

E-DEVLET'E ETKİ EDEN FAKTÖRLER

Abdullah NARALAN*

Özet: Devletler vatandaşlarına verdikleri hizmetleri geliştirmek için sürekli çaba göstermekte, politikalarını anlatabilmek ve etkili olabilmek için Internet yoluyla onlara ulaşmaya çalışmaktadır. Kamuya ait bilgi ve hizmetlerin vatandaşlara Internet kanalıyla ulaştırılması e-devlet olarak değerlendirilir. E-devlet, bilgi teknolojilerini kullanarak vatandaşlar, iş dünyası ve kurumlara hizmet vermektedir. E-devlete etki eden çeşitli faktörler vardır. Genellikle araştırmacılar çeşitli ülkeler tarafından uygulamaya konulan e-devlet çalışmalarını incelemiş ve teknolojik faktörlere önemle vurgu yapmış diğer faktörleri göz ardı etmişlerdir. Aslında e-devletin başarısına etki eden teknolojik faktör dışında, gelişmişlik, yönetim, beşeri altyapı gibi faktörler de bulunmaktadır. Bu çalışmada e-devlete etki eden faktörlere değinilmiş ve açıklamalarda bulunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: e-devlet, e-devlet faktörleri, teknolojik altyapı,

I. Giriş

Kamunun temel fonksiyonlarından birisi vatandaşlara hizmet sunmaktır. Bu hizmetlerin etkinliği, “iyi idare”-“mutlu vatandaş” sonucunu doğuracaktır. Bu sonuç, demokratik toplumlarda siyasi iktidarların yeniden seçilebilme beklentisi açısından oldukça önemlidir. Bu nedenle kamu hizmetlerinin kolay ucuz ve etkin bir şekilde verilebilmesi için büyük çabalar sarf edilmektedir. Teknolojik gelişmelerin toplumsal yapıda değişikliklere neden olduğu ortadadır. Son yıllardaki bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler, günlük hayatta olduğu kadar klasik devlet hizmeti sunum şekillerinde de önemli değişikliklere neden olmuştur. Klasik devlet hizmeti anlayışındaki kağıt tabanlı formlar, bürokratik aşamalar ve günlerce süren işlemler elektronik ortamda yapılmakla dakikalara indirgenmiştir.

1990'lı yılların sonlarında ticari işletmelerin pazarlama faaliyetlerini Internet üzerinden yapmaya başlamaları ve bunda büyük başarı sağlamaları, kamu hizmetlerinin de Internet üzerinden verilmesi konusunda bir ilham kaynağı olmuştur. Bilgi saklama ve bilgiye hızlı erişim noktasından hareketle başlayan kamuda bilgisayar kullanımı, saklanan bilgiye başkalarının belirli kurallar içerisinde uzaktan ulaşabilmesini ve kullanabilmesini sağlama noktasına gelmiştir. Günümüzde bilgi ve iletişim teknolojilerinin devlet hizmetlerinin alınmasında araç olarak kullanılması, dünya üzerinde giderek yaygınlaşmaktadır. E-devlet olarak adlandırılan bu uygulamalar, kullanıcılarına verimlilik, tasarruf ve kolaylık sağlamakta ve zaman kazandırmakta, yönetim için şeffaflık etkinlik ve vatandaş odaklı hizmet anlayışını güçlendirmektedir. Artık kamu kuruluşları hizmet verdikleri vatandaşları bir müşteri olarak

* Y.Doç.Dr., Atatürk Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme ABD.

görmeye başlamış ve verdikleri hizmetlerde müşteri-vatandaş memnuniyeti sağlama öncelikli hedefleri olmuştur.

Genel olarak ülkeler e-devlet uygulamalarında dört farklı aşamadan geçmektedir (Lee ve diğerleri, 2005: 100). Bunlar sırasıyla,

1. Listeleme: Basit ve temel bilgiler bulunduran online web siteleri kurmak, ve kullanıcıların bazı müracaat ve kayıt formlarını indirilebilmesine izin vermek.

2. Online İşlem: Online olarak hizmet ve kayıt formlarının doldurulması ve interaktif işlemlerin yapılabilmesine imkan vermek.

3. Dikey Bütünleşme: Yerel sistemler ile merkezi sistemler arasında bağlantıları sağlamak ve benzer fonksiyonların ortak kullanımına izin vermek,

4. Yatay Bütünleşme: Kurumların tüm işlemlerinin tek bir noktadan yapılmasını sağlamak.

E-devlet kullanımında ileride olan ülkeler kullanıcılarına online işlem yapabilme imkanı sunarken e-devlet konusunda yeni olan ülkeler sadece bilgi verme ve form indirme gibi basit uygulamalar sunmaktadır. Aşamalar arasında geçişler teknolojik ve karmaşıklık seviyelerini de göstermektedir. Birinci aşamada basit bir bilgi ve iletişim teknolojisi yeterli olurken ileri aşamalar için daha ileri teknoloji ve işlemler gerekmektedir. Üçüncü ve dördüncü aşamalara geçiş için teknoloji, beşeri ve kurumsal altyapı gibi faktörlerin tümünün birlikte yeterli düzeyde olması gereklidir.

