, eşgüdüm, koordinasyon, bilgi ve belge akışı için gereksinim duyulan ağ sistemi devletten devlete uygulamalar olarak adlandırılmaktadır. Farklı kamu kurumları arasındaki bilgi ve belge paylaşımını sağlamak için ortak bir veri tabanı oluşturulması, bu verileri gerektiğinde yığın olarak transfer etmekten daha güvenli, elverişli ve maliyetsizdir (Kırçova, 2003: 51-52). Bu uygulamalar gerek tüm kamu yönetimi birimleri arasındaki yatay ilişkileri gerekse merkezi ve yerel yönetimler arasındaki ilişkileri kapsamaktadır (Uçkan, 2003: 47). Kamu kurumlarının kendi otomasyon süreçlerini ve bilgi altyapılarını tamamlamaları ve kurumlar arası bilgi akışı ve entegrasyonun sağlanması bu uygulamanın sağlıklı işleyebilmesi için son derece önemlidir (Büke, 2002: 22).

- **Devletten Vatandaşa (Government to Citizen-G2C) Yönelik Uygulamalar:** Vatandaşlar, eğitim hizmetlerinden sağlık hizmetlerine, tapu hizmetlerinden vergi işlemlerine, askerlik işlemlerinden nüfus işlemlerine kadar birçok alanda kamu kurumları ile sürekli etkileşim halindedirler (Şahin vd., 2005: 208). Devletten vatandaşa uygulamalar kamu birimleri ve yurttaşlar arasındaki tüm karşılıklı ilişkileri kapsamaktadır (Uçkan, 2003: 48). Vatandaşlar tarafından talep edilen hizmet türü ve miktarının fazla olması nedeniyle bu uygulamaların yarattığı katma değer de çok fazla olmaktadır (Balıcı vd., 2003:267; Kırçova, 2003: 56).

- **Devletten İş Dünyasına (Government to Business-G2B) Yönelik Uygulamalar:** Bir işletmenin açılmasından kapanmasına kadar süren süreçte işletme kurulma izninin alınması, tescili, ticari faaliyetlerinin denetlenmesi,

kapanma, iflas, devir ya da birleşme vb. yeni hukuksal durumlara girmesi (Erdal, 2004:5-6) devletin gözetiminde gerçekleşmektedir. Bunun yanı sıra kamu kurumları ile ticari kuruluşlar arasındaki alım-satım işlemleri ve sivil toplum kuruluşları ya da diğer toplumsal oluşumlar da dahil olmak üzere tüm kuruluşlarla olan karşılıklı ilişkiler bu uygulamanın kapsamına girmektedir (Uçkan, 2003:47-48). Ağ ortamında gerçekleştirilen bu tür işlemler, hem devlet kuruluşlarına hem de iş dünyasına hızlı ve etkin iletişim, işlem maliyetlerinin düşürülmesi, kırtasiyeciliğin azaltılması ve etkinlik sağlanması gibi yararlar sağlamaktadır (Şahin vd., 2006:207-208).

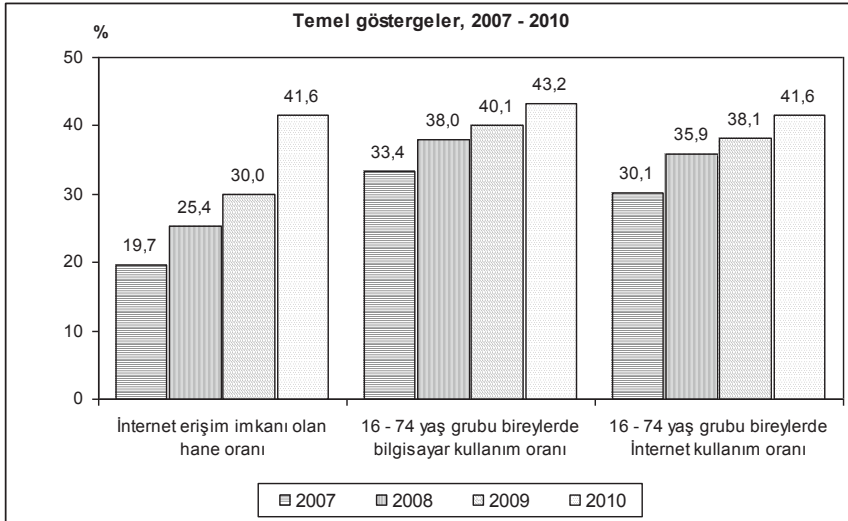
• **Devletten Çalışanlara (Government to Employee-G2E) Yönelik Uygulamalar:** E-devletin başarılı olmasındaki en önemli etkenlerden birisi çalışanların modele olan katkılarıdır. Çalışanların her zamankinden daha fazla bilgili, teknoloji kullanan, hizmet üretim süreçlerine katılan, kendilerine verilen en etkili şekilde kullanan bireyler olmaları gerekmektedir (Kırçova, 2003:60). E-devlet çalışanlarına e-egitim, kişisel gelişim araçları, kariyer yönetimi vb. alanlarda yenilikler getirmektedir. Bunun yanı sıra kamu çalışma koşullarıyla ilgili detaylı bilgilendirme, maaşlar, izinler, emeklilik planları, sağlık kayıtları vb. kişiye özgü kayıtlar ve kamu personel rejimi ile ilgili sorulara ilişkin yanıtlar çalışanlara internet yoluyla verilebilmektedir (Erdal, 2004:7).

