



**KOBİ'LERE YÖNELİK E-DEVLET
UYGULAMALARI: KOSGEB ÖRNEĞİ**

**2020
YÜKSEK LİSANS TEZİ
KAMU YÖNETİMİ**

Süleyman BAYRAKTAR

**Tez Danışmanı
Prof. Dr. Sait AŞGIN**

KOBİ'LERE YÖNELİK E-DEVLET UYGULAMALARI: KOSGEB ÖRNEĞİ

Süleyman BAYRAKTAR

Prof. Dr. Sait AŞGIN

T.C.

Karabük Üniversitesi

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü

Kamu Yönetimi Anabilim Dalında

Yüksek Lisans Tezi

Olarak Hazırlanmıştır

KARABÜK

Temmuz 2020

İÇİNDEKİLER

İÇİNDEKİLER	1
TEZ ONAY SAYFASI.....	4
DOĞRULUK BEYANI	5
ÖNSÖZ	6
ÖZ.....	7
ABSTRACT.....	8
ARŞİV KAYIT BİLGİLERİ.....	9
ARCHIVE RECORD INFORMATION	10
KISALTMALAR	11
ARAŞTIRMANIN KONUSU	12
ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ.....	12
ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ.....	13
ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ VE PROBLEM.....	14
EVREN VE ÖRNEKLEM	16
KAPSAM VE SINIRLILIKLAR	16
GİRİŞ	17
1. BÖLÜM: KOBİ TANIMI VE KOBİ'LERİN SORUNLARI	19
1.1. KOBİ Tanımı.....	19
1.1.1 Amerika Birleşik Devletleri KOBİ tanımı.....	19
1.1.2 Japonya KOBİ tanımı	20
1.1.3 İran KOBİ tanımı	20
1.1.4 Avrupa Birliği KOBİ tanımı.....	21
1.1.5 Türkiye'deki KOBİ tanımı	22
1.2.KOBİ'lerin Önemi	23
1.3. KOBİ'lerin Avantaj, Dezavantajları ve Özellikleri.....	25
1.3.1 KOBİ'lerin Avantajları.....	25
1.3.2 KOBİ'lerin Dezavantajları	26
1.3.3 KOBİ'lerin Özellikleri.....	27
1.4. KOBİ'lerin Sorunları	28
1.4.1 Finansman Sorunları.....	28
1.4.2 Tedarik Sorunları	29
1.4.3 Yönetim ve Örgütlenme Sorunları.....	29
1.4.4 İnsan Kaynakları ve Halka İlişkiler Sorunları	30
1.4.5 Pazarlama Sorunları.....	30
1.4.6 İhracat Sorunları	31
1.4.7 Standartizasyon Sorunları	32
1.4.8 AR-GE ve Bilgi Toplama Sorunları	32
2. BÖLÜM: e-DEVLET KAVRAMI ve GELİŞİMİ.....	34
2.1 e-Devlet	34
2.2 e-Devletin Tarihsel Gelişimi.....	35
2.3 Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma ve e-Devlet.....	36
2.4 e-Devletin Sosyal Kültüre Yansıması.....	39
2.5 e-Devletin Özellikleri	40
2.6 e-Devletin Yararları.....	41
2.7 e-Devletin Önündeki Engeller.....	42
2.7.1 Yasal Engeller	43