II. Literatür

E-devlet kullanımına ve uygulamalarına etki eden çeşitli faktörler değişik açılardan, gerek yurtdışında gerekse yurt içinde yapılan çalışmalarda araştırmacılar tarafından incelenmiştir. Yurt içinde yapılan çalışmalardan bir tanesinde “e-devlet dönüşümünde kritik faktörlerin işletmecilik açısından değerlendirilmesi” yapılmış ve “11inci Türkiye’de Internet” konferansında sunulmuştur. Çalışmada e-devlet dönüşümünde etkili faktörler; kültür, ekonomi, devlete olan güven, demografik yapı şeklinde sıralanmıştır (Kıvanç, 2006: 5-6).

Diğer bir çalışma Golam Hossan ve arkadaşları tarafından yapılmış ve geliştirmekte olan ülkelerde e-devletin başarı ve başarısızlık faktörleri ve Bangladeş kamu görevlilerinin e-devleti ne şekilde algıladıkları incelenmiştir. Bu çalışmada e-devlet çalışmalarında etkili olduğu düşünülen faktörler, politik isteklilik, etkili proje yönetimi, proje çalışanlarının yetenekleri, yeterli teknolojik altyapı olarak sıralanmıştır (Chowdhury ve diğerleri, 2006: 71-80).

Torki Altameem ve arkadaşlarının yayımladıkları bir çalışmada ise kritik başarı faktörleri olarak, yönetim faktörü, teknik faktörler ve kurumsal yapı olarak belirtilmiştir (Altameem ve diğerleri, 2006: 1-5).

Bir diğer bölgesel çalışmada Trevor Wood-Harper ve arkadaşları Malezya ile ilgili yaptıkları bir çalışmada, hizmet sunumunda birbiriyle ilişkili başarı faktörlerini araştırmışlardır. Çalışmada e-devlet başarı faktörlerinin,

yöntem, insan, ve sistem olduğu belirtilmiştir (Wood ve İbrahim, 2004: 446-450).

E-devlet faktörlerinin ayrı ayrı ele alınarak irdelendiği değişik çalışmalar da vardır. Michael Parent (Parent ve diğerleri, 2005: 720-736) ile arkadaşları, başka bir çalışmada ise Christopher Phelan (Phelan, 2006: 27-43), diğer bir çalışmada ise Caroline J. Tolbert ve Karen Mossberger, *e-devlet ve güven faktörüne* değinmişlerdir (Tolbert ve diğerleri, 2006: 354).

Ayrıca e-ticarete etki eden faktörler ile ilgili yapılan bazı çalışmaların e-devlet ile ilgili yönlerinin olduğu görülmüştür. Ticari işletmelerin sunduğu e-hizmetler ile devletin sunduğu e-hizmetlerin benzer şekilde gerçekleştiği düşünüldüğünde, e-ticarete etki eden faktörlerin e-devlet içinde geçerli olacağı söylenebilir. Bu bağlamda yapılan bir çalışmada Poh-Kam Wong, e-ticaretin Singapur'da yaygınlaşmasına etki eden global ve ulusal faktörleri araştırmıştır. Bu çalışmada e-ticaretin gelişmesinde bölgesel ve küresel coğrafyanın, demografik yapının ve fiziksel altyapının, insan kaynaklarının, finansal ve yasal yapının önemli faktörler olduğu belirtilmiştir (Wong, 2003: 20).

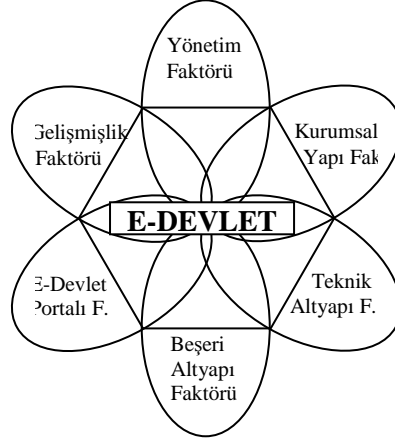
Belirtilen bu çalışmalarda araştırmacılar bölgesel veya belirli açılardan e-devlete etki eden faktörleri araştırmışlardır. Kimi çalışmalarda etkili faktörlerin üç, kimi çalışmalarda ise dört, beş veya altı tane olduğundan söz edilmiştir. Çalışmalarda değişik faktörlerden söz edilmesi araştırmacıların yaklaşımlarının farklılığındandır. Bazı araştırmacılar yaptıkları çalışmalarda e-devlet kullanımını, bazı araştırmacılar da e-devlet uygulamalarını dikkate almışlardır. Bölgesel çalışmalarda ise konu incelenmiş ve etkili faktörler sadece çalışmanın yapıldığı ülke açısından değerlendirilmiştir.