3. TÜRKİYE'DE E-DEVLETİN UYGULANMA DURUMU

Türkiye'de kamu kurumlarının internet siteleri, ağırlıklı olarak bilgi ve doküman sunulan birinci düzey ve/veya elektronik yayıncılık yapılan ikinci düzey sitelerdir. İnternet sitelerinden bu düzeyde hizmet sunulması, etkileşimli ve katılımcı kamusal hizmet sunumunu hedefleyen e-devlet için yeterli görülmemekte; bu bağlamda sunulan hizmet çeşidinin ve kalitesinin artırılması, söz konusu hizmetlerin klasik usulde çalışanlar eliyle sunulmasından ve dolayısıyla bürokratik işlemlerin devam etmesinden kaynaklanan maliyet ve zaman kayıplarını önlemenin en önemli aracı olarak görülmektedir. Kamu kurumlarına ait internet sitelerinin vatandaşın tercih ve gereksinimlerine göre gözden geçirilmesi gerekmekte; vatandaşların günlük yaşamlarında gereksinim duyacağı, uygulanması kolay ve etkisi yüksek hizmetlere öncelik verilerek elektronik hizmet sunumu geliştirilmelidir (Sayıştay, 2006:5).

Ülkemizde kamu kurumları, birçok alanda elektronik veritabanı ve otomasyon projeleri geliştirmişler ve internet üzerinden uygulamaya geçirmişlerdir. Bakanlıklara ve kuruluşlara ait internet sayfalarında genel olarak ilgili kurumu tanıtan bilgilere, kurumun kuruluş ve görevlerine ilişkin mevzuata, bağlı ve ilgili kuruluşlarına, iletişim bilgilerine, e-posta ile haberleşme bilgisine ve çeşitli duyurulara yer verilmekte, bazı internet sayfalarında ihale ilanları da yer almaktadır. Bunların dışında; karşılıklı işlem yapılabilmesine olanak sağlayan uygulamaların da (e-beyanname, e-bildirge, vatandaşlık kimlik numarası sorgulama, trafik ceza puanı sorgulama, trafik para cezası ödeme, pasaport başvurusu, motorlu taşıtlar vergisi ödeme, gümrük işlemleri vb.) çeşitli seviyelerde giderek arttığı gözlenmektedir (DPT, 2005:2).

İnternet kullanan vatandaş sayısının yıllar itibariyle artış gösteriyor olması kamu kurumlarının da web sayfalarını etkin ve interaktif biçimde oluşturmada itici bir güç olduğu söylenebilir. Bu bağlamda Türkiye İstatistik Kurumu'nun 2010 yılında yaptığı "Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması" sonuçlarına göre ülkemizde hanelerin %41,6'sının internet erişimine sahip olduğu görülmektedir.



Şekil 1. 2007-2010 Yılları Bilgisayar ve İnternet Kullanım Oranları

Kaynak: TÜİK, Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması Sonuçları, Haber Bülteni, Sayı: 148, Ağustos, s. 1, 2010, <http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=6308>, (29.03.2013).

Şekilde hem internet erişim olanağı olan hane oranı, hem 16-74 yaş grubu bireylerde bilgisayar kullanım oranı hem de 16-74 yaş grubu bireylerde internet kullanım oranlarının birbirlerine paralel biçimde arttıkları görülmektedir. Bu oransal artışların kamu kurumları üzerinde vatandaşların kurum sayfalarına daha etkin ve verimli bir ulaşmaları yönünde olumlu yönde bir baskı unsuru oluşturduğu söylenebilir. Bu bağlamda kurumsal etkinliği sağlamada e-devlet uygulamalarının öneminin yadsınamayacak derecede önemli olduğu ifade edilmektedir.