2.7.2 Organizasyonel Engeller	43
2.7.3 Dijital Bölünme	44
2.7.4 Teknolojik Engeller	45
2.7.5 Ekonomik Engeller	45
2.8 e-Devletin Temel Unsurları.....	46
2.8.1 Devlet.....	47
2.8.2 Yerel Yönetimler	48
2.8.3 Vatandaş	48
2.8.4 Özel Sektör	49
2.9 e-Devlet Stratejileri.....	50
2.10 e-Devlet Sürecine Hazır Olma Endeksi	52
2.11 e-Devlet Modelleri.....	54
2.11.1 Layne ve Lee e-Devlet Modeli.....	55
2.11.2 Baum ve Di Maio e-Devlet Modeli.....	55
2.11.3 Hiller ve Belanger e-Devlet Modeli	56
2.11.4 Wescott e-Devlet Modeli.....	56
3. BÖLÜM: e-DEVLET ÜLKE UYGULAMALARI	57
3.1. Katar e-Devlet 2020 Stratejisi.....	57
3.1.1 Katar e-Devlet 2020 Stratejisi/Vizyon.....	57
3.1.2 Katar e-Devlet 2020 Stratejisi/Hedeflenen Yararlar	58
3.1.3 Katar e-Devlet 2020 Stratejisi/Stratejik Amaçlar.....	59
3.1.4 Katar e-Devlet 2020 Stratejisi/Vizyonun Eyleme Dönüştürülmesi .	59
3.1.5 Katar e-Devlet Uygulama Yol Haritası.....	61
3.1.6 Katar e-Devlet 2020 Stratejisi/Başarının Sağlanma	63
3.2 İsviçre Dijital Stratejisi	63
3.2.1 İsviçre Dijital Stratejisi/Amaç ve İlkeler	64
3.2.2 İsviçre Dijital Stratejisi/Stratejik Amaçlar	65
3.2.3 İsviçre Dijital Stratejisi/Öncelikli Alanlar.....	65
3.2.3.1 Eğitim, Araştırma ve İnovasyon.....	65
3.2.3.2 Altyapı	66
3.2.3.3 Güvenlik.....	66
3.2.3.4 Doğal Kaynaklar ve Enerji	67
3.2.3.5 Politik Katılım ve e-Devlet	67
3.2.3.6 Ekonomi	68
3.2.3.7 Veri, Dijital içerik ve Yapay Zeka	69
3.2.3.8 Sosyal, Sağlık ve Kültürel Sorunlar	70
3.2.3.9 Uluslararası Taahhüt	70
3.2.4 İsviçre Dijital Stratejisi/Uygulama ve Diyalog	70
3.3 Avusturya e-Devlet Stratejisi ve Yol Haritası	71
3.3.1 Avusturya e-Devlet Stratejisi Yol Haritası/Amaçlar	71
3.3.2 Avusturya e-Devlet Stratejisi Yol Haritası/Prensipeler	72
3.3.3 Avusturya e-Devlet Stratejisi Yol Haritası/Fırsatlar ve Zorluklar .	73
3.3.4 Avusturya e-Devlet Stratejisi Yol Haritası/Avusturya Vizyon 2025	73
3.3.5 Avusturya e-Devlet Stratejisi ve Yol Haritası/Senaryo 2025	74
3.3.6 Avusturya Dijitalleşme Seviyesi	75
3.4. Uruguay e-Devlet Stratejisi 2020	77
3.4.1 Uruguay e-Devlet Stratejisi 2020/Kavramsal Çerçeve	78
3.4.2 Uruguay e-Devlet Stratejisi 2020/Yapı	78
3.4.3 Uruguay e-Devlet Stratejisi 2020/Amaç.....	79

3.4.4 Uruguay e-Devlet Stratejisi 2020/Stratejik Amaçlar	80
3.4.5 Uruguay e-Devlet Stratejisi ve Dijital Ajanda 2020/Uygulama.....	80
4.BÖLÜM: TÜRKİYE'DE e-DEVLET VE KOSGEB e-DEVLET UYGULAMALARI	81
4.1. Türkiye'de e-Devlet	82
4.1.1 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı	83
4.1.2 Ödüllü e-Devlet Uygulaması: e-Nabız.....	85
4.1.3 Türkiye e-Devlet Seviyesi	87
4.2 KOSGEB ve KOSGEB e-Devlet Uygulamaları	90
4.2.1 KOSGEB Kurumsal Yapısı	90
4.2.2 KOSGEB Destekleri	91
4.2.2.1 İşletme Geliştirme Destek Programı	91
4.2.2.2 Girişimciliği Geliştirme Destek Programı	92
4.2.2.2.1 Geleneksel Girişimci Desteği	93
4.2.2.2.2 İleri Girişimci Desteği	93
4.2.2.3 AR-GE-İnovasyon Endüstriyel Uygulama Destek Programı	95
4.2.2.4 Stratejik Ürün Destek Programı	96
4.2.3 KOSGEB e-Devlet Uygulama Örnekleri	97
4.2.3.1 KOSGEB Girişimcilik Eğitimleri.....	97
4.2.3.2 KOBİ Beyannamesi	100
4.2.3.3 KOBİ Ödülleri.....	102
5.BÖLÜM:KOSGEB'İN KOBİ'LERE YÖNELİK e-DEVLET UYGULAMALARININ ANALİZİ	104
5.1 Araştırmanın Geçerliliği ve Güvenirliliği.....	104
5.2 Araştırma Bulguları ve Değerlendirmeler	104
5.2.1.Frekans Analiz	105
5.2.2Karşılaştırmalı Analiz.....	117
SONUÇ ve ÖNERİLER	134
KAYNAKÇA.....	142
TABLolar LİSTESİ	149
ŞEKİLLER LİSTESİ	152
ANKET ÇALIŞMASI.....	153
ÖZGEÇMİŞ	159