Bu çalışmada diğer araştırmacıların değindikleri faktörlerin bir kısmına yer verilmekle birlikte daha geniş bir perspektifte bakılarak başka etkili faktörlerin de olduğu belirtilmiştir.

III. E-Devlet'e Etki Eden Faktörler

E-devlet kavramı, klasik devlet hizmeti sunumundan elektronik ortamda hizmet sunumuna geçişi ifade etmektedir. Bu sürece etki eden birbiriyle ilişkili çeşitli faktörler vardır. Bu faktörler; Gelişmişlik, Yönetim, Kurumsal Yapı, Teknik Altyapı, Beşeri Altyapı ve E-devlet Portalıdır. Bu faktörlerin e-devlete olan etkilerinin sayısal olarak ölçülmesi için yapılmış bir çalışma henüz bulunmamaktadır.

E-devlete etki eden faktörlerin birbirleriyle olan ilişkileri ve e-devletin bu ilişkiler içerisindeki konumu Şekil 1.de gösterilmiştir.



Şekil 1. E-Devlete Etki Eden Faktörler

E-devlet konusunda başarılı olan ülkeler bu faktörler açısından yeterli durumda olan ülkelerdir. Bu faktörler ülkelere göre farklı etkilere ve sonuçlara sahiptir. Yeterli olan bir faktörün, yetersiz durumdaki diğer bir faktörün olumsuz etkilerini azaltması düşünülebilir. Ancak bu durum, her ülke için genelleştirilip bir kural olarak söylenemez. Bu farklılıkların bir sonucu olarak e-bu faktörlerin devlete ne ölçüde etki ettiği ve birbirleriyle olan etkileşimi sayısal olarak ifade henüz edilememektedir.

A. Gelişmişlik Faktörü

Bilgi ve iletişim araçları yüksek bir teknoloji gerektirdiğinden pahalıdır. E-devlet projeleri ve altyapı çalışmaları için ise önemli miktarda kaynağa gereksinim vardır. Bu nedenle e-devletin temel bileşenlerinden olan bilgisayar ve iletişim ağı sahipliği ve kullanımı gelişmiş ülkelerde oldukça ileridedir (The Pew, 2007: 73-78). E-devlet çalışmalarında ileride olan ülkelere bakıldığında ilk sıralarda gelişmiş ülkelerin olduğu görülmektedir (West, 2007: 13). Çeşitli yıllarda ve farklı kuruluş ve araştırmacılar tarafından yapılan e-devlet çalışmalarında ekonomik olarak gelişmiş ülkelerin her zaman ilk sıralarda bulunmaları bunun tesadüf olmadığını göstermektedir (World Bank, 2005: 253-271).

Devletin e-hizmetler sunabilmesi için gerekli kaynaklara sahip olmasının yanında kullanıcılarında bu hizmetlere ulaşabilecek donanıma sahip olması ekonomik güç ve gelişmişlikle yakından ilgilidir. Gelişmişlik faktörü gelişmekte olan ülkeler için önemli bir eksiklik olmakla birlikte, yeterli ekonomik geri dönüşü sağlayacak, çok kullanıcı e-devlet hizmetlerini hayata geçirmekle bu eksiklik kısmen giderilebilir.

Gelişmişlik faktörü e-devlet çalışmalarının finansmanında da etkisi göstermektedir. Gelişmiş ülkeler e-devlet yatırımları için öz kaynaklardan yararlanırken gelişmekte olan ülkeler dış kaynak kullanımına yönelmekte ve

yatırımların maliyetinin artması söz konusu olmaktadır. E-devlet projelerinin geliştirilmesi ve sürdürülebilir olmaları ekonomik güç ile yakından ilgilidir. Kamuda tasarruf amaçlayan iyi etüt edilmemiş bir e-devlet projesi tasarruftan çok maliyet getirecektir. Çünkü bilgi ve iletişim teknolojilerinin çabuk gelişen ve değişen bir yapıda olması, zamanında bitirilemeyen projelerin henüz bitmeden demode olması ve ekonomik olmaktan çıkmasına sebep olacaktır.

Gelişmiş ülkeler ile gelişmekte olan ülkeler arasında e-devlet çalışmalarında gerek uygulamalar gerekse kullanım bakımından gelişmişlikten kaynaklanan farklılıklar vardır. Gelişmiş ülkelerde bilgi iletişim teknolojilerine sahip toplumun kamu hizmetlerini elektronik ortamdan almak istemeleri, diğer bir ifade ile vatandaşlardan yöneticilere doğru e-devlet hizmetleri kullanımı isteği görülürken, gelişmekte olan ülkelerde ekonomik kaynaklardan tasarruf sağlamaya yönelik oluşturulan e-devlet hizmetlerinin vatandaşlar tarafından kullanılmasını bekleme şeklinde yukarıdan aşağıya doğru bir beklenti söz konusudur.