Ülkemizde kamu kurumlarının bilgi ve iletişim teknolojilerine yatırım eğiliminin giderek arttığı ifade edilmektedir. 2002 yılında merkezi yönetim bütçesinden bilgi ve iletişim teknolojileri yatırımları için ayrılan ödenek 2011 yılı fiyatlarıyla yaklaşık 526 milyon TL iken, 2011 yılı için bu değer 2 milyar TL'yi geçmiştir. 2008 yılı haricinde bir önceki yıla göre sürekli artış gösteren kamu bilgi ve iletişim teknolojileri yatırımlarında 2002 yılından bu yana yaklaşık 4 katlık bir artış kaydedilmiştir. 2011 yılında yaşanan büyük artışta özellikle eğitim sektöründeki projelerin etkisi olmuştur. 2011 yılı için öngörülen kamu bilgi ve iletişim teknolojileri yatırımlarının sektörler arası dağılımına bakıldığında, Milli Eğitim Bakanlığı ve üniversitelere ait yatırımların bulunduğu eğitim sektörü yaklaşık yüzde 43'lük bir payla birinci sıradadır. İçişleri Bakanlığı, Sosyal Güvenlik Kurumu, Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü gibi kurumlara ait büyük bilgi ve iletişim teknolojileri projelerinin yer aldığı diğer kamu hizmetleri sektörü yaklaşık yüzde 41'lik bir oranla eğitim sektörünü takip etmektedir. Bu iki sektör haricinde yüzde 9'a yakın bir paya sahip olan ulaştırma ve haberleşme sektörü de önemli oranda bilgi ve iletişim teknolojileri yatırımının yapıldığı bir sektör konumundadır (DPT, 2011:1-2). Kamu kurumlarının bilgi ve iletişim teknolojileri yatırımlarına olan eğilimi, genel olarak kurumların mevcut iş süreçlerini otomasyona geçirme, vatandaşların ve iş dünyasının hizmet isteklerini daha hızlı ve etkin karşılayabilme ve hizmet kalitesini artırma yaklaşımlarından kaynaklanmaktadır. Başlangıçta mevcut iş süreçlerinin otomasyona geçirilmesi yönünde teknoloji odaklı olarak yürütülen bu çalışmaların giderek teknolojiyi bir araç olarak kullanır ve vatandaşların gereksinimlerine odaklanır duruma geldiği ifade edilmektedir (Canman vd., 2002:313-314).

4. ARAŞTIRMANIN AMACI

1970'lerin ikinci yarısında ortaya çıkan ve tüm dünyayı etkisi altına alan mali krizin aşılmasında o döneme kadar devletin yeniden yapılandırılması bağlamında genel kabul gören "idari reform" yaklaşımının yetersizliğinin anlaşılması ve tüm gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerde yaşanan bir takım sıkıntıların aşılmasında bir paradigma değişikliğine gereksinim olduğu yönünde güçlü eğilimler ortaya çıkmaya başlamıştır. Bu paradigma değişimi, Eryılmaz'ın (2004:54-55) da vurguladığı gibi basit bir reform ya da yönetim tarzında kısmi bir dönüşüm değildir. Bu paradigma değişimi devletin yapısı, faaliyet alanı, toplum, birey ve piyasa ilişkileri, hizmet yöntemleri, çalışanların rolü ve statülerinde kapsamlı bir yapılanma sürecini ifade etmektedir. Yönetişim eksenli bu yeniden yapılanma ya da kamu yönetiminde yapısal dönüşüm çalışmalarının kilit kavramlarından birisi de e-devlet uygulamalarıdır.

Kamu hizmetlerinin etkinliğini ve kalitesini artırmak için tüm gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerde bilgi teknolojilerinden en üst seviyede yararlanma yoluna gidilmektedir. Özellikle gelişmiş ülkelerde bilgi teknolojileri sayesinde haftanın 7 günü 24 saat sınırsız kamu hizmeti sunumu hedeflenmekte ve bu konuda gerek insan kaynakları ve gerekse teknik alt yapı ile ilgili Ar-Ge çalışmalarına önem verildiği görülmektedir.

Bu çalışmanın temel amacı, Türkiye açısından e-devletin gelişim aşamalarını (stages of e-government development) daha önceki çalışmaları da dikkate alarak ortaya koymaktır. Ülkemizde e- devlet uygulamaları hangi aşamaya (bilgi/katalog, işlem, etkileşim, dönüşüm) gelmiştir sorusunun yanıtı, Karaman ilinde kamu çalışanları üzerinde yapılan bir alan araştırması ile ortaya konulmaya çalışılmaktadır.

4.1. Çalışmanın Yöntemi

Çalışmada anket yöntemi uygulanmıştır. Ankette yer alan soruların hazırlanmasında Altınak (2003), Balcı (2003), OECD (2003), Jeager ve arkadaşları (2003), Arifoğlu ve arkadaşları (2002), Şahin (2008) ile e-Avrupa girişiminde ortaya konulan temel hizmetlerden yararlanılmıştır.

Anket formunda teknik alt yapı, web sayfası, e-devletten beklentiler, sorunlar, web sayfasından sunulan ve alınan hizmetlere yönelik sorular yer almaktadır. Araştırma, Backus'un (2001) e-devlet uygulamalarının gelişimini ele aldığı dört aşamalı sınıflandırması dikkate alınarak yapılmıştır.

Çalışmanın evreni, Karaman il merkezinde görev yapan çalışanlardır. Söz konusu evrende alt, orta ve üst düzeyde görev yapan yöneticiler ve memurlara tesadüfi örneklem yöntemi ile anket formları dağıtılmıştır. Anket formlarının dağıtım aşamasında Karaman Valiliği ile işbirliği yapılmıştır.