TEZ ONAY SAYFASI

Süleyman BAYRAKTAR tarafından hazırlanan “KOBİ’LERE YÖNELİK E-DEVLET UYGULAMALARI: KOSGEB ÖRNEĞİ” başlıklı bu tezin Yüksek Lisans Tezi olarak uygun olduğunu onaylarım.

Prof. Dr. Sait AŞGIN

.....

Tez Danışmanı, Kamu Yönetimi Anabilim Dalı

Bu çalışma, jürimiz tarafından Oy Birliği ile Kamu Yönetimi Anabilim Dalında Yüksek Lisans tezi olarak kabul edilmiştir. 08/07/2020

Ünvanı, Adı SOYADI (Kurumu)

İmzası

Başkan : Prof. Dr. Sait AŞGIN (KBÜ)

.....

Üye : Doç. Dr. Kemal YAMAN (KBÜ)

.....

Üye : Dr. Öğr. Üyesi Nihat ALTUNTEPE (İSUBÜ)

.....

KBÜ Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Yönetim Kurulu, bu tez ile, Yüksek Lisans derecesini onamıştır.

Prof. Dr. Hasan SOLMAZ

.....

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Müdürü

DOĞRULUK BEYANI

Yüksek lisans tezi olarak sunduğum bu çalışmayı bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı herhangi bir yola tevessül etmeden yazdığımı, araştırmamı yaparken hangi tür alıntıların intihal kusuru sayılacağını bildiğimi, intihal kusuru sayılabilecek herhangi bir bölüme araştırmamda yer vermediğimi, yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden olduğu ve bu eserlere metin içerisinde uygun şekilde atıf yapıldığını beyan ederim.

Enstitü tarafından belli bir zamana bağlı olmaksızın, tezimle ilgili yaptığım bu beyana aykırı bir durumun saptanması halinde ortaya çıkacak ahlaki ve hukuki tüm sonuçlara katlanmayı beyan ederim.

Ad Soyad: Süleyman BAYRAKTAR

İmza:

ÖNSÖZ

Teknolojik gelişmelerin ilerlemesi ile birlikte kamu hizmetlerinin vatandaşlara etkin ve verimli bir biçimde sunulması amacıyla bilişim teknolojileri ile kamu hizmetleri bir bütün olarak ele alınmaya başlanmıştır. Akademik çalışmalarda “e-Devlet” ya da “e-Government” olarak geçmeye başlayan bu kavram zaman içerisinde ülkelerin stratejik belgelerinin ana konularından birisi olmaya başlamıştır.

Bu kapsamda yürüttüğümüz çalışma KOBİ’lerin tanımı ve sorunları, e-Devlet tanımı ve tarihsel gelişimi, örnek ülkelerin e-Devlet strateji belgeleri, Türkiye’de e-Devlet süreci ve KOSGEB e-Devlet uygulamalarını gibi konuları içermekte olup çalışma kapsamında uygulanan anket ile KOSGEB’den destek alan işletmelerin bilişim teknolojilerindeki farkındalığının ölçülmesi ve KOSGEB tarafından işletmelere sunulan elektronik hizmetler hakkında durum analizi yapılması amaçlanmaktadır.

Çalışmamın ortaya çıkmasında, şekillenmesinde ve tamamlanmasında birçok kişinin katkısı yadsınamaz. Bu kapsamda çalışmamın her aşamasında yol gösteren değerli tez danışmanım Prof. Dr. Sait AŞGIN’a, çalışmamın her aşamasında desteklerini esirgemeyen değerli eşim Hilal KILIÇ BAYRAKTAR ve canım annem Melek BAYRAKTAR’a sonsuz teşekkürü borç bilirim.