B. Yönetim Faktörü

Devlet yönetiminin sosyal hayat üzerindeki etkisi e-devlet gelişmesine etki eden bir faktördür. E-devlet uygulamalarında başarılı olan ülkelerin sosyal yaşantıda baskıcı bir rol üstlenmediği, fakat e-devlet çalışmalarında yetersiz olan ülkelerin sosyal hayata müdahale eden anti-demokratik ülkeler olduğu görülmektedir (West, 2007: 14). Ayrıca devlete duyulan güven ile e-devlet hizmetleri ve kullanımı arasında doğrusal yönde bir ilişki bulunmaktadır (Parent, 2005: 731-732). Bu güven; devlet stratejisi, devlet vatandaş ilişkisi ve devlet yönetiminin politik yaklaşımları tarafından belirlenmektedir. Devlet politikası olarak teknolojik açılımlara ilgisiz bir yönetimde, devlete güven duyulması e-devlet gelişimi açısından çok fazla önemli olmayacaktır.

Devletin ekonomik planda etkin rol oynadığı “devletçi” ülkelerde kaynakların devlet kontrolünde olması nedeniyle, vatandaşların devletten alacağı hizmetlerin sayısı çok fazladır. Bu durum devletin e-hizmetlerde etkin rol oynamasını gerektirirken, “devletçi” ülkelerde e-devletin geliştiği görülmemektedir. Örnek olarak G8 ülkeleri içerisinde yer alan Rusya'nın e-devlet sıralamalarında 198 ülke içerisinde 133. sırada yer aldığı gösterilebilir (West, 2007: 14). Devletçi yapısı ile bilinen diğer bir ülke olan Çin ise, e-devlet sıralamalarında 198 ülke içerisinde 51. sırada olup Rusya'dan daha iyi bir konuma sahiptir. AB ülkeleri içerisinde de e-devlet sıralamasında alt sıralarda bulunan ülkeler devletçi yaklaşımları ile bilinen eski Sovyetler Birliğinden ayrılan ülkelerden olan Estonya, Letonya ve doğu bloku ülkelerinden olan Romanya, Polonya'dır.

C. Kurumsal Yapı Faktörü

E-devlet hizmeti verebilecek olan kurumların yapısının hantal olması ve bürokratik işlemlerin fazlalığı e-devlete geçiş önündeki engellerdir. Geleneksel

devlet hizmeti yapısında belirtilen iş tanımlarının ve iş süreçlerinin elektronik ortama uygun bir şekilde yeniden tanımlanması gereklidir. Ayrıca kurum içerisindeki bilgi teknolojileri kabul düzeyi ve yönetim kademesinin bilişim teknolojilerine olan yakınlıkları kurumun e-devlet hizmetleri sunumundaki başarısını ve etkinliğini arttıracaktır (Carter, 2005: 5-25). Bir hizmetin alınabilmesi için gerekli prosedürlerin azaltılması bilgi ve sorgulamalar için veri tabanlarının kullanılabilir olması e-devlet hizmeti verilmesini kolaylaştıracaktır.

Kurumsal altyapı içerisinde değerlendirilecek bir diğer konu da yasal ve hukuki altyapının uygun olmasıdır. E-devlet hizmeti alacak kişinin kimliğinin doğrulanması ve işlemlerin elektronik ortamda yapılmasının yasal olarak düzenlenmesi gereklidir. Kurumun organizasyon yapısının e-devlet hizmetlerine uygun hale getirilmesi için değiştirilmesi veya merkezi yönetim ağırlıklı hizmet veren kurumların taşra teşkilatlarının düzenlenmesi, görev ve iş dağılımlarının yeniden yapılması gibi düzenlemeler e-devlet hizmetlerinin etkinliğinde önemli rol oynayacaktır.

D. Teknik Altyapı Faktörü

E-devlet hizmetlerinin sunumunda ve kullanımında teknik altyapı faktörü oldukça önemlidir. İleri seviyede teknoloji gerektiren bilgi iletişim araçlarının edinilme maliyetleri oldukça yüksek olduğundan teknik altyapı faktörü, gelişmişlik ile yakından ilişkilidir. Ayrıca teknik altyapı, teknolojik değişimlere bağlı olarak zaman içerisinde hızlı bir değişim göstermektedir. 2000 yılından önce çevirmeli bağlantı ile Internet'e erişim sağlanırken günümüzde genişbant kullanımı ön plana çıkmıştır. Geniş banttan daha hızlı bir iletişim kanalı üzerinde çalışmalar devam etmektedir (Leake, 2008). Kuşkusuz bu değişimler e-devlet hizmetlerinin teknik yapısını değiştirebilecektir. Ancak bu değişimler kullanıcılar tarafından da benimsenmelidir. Kullanıcıların yoğunlukla sahip oldukları bir teknoloji kullanılarak yapılan bir hizmet sunumu başarılı olacaktır. Gerek e-devlet hizmetlerinin sunumu için gerekse bu hizmetleri alabilmek için teknik olarak hazır olmak gerekir. E-devlet hizmetlerini alabilecek kullanıcıların donanım olarak yetersiz olması durumunda, çok sayıda e-hizmetlerin sunulmuş olması önemli değildir.