Anket formundaki soruların büyük bir çoğunluğu 5’li likert ölçeği dikkate alınarak hazırlanmıştır. Anket verilerinin güvenilirliği ölçülmüş ve Alpha katsayısı 0,81 olarak saptanmıştır. Bu değer 1,00’a yakın bir değer olduğu için anket sonuçlarının güvenilir olduğu kabul edilerek değerlendirilmeye alınmıştır.

Karaman il merkezinde görev yapan kamu çalışanlarından geri dönen anket formlarındaki veriler, SPSS 16.00 programından yararlanılarak yorumlanmıştır. Verilerin değerlendirilmesinde frekans dağılımı, yüzde oranları, betimleyici istatistik (descriptive statistics) yöntemi ile “tek yönlü Anova” analiz tekniği de kullanılmıştır. Anova testi ile Tablo 1’de yer alan demografik özelliklere bağlı değişkenler dikkate alınarak e-devletin gelişim aşamalarına yönelik anlamlı farklılıkların ortaya çıkıp çıkmadığı test edilmiştir. Elde edilen bulgular, söz konusu değişkenler bağlamında istatistiksel olarak % 5 anlamlılık düzeyi ve % 95 güven aralığında anket formlarına verilen cevaplarda demografik özellikler noktasında anlamlı bir farklılığın ortaya çıkmadığını göstermiştir. Bu bağlamda çalışmanın bulgular kısmı başlığı altında “anova testi” sonuçlarına yer verilmemiştir.

4.2. Araştırmanın Bulguları

Tablo 1. Demografik Özellikler

		Frekans	Yüzde
Cinsiyet	Bay	124	72,5
	Bayan	47	27,5
	Toplam	171	100,0
Yaş	20-30 Yaş	48	28,1
	31-40 Yaş	83	48,5
	41-50 Yaş	36	21,1
	51 ve üstü Yaş	4	2,3
	Toplam	171	100,0

Öğrenim Durumu	Lise	28	16,4
	Önlisans	46	26,9
	Lisans	77	45,0
	Lisansüstü	20	11,7
	Toplam	171	100,0
Görev/Unvan	Üst Düzey Yönetici	2	1,2
	Orta Düzey Yönetici	10	5,8
	Alt Düzey Yönetici	7	4,1
	Memur	144	84,2
	Cevapsız	8	4,7
	Toplam	171	100,0

Tablo 1’den de anlaşılacağı üzere örneklem kapsamında değerlendirilmeye alınan toplam 171 kişi bulunmaktadır. Deneklerin % 72,5’i erkek, % 27,5 ise bayanlardan oluşmaktadır. Bir alan araştırmasında erkekler kadar bayanların görüşleri de araştırmanın sonuçları açısından önem arz etmektedir. Çalışmanın amaçlarından birisi de cinsiyet faktörüne göre vatandaşların e-devlet algısını ölçmektir.

Araştırma örnekleminin yaş özellikleri incelendiğinde, katılımcıların % 28,1’i “20-30 yaş”, % 48,5’i “31-40 yaş”, % 21,1’i “41-50 yaş” ve % 2,3’ü ise “51 yaş ve üzeri” aralığında olduğu gözlenmektedir.

Çalışmaya katılanların eğitim durumu incelendiğinde örneklemin % 16,4’ünü “lise mezunu”, % 26,9’unu “önlisans mezunu”, % 45’ini “lisans mezunu” ve % 11,7’sini “lisansüstü mezunu” oluşturmaktadır. Yüzde dağılımı olarak bakılacak olursa katılımcılar arasında en fazla üniversite mezunundan sonra lise mezunu gelmektedir. Başka bir ifadeyle katılımcıların yaklaşık % 83’ü önlisans, lisans ve lisansüstü eğitime sahiptir.

Çalışmada örneklem kapsamına alınan katılımcıların % 1,2’si üst düzey yönetici, % 5,8’i orta düzey yönetici, % 4,1’i alt kademe yönetici ve % 84,2’si memurlardan oluşmaktadır.

Tablo 2. Bilgi Teknolojileri Ne Anlama Gelir?

Bilgi teknolojileri sizde nasıl bir çağrışım yapmaktadır	Sayı
Hız	165
Kalite	100
Düşük maliyet	48
Güvenilirlik	44
İşlemlerin çokluğu	42
Karmaşa	13
Esneklik	13