ÖZ

e-Devlet kavramı; genel hatlarıyla “bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı” ve “bilişim teknolojileri ve internet yoluyla daha iyi bir yönetim gerçekleştirmek“ olarak tanımlanmaktadır.

Kamu idarelerince kamu hizmetlerini elektronik ortamda uygulama fikrinin akademik çalışmalara girmesiyle birlikte birçok akademik kurum ve kuruluş e-Devlet kavramının çerçevesi ile ilgili görüşler ortaya koymuşlardır. Akademik kurum ve kuruluşlar kavramsal çerçeveyi çizerken bilişim teknolojileri, kamu hizmetleri, etkinlik, verimlilik, hesap verilebilirlik, güvenlik gibi kavramları ön plana çıkarmışlardır.

Bu çalışmanın amacı işletmelere yönelik sunulan KOSGEB e-Devlet uygulamalarının analinizi yapmak ve ileriye dönük öngörülerde bulunmaktır. Bu amaçlara uygun olarak çalışmanın ilk bölümünde KOBİ tanımı ve KOBİ’lerin sorunlarına değinilmiştir. İkinci bölümde e-Devlet kavramı ve tarihsel gelişimi üzerinde durulmuştur. Üçüncü bölümde örnek ülkelerin e-Devlet strateji belgelerinde amaç, hedef, vizyon, stratejik hedefler belirtilmiştir. Dördüncü bölümde KOSGEB’in kurumsal yapısı, sunduğu destekler ve e-Devlet hizmetleri anlatılmaya çalışılmıştır. Çalışmanın son bölümünde ülkemiz genelinde faaliyet gösteren 2.000 KOBİ’ye uygulanan anketin analizi yapılmıştır.

Anket çalışması kapsamında işletmelere genel, bilgi iletişim teknolojilerin kullanımı, e-Devlet ve KOBİ’lere yönelik KOSGEB e-Devlet uygulamalarına ilişkin olmak üzere dört grupta yirmi soru sorulmuştur. Bu sorular SPSS 22 programı kullanılarak analiz edilmiştir. KOBİ’lerin e-Devlet ve KOSGEB e-Devlet uygulamalarına ilişkin bakış açıları incelenmiştir. Çalışma sonuç ve öneriler bölümüyle tamamlanmıştır.

Anahtar Kelimeler: e-Devlet, e-Devlet Uygulamaları, KOBİ, KOSGEB

ABSTRACT

e-government; in general, is defined as “using information and communication technologies” and “performing a better management through information technologies and internet”.

With the introduction of the idea of implementing public services electronically by the public administrations, many academic institutions and organizations have put forward opinions on the conceptual framework of the electronic state. While academic institutions and organizations drew the conceptual framework, they put forward concepts such as information technologies, public services, efficiency, efficiency, accountability and security.

The purpose of this study is to make an analysis of KOSGEB e-Government applications for businesses and to make forward-looking predictions. In line with these objectives, the definition of SME and the problems of SMEs are mentioned in the first part of the study. In the second part, the concept and historical development of e-Government is emphasized. In the third part, the purpose, target, vision and strategic targets are emphasized in the e-Government strategy documents of the sample countries.

In the fourth section, the institutional structure of KOSGEB, the support it offers and e-Government services are tried to be explained. In the last part of the study, an analysis of the questionnaire applied to 2,000 SMEs operating throughout our country was made.

Within the scope of the survey, twenty two likert questions were asked in four groups: general questions to enterprises, questions regarding the use of information and communication technologies, questions related to e-Government, and questions related to KOSGEB e-Government applications for SMEs. These questions were analyzed using the SPSS 22 program. The perspectives of SMEs regarding e-Government and KOSGEB e-Government applications were examined. The study was completed with the results and recommendations section.