Vatandaşların e-devlet hizmetlerini alabilmesi için gerekli iki temel unsur olan *iletişim aracı* ve *iletişim kanalı* e-devlet hizmetlerinin teknik alt yapısı içinde değerlendirilir. E-devlet hizmeti almak için iletişim aracı ile iletişim kanalına birlikte sahip olmak gerekir. İletişim aracı olarak genelde bilgisayar ve çok düşük oranda cep telefonu, iletişim aracı olarak büyük bir oranda Internet ve çok düşük bir oranda da GSM operatörlerinin destek verdiği diğer iletişim protokolleri kullanılmaktadır. E-devlet hizmetleri için geniş bant Internet kullanımına sahip olmak bir zorunluluk olmamakla birlikte interaktif işlemlerin gerektirdiği sorgulamalar ve bilgi erişimi için pratikte bir zorunluluktur. E-devlette ilk sıralarda bulunan Danimarka ve Finlandiya'nın geniş bant

kullanımları incelendiğinde %60-70 gibi oldukça yüksek olduğu görülmektedir (Smihily, 2007).

E. Beşeri Altyapı Faktörü

E-devlet bilgi sistemlerinin kurulması ve kullanılması için eğitimli ve yeterli donanıma sahip yetişmiş insan gücü gereklidir. Beşeri altyapı, bilgi teknolojileri alanında yetişmiş elemanlar ve kullanıcılar olmak üzere iki farklı açıdan değerlendirilir. Devlet kurumlarında bilgi teknolojileri ve e-devlet uygulamalarının geliştirilmesi konusunda yetişmiş elemanlara ihtiyaç vardır. Bu ihtiyaç kurum dışından yetişmiş eleman temin edilerek veya bilgi teknolojileri konusunda bir firma ile işbirliği yapılarak çözülebilir. Fakat e-devlet'in beşeri altyapısının ikinci kanadı olan kullanıcıların donanım ve eğitim düzeylerinin iyileştirilmesi kısa sürede başarılamaz. Bilgisayar kullanımında ve eğitim durumlarında bölgesel ve demografik değişkenler arasında önemli farklılıkların bulunması sayısal uçurumun bir göstergesidir. Sayısal uçurumun olduğu bir toplumda e-devlet hizmetleri her kesime etkin bir şekilde ulaşamayacak ve kullanılamayacaktır.

E-devlet hizmeti alanların demografik yapısı, eğitim durumları e-devlet hizmetlerinden yararlanmaları ile yakından ilişkilidir. Bilgi iletişim teknolojilerinin kullanılma etkinliği, kişilerin eğitim seviyeleri ve kültürel yapıları ve okuryazarlık oranları ile açıklanabilir (Gong Wen, 2007: 57-74). Bu nedenle e-devlet çalışmalarında değişmesi ve/veya değiştirilmesi en zor ve yavaş olan beşeri altyapı faktörüdür. E-devlet hizmetlerinde hedef kitle olarak tanımlanan kullanıcıların sosyal, ekonomik ve kültürel yapılarının bilinmesi e-devletin başarısını arttıracaktır. E-hizmetlerin kullanıma açılmadan önce bu farklılıkların dikkate alınarak en çok kullanıcıya ulaşılacak hizmetlerin seçilmesi, e-devlet hizmetlerinin gelişmesindeki beşeri altyapı eksikliğinin etkisini azaltacaktır.

F. E-Devlet Portalı Faktörü

E-devlet hizmetlerine kullanıcıların kolay ulaşması ve etkin bir şekilde kullanması için e-hizmetlerin bir arada bulunması e-devletin gelişmesi için önemlidir. E-devlet portalı, kullanıcıların alabilecekleri e-devlet hizmetlerini bir arada bulundurur. Ayrıca kullanıcılara e-hizmetleri sunmasının yanında yeni e-hizmetlerden yararlanmaları konusunda yönlendirmeler yaparak talep oluşturur. E-devlet portallarının basit ve kullanıcıların genel seviyelerine uygun olması kullanımı cesaretlendirecek ve teşvik edecektir. Kişisel bilgilerin gizliliği konusunda gerekli güvencelerin verilmesi e-devlet portalının kullanımının yaygınlaşması için gereklidir.

E-devlet işlemlerinin bir kanaldan verildiği Singapur, Danimarka ve Amerika Birleşik Devletleri gibi ülkelerin e-devlet siteleri milyonlarca ifade edilen kullanıcı ziyareti sayısına erişmişlerdir. ABD'nin e-devlet portalında 254 online hizmet ve yirmi sekiz farklı dil desteği bulunmaktadır (West, 2007: 19).

ABD'nin devlete ait Internet sitelerinin 2007 yılındaki toplam ziyaretçi sayısı ise 241 milyonun üzerindedir (HKSAR, 2008). Bu rakamlar e-devlet portalının sözü edilen ülkelerde etkin bir şekilde kullanıldığının bir işaretidir.