Kamu kurumlarında bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması ve bu bağlamda e-devlet uygulamasına geçilmesi durumunda kamu hizmetlerinin sunumunun hızlanacağı, hizmet kalitesinin artacağı, hizmet maliyetlerinin düşeceği ve kamu hizmetlerinde esnekliğin sağlanacağı yönünde beklentiler söz konusudur. Bu amaçlar doğrultusunda tüm gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerin bilgi ve iletişim teknolojilerinden ve e-devlet uygulamalarından yararlanmak için projeler başlattığı bilinmektedir. Söz konusu bu çalışmada da araştırma kapsamına alınan kamu çalışanlarında, bilgi ve iletişim teknolojilerinin nasıl bir algı oluşturduğu ve bu bağlamda da bilgi ve iletişim teknolojilerinden dolayı olarak beklentilerinin neler olduğu ortaya konulmaya çalışılmıştır. Alan araştırmasından elde edilen bulgular tabloda düzenlenmiştir. Tablo 2’den de anlaşılacağı üzere yerli ve yabancı bilimsel literatürde öne çıkan beklentilerin Karaman ilinde görev yapan kamu çalışanları tarafından da doğrulandığı görülmektedir. Örneklem kapsamına alınan kamu çalışanlarına göre kamu kurumlarında kullanılan bilgi ve iletişim teknolojileri, kamu hizmetlerinde en çok hız ve hizmet kalitesini çağrıştırmaktadır. Hizmet maliyetlerinin düşürülmesi ve güvenilirlik söz konusu ilk iki çağrışımı takip eden hususların başında gelmektedir.

Tablo 3. Teknoloji Seviyesi

Teknoloji Seviyesi	Sayı	Yüzde
Yetersiz	22	12,9
Kısmen yeterli	68	39,8
Yeterli	69	40,4
Oldukça yeterli	9	5,3
Cevapsız	3	1,8
Toplam	171	100,0

Kamu hizmetlerinin etkin, hızlı, kaliteli ve şeffaf bir şekilde sunulabilmesi için hizmetlerin sunumunda kullanılan bilgi ve iletişim teknolojilerinin teknik işlem kapasitesinin de yüksek olması gerekmektedir. Diğer bir anlatımla bilgi ve iletişim teknolojilerinin değişen şartlara ve yeni gelişmelere uyumlu ve teknik seviyelerinin yüksek olması zorunludur. Hantal, işlemleri yavaşlatan teknoloji kendisinden beklenen yararları yerine getirmekten uzak olacaktır. Arz yönlü bir analizle kamu kurumlarında görev yapan ve e-devlet aracılığıyla vatandaşlara hizmet sunulmasında bir şekilde görev yapan kamu çalışanları kullandıkları bilgi ve iletişim teknolojilerinin teknik seviyesini nasıl görmektedirler. Çalışmanın amaçlarından birisi de budur. Elde edilen bulgular tablo 3'te düzenlenmiştir. Buna göre Karaman ilinde görev yapan ve örneklem kapsamına alınan kamu çalışanlarının sadece % 46'sı kullandıkları teknolojik araçların teknik seviyesinin yüksek olduğunu belirtmektedirler. Örneklem bazında konu ele alındığında e-devlet uygulamasında kullanılan bilgi ve iletişim teknolojilerinin teknik kapasitelerinin kamu çalışanlarına göre yeterli olmadığı ortaya çıkmaktadır. Yapılması gereken hızlı, kaliteli, şeffaf ve tasarruf sağlayıcı kamu hizmetleri için teknoloji seviyesi yüksek bilgi ve iletişim teknolojisinin kullanılmasıdır.

Tablo 4. Kurumdaki Bilgisayarların Kullanım Alanı

Bilgisayar Kullanım Alanları	Sayı
Yazışmalar	153
Veri saklama	114
Sunu hazırlama	101
Raporlama	98
Tablolama ve grafik	45
Paket Program	40

Bilgisayar kullanımının yaygınlaşması, bilgi teknolojilerinin gelişiminde dönüm noktası olmuştur. Bilgisayarlar sayesinde çok miktarda bilgiye çok kolay ve hızlı bir şekilde erişilebildiği gibi bilgilerin sistemli olarak düzenlenmesi, saklanması, işlenmesi, dağıtılması ve gerektiğinde etkili ve verimli bir şekilde yeninde ulaşıp kullanılması da olanaklı duruma gelmiştir (www.dpt.gov.tr, 2007).

Tablo 4'ten de anlaşılacağı üzere artık bilgisayarlar daktilonun yerini almış durumdadır. Tüm yazışmalar bilgisayarla yapılmakta ve yine bilgisayar ortamında saklanabilmektedir. Bunların dışında günümüzde kamu kurum ve kuruluşları paket programlar, veri saklama, raporlama, sunu hazırlama, tablolama ve grafikleştirme işlemlerini bilgisayar aracılığıyla yapmaktadırlar. E-devlete geçiş süreci bağlamında konu ele alınacak olursa ilk yapılması gereken tüm kamu hizmetlerinin otomasyona aktarılmasıdır (Şahin, 2008).

Örneklem kapsamına alınan kamu çalışanlarına “Kurumuzdaki bilgisayarları hangi alanlarda kullanıyorsunuz? şeklinde bir soru yöneltilmiştir. Katılımcılara birden fazla kullanım alanı belirtebilecekleri söylenmiştir. Elde edilen bulgular, bilgisayarların kamu kurumlarında en fazla kullanım alanından en az kullanım alanına doğru sıralanmıştır. Karaman il merkezinde görev yapan deneklere göre bilgisayarlar sırası ile “yazışmalar”, “veri saklama”, “sunu hazırlama” ve “raporlama” vb. için kullanılmaktadır.

Tablo 5. E- Devlet Uygulamasının Gelişim Aşaması

Kamu Hizmetleri	I. Aşama %	II. Aşama %	III. Aşama %	IV. Aşama %	Cevapsız %	Toplam %
Gelir vergileri: bildirim ve değerlendirme (e-Beyanname kapsamında bildirim, tahakkuk ve ödeme işlemleri)	14	8,8	13,5	10,5	53,2	100,0
İşsizlik sigortası ve sağlık sigortası ile ilgili bilgi ve işlemler	9,9	11,1	18,1	11,1	49,7	100,0
Pasaport ve sürücü belgesi başvuru ve işlemleri	10,5	11,1	15,2	7	56,1	100,0
Çalışanlar için sigorta primleri: borç, tahakkuk ve tahsilat	7,6	8,8	18,7	8,2	56,7	100,0
Kurumlar vergisi: bildirim, onaylama (e- Beyanname kapsamında bildirim, tahakkuk ve ödeme işlemleri)	6,4	11,7	11,1	12,9	57,9	100,0
Telefon başvurusu, nakil ve kapama işlemleri	9,4	9,4	17,5	4,1	59,6	100,0

İnşaat ruhsatı	14	9,4	7	4,7	64,9	100,0
Su/ doğalgaz vb. fatura sorgulama	6,4	8,2	9,9	12,3	63,2	100,0
Trafik ceza puanı öğrenme	7	9,4	10,5	10,5	62,6	100,0
Trafik para cezası ödeme	8,2	8,8	6,4	13,3	60,8	100,0
Motorlu taşıt vergisi ödeme	7	9,4	8,2	14,6	60,8	100,0
Adli sicil sabıka kaydı dilekçe örneği	6,4	12,3	8,2	8,8	64,3	100,0
Seçmen kaydı öğrenme	9,9	5,8	8,2	13,9	63,2	100,0
Taşınma bildirim (adres değişikliği)	9,4	7	7	9,9	66,7	100,0
Meteoroloji hizmetleri	7,6	8,2	8,8	11,7	63,7	100,0
Kredi burs hizmetleri	9,9	6,4	6,4	11,7	65,5	100,0
Öğrencilerin okula kaydı	8,2	7,6	8,8	12,9	62,6	100,0
Sınav başvuruları ve sonuçları	9,9	5,8	7,6	18,1	58,5	100,0
Atama ve yer değişikliği işlemleri	9,4	10,5	6,4	15,2	58,5	100,0
Posta kodu sorgulama	10,5	7	5,3	16,4	60,8	100,0
Evrak takip	9,9	8,2	7,6	14,6	59,6	100,0
Yeşil kart bilgi sistemi	8,8	15,2	6,4	12,3	57,3	100,0
İşlem takip formu (hastane)	9,9	13,3	5,8	13,3	60,2	100,0
Belgeler (doğum, evlilik): başvuru ve alma	8,2	10,5	8,2	9,4	63,7	100,0
Resmi gazete, mevzuat ve kanunlar	10,5	9,9	7	18,7	53,8	100,0
Yol durumu (kapalı-çalışma yapılan yer)	8,2	9,4	6,4	11,1	64,9	100,0
Yeni şirket kaydı	9,4	5,8	7,6	12,3	64,9	100,0
İstatistik birimine veri iletimi	9,4	7,6	6,4	12,9	63,2	100,0
T. C. Kimlik sorgulama	9,9	5,8	8,2	19,3	56,7	100,0

I. Aşama (Bilgi Aşaması): Kurumu ve hizmetleri tanıtıcı bilgiler verilmesi; **II. Aşama (Etkileşim Aşaması):** gereksinim duyulan bilgi, belge ve formları internetten indirebilme; **III. Aşama (İşlem Aşaması):** hizmetle ilgili başvuruların internetten gönderilmesi (ödeme dahil), internette sorgu yapabileme; **IV. Aşama (Dönüşüm Aşaması):** kağıt ortamında herhangi bir işleme ihtiyaç duyulmadan ilgili hizmetlerin tamamen internet üzerinden gerçekleştirilmesi)