IV. Etki Eden Faktörler ve Türkiye

Türkiye dünya devletleri arasında 17. büyük ekonomiye sahip gelişmekte olan bir ülkedir. Henüz tam gelişmiş bir ülke olamamanın e-devlet üzerindeki olumsuz etkileri, bilgi sistemi ve teknolojileri altyapısı ve projeleri için ayrılan kaynak miktarının yetersizliğinde kendini göstermektedir. 2007 yılı kamu bilgi teknolojileri yatırımları için ayrılan ödenek 2006 yılına göre azalmış (DPT, 2007, 19) 2008 yılında ise % 1.3 artış ile 591 bin dolar olmuştur (DPT, 2008: 3). Oysa gelişmiş ülkelerden biri olan ABD'de 2008 yılında bilgi teknolojileri için 68 milyar dolar ayrılmış ve 2009 yılı için de %3,8'lik bir artış ile 71 milyar dolar ayrılması planlanmıştır (Whitehouse, 2008). Amerika ile Türkiye arasındaki gelişmişlik farkı önemli olmakla birlikte oransal olarak Türkiye'nin Bilişim teknolojilerine ayırdığı kaynak miktarının, ABD'nin ayırdığı kaynağın binde sekizi (%0.83) seviyesindedir.

Devlet yöneticileri tarafından e-devlet çalışmaları için politik isteklilik, “*e-dönüşüm stratejileri*” ve “*e-Türkiye*” açıklamaları ile duyurulmuş ve bir değişim başlatılacağı ifade edilmiştir. Bu bağlamda birçok e-devlet projesi başlatılmış ve önemli ölçüde mesafe alınmıştır. Örneğin vergi daireleri otomasyon projesi “VEDOP”, Milli Eğitim Bakanlığının “e-okul” gibi çok kullanıcı büyük projeleri hayata geçirilmiştir. Ayrıca iş dünyasına yönelik çok sayıda uygulama kullanılmaya başlamış ve Avrupa birliği ortalamasının düzeyine erişilmiştir (TUİK, 2008).

E-devlet hizmeti verebilmeleri için kurumların bürokratik ve işleyiş olarak hazır olmaları gerekir. Türkiye'de kurumların büyük bir çoğunluğunun Internet siteleri vardır. Ancak bu siteler daha çok tanıtım amaçlı olarak kullanılmaktadır. Bu siteler üzerinden hizmet veren kurum sayısı az olmakla beraber verilen hizmetler basit bir takım formların indirilmesinden ibaret kalmıştır. E-devlet hizmetlerinin verilmesi konusundaki yasal ve bürokratik engellerin düzenlenmesi ile ilgili çalışmalar yapılmış ve yapılmaktadır. Fikir ve sanat eserlerinin korunması kanunu ve elektronik işlemlerin geçerliliği kanunu gibi yasalar çıkartılmıştır. Ancak kurumların e-hizmet sunmada birbirinden bağımsız hareket etmeleri, bir projenin değişik kurumlar tarafından ayrı ayrı geliştirilmesi nedeniyle kaynak israfı gibi bir sonucu doğurmuştur. E-devlet yatırımları ve projelerinin bir noktadan yönetilmesi için *Bilişim ve Teknoloji Bakanlığı* gibi bir yapılanma gelişmiş bazı ülkelerde görülmektedir (Ministry of Science Technology and Innovation, 2008). Bu tür yapılanmalar ile kaynakların optimal dağılımı ve projelerin gerçekleştirilmesi daha kolay ve hızlı olabilecektir.

Teknik alt yapı konusunda Türkiye Avrupa ülkelerinin gerisindedir. E-devlet hizmetlerinin etkili bir şekilde kullanılması için Internet bir

zorunluluktur. Türkiye'deki toplam nüfus içinde Internet kullanımı, %36.9 ile Avrupa ortalaması olan %48.1'in altındadır. Toplam nüfus içinde Internet yaygınlığı Hollanda için %90.1, İsveç için %77.4, ABD için %73.6 ve Danimarka için %68.6'dır (Internet World Statistics, 2008). Bilindiği gibi bu ülkeler e-devlet sıralamasında ilk sıralarda bulunan ülkelerdir.

E-hizmetlerin sunumunda bir diğer konu da Türkiye'de tek bir e-devlet sitesinin olmayışıdır. Kurumların neredeyse tamamının birbirinden bağımsız Internet siteleri bulunmakta ve hangi sitenin e-hizmet verdiği bilinmemektedir. E-devlet hizmetlerinin sunumundaki bu karmaşa, e-hizmetlerin kullanımındaki yetersizliğin bir nedenidir. Ayrıca çok fazla sayıda site içerisinde hizmetlerin ne şekilde alınacağı konusunda kullanıcılar yeterli bilgiye de sahip değildir.

V. Sonuç

“E-devlet” klasik devlet hizmetinden, elektronik ortamda hizmet almaya dönüşümü ifade etmektedir. Bu sürece etki eden çeşitli faktörler vardır. Etki eden her bir faktör, kendi içinde dolaylı veya doğrudan etki eden başka faktörlere de sahiptir. Karmaşık ve iç içe ilişkilerden dolayı, bu faktörlerin e-devlet'e olan etkilerinin sayısal olarak araştırıldığı bir çalışma yapılamamıştır. Bu faktörler gelişmiş ülkelere için olduğu kadar gelişmekte olan ülkeler için de oldukça önemlidir. Bu faktörlerin başında ekonomik gelişmişlik gelmekle birlikte tek ve yeterli bir faktör değildir. Gelişmiş bazı ülkelerin e-devlet sıralamalarındaki yerleri bazı gelişmekte olan ülkelerin gerisindedir. Bu da e-devletteki gelişmelerin sadece ekonomik gelişmişlik ile açıklanamayacağını göstermektedir. Ekonomik gelişmişliğin sağlanması uzun bir süreç gerektirmektedir. Ancak az gelişmişliğin e-devletin gelişimi üzerindeki olumsuz etkisi ciddi bir planlama ve strateji ile telafi edilebilir. Bunun için gelişmekte olan ülkelerin önceliklerini iyi belirlemeleri ve ekonomik getirisi yüksek olan e-devlet hizmetlerine ağırlık vermeleri gerekmektedir. Emek yoğun ve çok kullanıcı hizmetlerin ilk olarak e-devlet hizmetine dönüştürülmesi, gelişmekte olan ülkeler için öncelikli olmalıdır. Bu şekilde sağlanacak kaynak tasarrufu ve kaynakların verimli kullanımı ekonomik gelişmeyi sağlayacaktır.

E-devlete etki eden diğer önemli bir faktör de devletin ve kurumlarının yönetim şekilleridir. Merkeziyetçi ve dışa kapalı antidemokratik yönetim şekilleriyle yönetilen ülkelerin e-devlet sıralamasındaki yerleri, demokratik olarak yönetilen toplumlara göre oldukça geridedir. Devletin vatandaşları üzerindeki kontrolünün fazla olduğu bu tür toplumlarda devlet hizmetlerinin fazlalığından dolayı e-devletin gelişmesi daha çok beklenirken bu konuda yeterli ilerleme görülememektedir. Kurumsal bazda ise geleneksel devlet kurumlarının hantal ve bürokratik yapılarından dolayı iş süreçleri fazladır ve bu tür hizmetlerin e-devlet hizmeti olarak verilebilmesi için iş prosedürlerinin ve iş tanımlarının yeniden yapılması gereklidir.

E-devlet hizmeti vermek için kurumların altyapıları ve teknik donanımı yeterli olmalıdır. Kurumların altyapı ihtiyacı yanında e-hizmetleri kullanacak

kişilerin de teknik donanıma sahip olmaları önemlidir. E-devlet hizmetlerinin gelişmesi için hizmet sunucu ve kullanıcı arasında teknolojik uyum zorunludur. Geniş bant kullanımının yaygın olmadığı bir altyapı ortamında hizmetlerin geniş banda uygun olarak verilmesi kullanımda bir fayda sağlamayacaktır. E-devlet hizmetlerinin sunumunda teknolojik gelişmelerin de dikkate alınması zorunludur. Teknik altyapı ile birlikte düşünülmesi gereken bir konu da beşeri altyapıdır. Okuryazarlık oranı düşük bir toplumda e-devlet hizmeti sunumu veya kullanımının üst seviyelerde olması beklenemez. E-devlet hizmetlerinin neler olduğu nasıl kullanılacağı konusunda bilgi eksikliğinin giderilmesi ve e-hizmetlerin tümünün bir arada bulunduğu bir e-devlet portalının olması kullanıcılara büyük kolaylıklar sağlayacaktır. E-hizmetlerden uygun olanlarının kullanımının zorunlu hale getirilmesi e-devlete talep oluşturacak ve diğer e-hizmetlerin kullanılması konusunda cesaret verecektir.

Abstract: Governments around the world are working continuously in order to improve services for their citizens. They want to connect with their citizens through online media in order to implement their policies more effectively and increase their influence on citizens more directly. The delivery of public sector information and services to citizens through the Internet is considered to be e-government. E-government is the use of information technology to enable and improve the efficiency with which government services are provided to citizens, employees, businesses and agencies. There are various factors affecting the e-government. Generally, researchers have indicated a number of e-government initiatives implemented by various countries; they have emphasized the importance of certain factors such as technological factors, ignoring other important factors. Actually, the success of e-government also depends on the non-technical environment such as development factor, project management and human infrastructure. This paper identifies the significant factors for e-government services and implementations.

Key Words: e-government, e-government factors, technological infrastructure

Kaynakça

- Altameem Torki and Mohamed Zairi, et al, “*Critical Success Factors of E-Government: A Proposed Model for E-Government Implementation*”, *Innovations in Information Technology*, Vol. November 2006.
<http://ieeexplore.ieee.org/iel5/4085390/4043134/04085489.pdf?isnumber=4043134&prod=CNF&arnumber=4085489&arSt=1&ared=5&arAuthor=Torki+Altameem%3B+Mohamed+Zairi%3B+Sarmad+Alshawi> (07-8-2008)
- Carter Lemuria ve France Bélanger, “*The Utilization of E-Government Services: Citizen Trust, Innovation and Acceptance Factors*”, *Information Systems Journal*, Blackwell Publishing Ltd, Vol. 15, 2005, s. 5-25.