Bu çalışmanın temel amacı, Türkiye açısından e-devletin gelişim aşamalarını (stages of e-government development) arz yönlü bir yaklaşımla ortaya koymaktır. Diğer bir anlatımla ülkemizde e- devlet uygulamaları hangi aşamaya (bilgi/katalog, işlem, etkileşim, dönüşüm) gelmiştir sorusunun yanıtı aranmaya çalışılmaktadır. Bu amaca yönelik olarak Karaman ilinde görev yapan kamu çalışanlarının yukarıdaki tabloda düzenlenen kamu hizmetlerini e-devletin hangi aşamasında aldıkları sorusu yöneltilmiştir. Ayrıca kurumlarında bu hizmetlerin hangi düzeyde vatandaşlara sunulduğu da belirlenmeye çalışılmıştır. Örneklem kapsamına alınan kamu çalışanlarının yaklaşık % 55- 65'i e-devletin gelişim aşamasını belirlemeye yönelik soruya cevap vermemişlerdir. Araştırmaya katılanların sadece % 40-45'i söz konusu soruyu cevaplamıştır. Elde edilen bulgular tablo 5'te düzenlenmiştir. Tablo analiz edildiğinde yukarıda sıralanan kamu hizmetlerinin sadece bilgi-temelli e-devlet (information-based e-government) uygulamasının değil işlem-temelli e-devlet (transaction-based e-government) uygulamasının da mevcut olduğunu göstermektedir. Başka bir ifadeyle yukarıdaki tablo, kamu hizmetlerinin bilgi, etkileşim, işlem ve dönüşüm aşamalarında sunulabildiğini göstermektedir.

SONUÇ

Küreselleşme, bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler ve bunların bir uzantısı olarak ortaya çıkan yeni yaklaşımlar sonucu değişen koşullar, kamu kurumlarının hizmet sunumunda kalite ve verimliliğe yönelmesi gerektiğini ortaya koymuştur. Mevcut yapısıyla devlet, vatandaşların gözünde verimsiz ve hantal olarak algılanmaya başlanmış ve devletin rolünün ne olması gerektiği tartışılmaya başlanmıştır. Kamu kurumlarında yapılagelen tüm düzenlemelerde, nihai olarak kamu kurumlarının sundukları hizmetlerde kalite ve vatandaşların memnuniyetinin artırılması hedeflenmiştir. Bu bağlamda kamu yönetiminde verimsiz ve hantal bürokratik yapının tkandığı noktada karşımıza e-devlet kavramı, etkin ve verimli bir çözüm önerisi olarak çıkmaktadır.

E-devlet uygulamalarının yerine getirilebilmesi için gerekli olan altyapı için katılan maliyetler uzun dönemde e-devlet uygulamalarının etkin

bir şekilde yerine getirilmesi ile birlikte çok daha fazla yarar sağlayacağı düşünülmektedir. Bu bağlamda bu yenilikçi yaklaşım hizmet sunumunu gerçekleştiren kamu kurumları içinde buldukları hantal ve bürokratik yapıdan biraz daha uzaklaşmış olacaktırlar.

Araştırma sonuçlarına göre e-devlet uygulamalarında önceleri kamu kurumlarının web sayfalarında sadece bilgi temelli bir yapılanma var iken daha sonraları kamu kurumlarının web sayfalarında işlem temelli bir yapılanmaya doğru gidildiği görülmektedir. Bu bağlamda vatandaşların kurum web sitelerinde sadece bilgi edinme amaçlı değil aynı zamanda kamu kurumlarıyla ilgili işlem yapabilme olanağına sahip olmaları, e-devletin varoluş nedenlerinden biri olan kamu hizmetlerinin hızlı, etkin ve verimli bir şekilde sunulmasına yarar sağlayacağı düşünülmektedir. Araştırmada kamu çalışanlarının bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişim düzeylerinin de kamu hizmetlerinin sunumunda etkin olduğu ifade edilmektedir. Bu bağlamda kamu kurumlarında kullanılan teknolojinin güncel olması, vatandaşlara hızlı ve etkin kamu hizmeti sunulmasında önemli bir rol üstleneceği düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

- Acar, Mustafa, Kumaş, Erhan (2008).** "Türkiye'nin Dönüşüm Sürecinde Anahtar Bir Mekanizma Olarak E-Devlet, e-Dönüşüm ve Entegrasyon Standartları", 2. Ulusal İktisat Kongresi, Dokuz Eylül Üniversitesi İİBF İktisat Bölümü, İzmir, 1-17.
- Adamali, Aref, Caffey, J. Oliver, Safdar, Zaid (2006).** Trends in National E-Strategies: A Review of 40 Countries, Information and Communications for Development Global Trends and Policies, World Bank, Washington, 87-124.
- Arifoğlu, Ali (2004).** E-Dönüşüm: Yol Haritası, Türkiye, Dünya, Sas Bilişim Yayınları.
- Backus, Michael (2001).** E-Governance In Developing Countries, IICD Research Brief No 1, March 2001, www.ftpicd.org/files/research/briefs/biref1.pdf
- Balcı, Asım (2003).** "E-Devlet: Kamu Yönetiminde Yeni Perspektifler, Fırsatlar ve Zorluklar", Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar, (Ed: Asım Balcı vd.), Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Büke, Ahmet (2002).** Bilişim Çağında e-Devlet ve e-Türkiye, Aymar Yayıncılık, İzmir.
- Canman, Doğan, Yücel Ertekin, A. Fikret Ar, T. Kaya Bensghir, Cevat Özer (2002).** Kamu Görevlileri El Kitabı, TODAİE Yayınları No: 308, Ankara.
- Çarıncı, Oğuzhan (2010).** "Türkiye'de E-Devlet Uygulamaları Üzerine Bir Araştırma", Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 2 (12), 95-122.