- Chowdhury Golam Hossan and Wahidul Habib, et al, “*Success and Failure Factors for e-Government projects implementation in developing countries: A study on the perception of government officials of Bangladesh*”, 2nd European Conference on Mobile Government, 2006.
- DPT (Devlet Planlama Teşkilatı), “*E-Dönüşüm Türkiye Projesi: 2003-2007 Arası Gelişmeler*”, Devlet Planlama Teşkilatı Bilgi Toplumu Dairesi, 2007. http://www.bilgitoplumu.gov.tr/duyuru/IcraKurulu/e-D%F6n%FC%FE%FCm%20T%FCrkiye_Ekim%202007.pdf (22-06-2008)
- DPT (Devlet Planlama Teşkilatı), “*2008 Yılı Kamu Bilgi ve İletişim Teknolojileri Yatırımları*” Devlet Planlama Teşkilatı Bilgi Toplumu Dairesi, 2008. <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/yatirim/2008KamuBITYatirimlari.pdf>
- Gong Wen, Zhan G. Li, Rodney L. Stump,, “*Global Internet Use and Access: Cultural Considerations*”, Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics, Vol. 19 No. 1, 2007, s. 57-74.
- HKSAR Government Web Sites Visitors Statistics System (2008), “*Web statistics*”, <http://webstat.cis.gov.hk/webstat/jsp/searchByDept.jsp?lang=en&dept=all> (1-8-2008)
- Internet World Statistics, “*Internet Usage in Europe*”, <http://www.internetworldstats.com/stats4.htm#europe> (10-10-2008)
- Kıvanç Efe, Halil İbrahim Özbilger ve diğerleri, “*E-Devlet Dönüşümünde Kritik Faktörler ve İşletmecilik Açısından Değerlendirmeler*”, 11. Türkiye’de İnternet Konferansı, 2006, <http://inet-tr.org.tr/inetconf11/bildiri/59.doc>
- Leake Jonathan, “*Coming Soon: Superfast Internet*”, Times Online, 6 Nisan 2008, <http://www.timesonline.co.uk/tol/news/uk/science/article3689881.ece> (13-08-2008)
- Lee M. Sang, Xin Tang and Silvna Trimi, “*Current Practices of Leading E-government Countries*”, Communications of The ACM, Vol. 48, No. 10, 2005.
- Ministry of Science Technology and Innovation, *Ministry of Science Technology and Innovation*, Danimarka, 2008, <http://videnskabsministeriet.dk/site/frontpage> (11-08-2008)
- Parent M and Vandebek C. A., et al, “*Building Citizen Trust Through E-Government*” Government Information Quarterly, Vol. 22, 2005, s. 720–736.
- Phelan Christopher, , “*Public Trust and Government Betrayal*”, Journal of Economic Theory, Vol. 130, 2006, s. 27-43.

- Smihily, Maria, “*Internet Usage In 2007-Households and Individuals*”, European Statistical Data Office, 2007,
http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ity_offpub/ks-qa-07-023/en/ks-qa-07-023-en.pdf (1-2-2008)
- The Pew Global Attitudes Project, “*2007 Pew Global Attitudes Survey*”, Washington D.C, 2007, s.73-78.
<http://pcworld.about.com/gi/dynamic/offsite.htm?site=http://pewglobal.org/reports/pdf/258.pdf> (13-07-2008)
- Tolbert Caroline J. and Karen Mossberger, “*The Effects of E-Government on Trust and Confidence in Government*”, Public Administration Review, Vol. May/June 06, s. 354-369, 2006
<http://portal.acm.org/citation.cfm?id=1123196.1123299> (09-07-2008)
- TÜİK, Türkiye İstatistik Kurumu, “*Haber Bülteni*”, Sayı: 138, Ağustos 2008,
<http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=2055>
- West, M. Darrell, “*Global E-Government 2007*”, 2007, s. 13.
<http://www.insidepolitics.org/egovt07int.pdf> (09-07-2008)
- Whitehouse, http://www.whitehouse.gov/omb/egov/g-9-budget_highlights.html
(12-08-2008)
- Wong Poh-Kam, “*Global and National Factors Affecting E-Commerce Diffusion in Singapore*”, The Information Society, Vol.19, 2003, s. 19-32
- World Bank Report, “*World Development Report 2005*”, 2005, s. 253-271.
http://siteresources.worldbank.org/ICPINT/Resources/ICP_final_results.pdf (7-06-2008)
- Wood-Harper Trevor and Othman Ibrahim, et al, “*An Interconnected Success Factor Approach for Service Functional in Malaysian Electronic Government*”, Sixth International Conference on Electronic Commerce, 2004, s. 446-450.