- Devlet Planlama Teşkilatı (2005).** E-Devlet Proje ve Uygulamaları, Eylül, Ankara.
- Devlet Planlama Teşkilatı (2005).** Kamu Bilgi ve İletişim Teknolojileri Yatırımları, DPT, Bilgi Toplumu Dairesi, Ankara.
- Emini, Filiz T., Kocaoğlu, Mustafa (2011).** “Bilişim Teknolojileri Kullanımının Hizmet Sunumuna Etkileri: Konya İl Özel İdaresi Örneği”, Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi, 16 (2), 179-200.
- Erdal, Murat (2004).** Elektronik Devlet: E-Türkiye ve Kurumsal Dönüşüm, Filiz Kitabevi, İstanbul.
- Eryılmaz, Bilal (2004).** “Kamu Yönetiminde Değişim”, II. Kamu Yönetimi Formu, Hacettepe Üniversitesi Yayınları, Ankara, ss. 50-64.
- Griffin, Dave, Eddie Halpin (2005).** “An Exploratory Evaluation of UK Local e-Government from an Accountability Perspective”, The Electronic Journal of e-Government, Vol. 3, Issue 1, pp. 13-28.
- Gupta, M. P. And Jana, Debashish (2003).** “E-Government Evaluation: A Framework And Case Study”, Government Information Quarterly, Volume 20, Issue 4, pp.365–387.
- Güler, Mahmut, Döventaş Ebru (2009).** Elektronik Devletten (E-devlet) Mobil Devlete (M-Devlet) Geçişte Türkiye’de Yerel Yönetim Uygulamaları, Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 1 (2), 25-48.
http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/Yatirimlar/Kamu_BIT_Yatirimlari_2011.pdf (06.11.2012).
<http://www.dpt.gov.tr/dptweb/ekutup96/cobanh/biltop-i.html>, (15.08.2012).
<http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=6308> (29.06.2012).
- Lee M. Sang, Xin Tang and Silvna Trimi (2005).** “Current Practices of Leading Egovernment Countries”, Communications of The ACM, Vol. 48, No. 10.
- Kırçova, İbrahim (2003).** E-Devlet Uygulamaları ve Ekonomiye Etkileri, İstanbul Ticaret Odası Yayınları, İstanbul.
- Kuran, N. Hüseyin (2005).** Türkiye İçin E-Devlet Modeli, Analiz ve Model Önerisi, İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları, İstanbul.
- Paris, Maeve. (2005),** “Local E-Government and Devolution: Electronic Service Delivery in Northern Ireland”, Local Government Studies, 31(3), 307-319.
- Sağsan, Mustafa (2001).** “E-Devlet: Toplumların Yeni Umut İşığı mı?” Stratejik Analiz Dergisi, ASAM Yayınları, C: 2, S: 19.
- Sayıştay Başkanlığı (2006).** E-Devlete Geçişte Kamu Kurumları İnternet Siteleri, Performans Denetim Raporu, Ankara.
- Şahin, Ali (2008).** Kamu Yönetiminde Yapısal Dönüşüm ve E- Devlet, Çizgi Kitabevi, Konya.
- Şahin, Ali; Sevinç, İsmail ve Özdil, Metin (2006).** “Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları ve Gelişim Aşamalarına Yönelik Bir Araştırma”, International 5th Knowledge, Economy and Management International Congress, Kocaeli, 3-5 November 2006, Vol: II, pp. 205–215.
- Torres, Lourdes And Pina, Vicente (2005).** “E-Government Developments On Delivering Public Services Among EU Cities”, Government Information Quarterly, Volume 22, Issue 2, pp. 127–238.

Türkiye Bilişim Derneği (2004). E-Devlet Dönüşümünde Kamu Kurumlarının Yapması Gerekenler, www.tbd.org.tr/webler/kamubiby/raporlarPDF/RP1-2004.pdf (12.11.2012).

Türkiye İstatistik Kurumu (2010). Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması Sonuçları, Haber Bülteni, Sayı: 148, Ağustos, s. 1, Ankara.

Uçkan, Özgür (2003). E-Devlet, E-Demokrasi ve Türkiye, Literatür Yayıncılık, İstanbul.

Willoughby, Michael, Hermenegildo Gil Gomez, M. Engeles Fernandez Lozano (2010). "Making e-Government Attractive", Service Business, 4 (1), 49-62.

Yıldız, Mete (2003). "Elektronik (e)-Devlet Kuram ve Uygulamasına Genel Bir Bakış ve Değerlendirme", Çağdaş Kamu Yönetimi I: Konular Kuramlar Kavramlar, Ed: M. Acar ve H. Özgür, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, ss. 305-327.