Key Words: e-Government, e-Government Applications, KOSGEB, SME

ARŞİV KAYIT BİLGİLERİ

Tezin Adı	KOBİ'lere Yönelik E-Devlet Uygulamaları: KOSGEB Örneği
Tezin Yazarı	Süleyman BAYRAKTAR
Tezin Danışmanı	Prof. Dr. Sait AŞGIN
Tezin Derecesi	Yüksek Lisans
Tezin Tarihi	08/07/2020
Tezin Alanı	Kamu Yönetimi
Tezin Yeri	KBÜ-LEE
Tezin Sayfası	159
Anahtar Kelimeler	e-Devlet, e-Devlet Uygulamaları, KOBİ, KOSGEB

ARCHIVE RECORD INFORMATION

Name of the Thesis	E-Government Applications for SMEs: The Case of KOSGEB
Author of the Thesis	Süleyman BAYRAKTAR
Advisor of the Thesis	Prof. Dr. Sait AŞGIN
Status of the Thesis	Master Thesis
Date of the Thesis	08/07/2020
Field of the Thesis	Public Administration
Place of the Thesis	KBÜ-LEE
Total Page Number	159
Keywords	e-Government, e-Government Applications, KOSGEB, SME

KISALTMALAR

ABD:	Amerika Birleşik Devletleri
AR-GE:	Araştırma ve Geliştirme
BM:	Birleşmiş Milletler
BÖİ:	Büyük Ölçekli İşletmeler
e-Devlet:	Elektronik Devlet
EGDI:	e-Devlet Kalkınma Endeksi
EPI:	e-Devlet Katılım Endeksi
EU:	Avrupa Birliği
DETEC:	İsviçre Federal Çevre, Ulaştırma, Enerji ve Haberleşme Dairesi
IT:	Bilişim Teknolojileri
KOBİ:	Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeler
KOSGEB:	Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme Başkanlığı
METI:	Japonya Ekonomi, Ticaret ve Sanayi Bakanlığı
OECD:	Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Örgütü
SBA:	Amerika Birleşik Devletleri Küçük İşletmeler İdaresi
TÜİK:	Türkiye İstatistik Kurumu
3D:	Üç Boyutlu
5G:	Beşinci Nesil

ARAŞTIRMANIN KONUSU

Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme Başkanlığı (KOSGEB) 22 Şubat 2018 tarihinden itibaren küçük ve orta ölçekli işletmelere (KOBİ) sunduğu kamu hizmetlerini elektronik ortama aktarmıştır. Bu kapsamda oluşturduğumuz tezin konusunu 2018 yılından itibaren KOSGEB’den destek alan işletmelerin bilişim teknolojilerindeki farkındalığının ölçülmesi ve KOSGEB tarafından işletmelere sunulan elektronik hizmetler hakkında durum analizi yapmaktır.

ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

KOBİ’ler, ülkelerin ekonomilerinde üretim, istihdam gibi konularda etkin bir role sahip olduğundan politikacılar ve akademisyenlerin bu yapılara olan ilgisi her geçen gün artmaktadır. Politikacılar oluşturdukları hükümet programlarında KOBİ’lere ayrı bir bölüm ayırmakta ulusal ve uluslararası akademik çevrede ise bu konuda birçok tez, yayın ve konferans vb. çalışmalar yürütülmektedir.

1980’li yıllardan itibaren ulusal ve uluslararası akademik çalışmalarda “Yeni Kamu Yönetimi” ve “Yeni Kamu Yönetimi İşletmeciliği” gibi kavramların ön plana çıkması ile devletler kamu yönetimine ilişkin yaklaşımlarını değiştirmektedir. Değişen kamu yönetimi anlayışı ile devletlerin kamu hizmeti sunuş biçimi de değişikliğe uğramıştır. Bununla birlikte hükümetler kamu hizmetlerinde etkililik, verimlilik, tarafsızlık, hukukilik, ekonomiklik kavramlarını ön plana çıkarmışlardır.

Bu çalışma ile Şubat 2018, 2019 ve Ocak 2020 yıllarında KOSGEB Desteklerinden yararlanan işletmelerin KOSGEB e-Devlet uygulamalarına yönelik görüşleri analiz edilmesi, anket sonucunda elde edilecek veriler ışığında işletmelere yönelik uygulanan KOSGEB e-Devlet uygulamalarının mevcut analizinin yapılması ve ileriye dönük öngörülerde bulunması amaçlanmaktadır. Elde edilecek bu sonuçlarla; KOSGEB e-Devlet uygulamaları geliştirilmesi ve daha iyi bir noktaya getirilmesi hedeflenmektedir.

ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Araştırmacılar yer ve zaman yetersizliğinden dolayı kişi veya kurumların görüşlerini ölçmek amacıyla anket yöntemini kullanmaktadırlar. Anket yöntemi yüz yüze anket, telefon anket, posta yolu ile anket, internet yolu ile anket şeklinde yapılmaktadır.¹ Bu kapsamda hazırlanan bu çalışmanın araştırma konularının incelemesi aşamasında işletmelere hızlı bir şekilde ulaşmak ve verileri doğru bir şekilde analiz amacıyla anket yöntemi kullanılmıştır.

Ölçüm aracının bilimsel araştırma kurallarına ve etik ilkelere uygunluğuna ilişkin olarak 20 Aralık 2019 tarih ve 2019/21 sayılı toplantı ile Karabük Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurulu Başkanlığı'ndan onay alınmıştır. İşletmelere, anketin ilk bölümünde KOBİ'lere yönelik genel sorular, ikinci bölümde KOBİ'lerin bilgi iletişim teknolojilerini kullanımına yönelik sorular, üçüncü bölümde KOBİ'lerin e-Devlet konusundaki görüşlerine ilişkin sorular ve son bölümde ise KOBİ'lere yönelik KOSGEB e-Devlet uygulamalarını içeren yirmi soru sorulmuştur.

Anketin 13. ve 20. soruları 5'li likert tipi sorulardan oluşmaktadır. Likert ölçek soruları Kesinlikle Katılıyorum, Katılıyorum, Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum, Katılmıyorum, Kesinlikle Katılmıyorum seçeneklerinden oluşmaktadır.

Anket ile ilgili genel hazırlıklar yapıldıktan sonra ilgili anket formu Ankara Sincan KOSGEB Müdürlüğünden destek alan on işletmeye sunulmuş ve cevaplandırılması istenmiş ve pilot çalışma aşaması tamamlanmıştır.

İlgili Anket; Türkiye'de faaliyet gösterip KOSGEB tarafından Şubat 2018, 2019 ve Ocak 2020 yılları arasında tekil olarak ödeme oluru onaylanan 61.399 işletmenin tamamına 13 Ocak 2020 tarihinde Google Drive kullanılarak mail yoluyla gönderilmiştir.

¹ Prezi, "Bilimsel Araştırma Yöntem ve Teknikleri-Anket Yöntemi",16 Aralık 2019 tarihinde erişildi.
www.prezi.com

ARAŞTIRMA HİPOTEZLERİ / PROBLEM

Çalışmanın literatür incelemesinin ilk bölümünde KOBİ'lerin ülke ekonomileri içindeki yeri ve önemi üzerinde durulmuş olup hedef kitlenin yaşadıkları sorunlar irdelenmiştir. Çalışmanın ikinci bölümünde e-Devlet kavramı ve gelişimi ile ülkelerinin strateji belgeleri incelenerek e-Devlet kavramına bakış açıları ortaya konulmaya çalışılmıştır. Nihayetinde KOSGEB'in sunduğu e-Devlet uygulamaları üzerinde durularak genel bir çerçeve çizilmeye çalışılmıştır.

Bu kapsamda oluşturulan literatür taraması sonucu anket çalışmasında şu araştırma sorularına cevap aranmıştır:

1. KOBİ'lerin hukuki statülerin dağılımı nedir?
2. KOBİ'lerin faaliyet sürelerinin dağılımı nedir?
3. KOBİ'lerin faaliyet gösterdiği sektörlerin dağılımı nedir?
4. KOBİ'lerin ölçeklerinin dağılımı nedir?
5. KOBİ'lerin çalışan sayılarının dağılımı nedir?
6. KOBİ'lerin net satış hasılatlarının dağılımı nedir?
7. KOBİ'lerin mali bilançolarının dağılımı nedir?
8. KOBİ'lerin bilgisayar kullanma durumlarının dağılımı nedir?
9. KOBİ'lerin internet kullanma durumlarının dağılımı nedir?
10. KOBİ'lerin bilişim teknolojilerinden sorumlu personel bulunma durumlarının dağılımı nedir?
11. KOBİ'lerin bilişim teknolojilerinden sorumlu işletme yetkilisi unvanlarının dağılımı nedir?
12. KOBİ'lerin bilişim teknolojilerinden sorumlu işletme yetkilisinin eğitim durumlarının dağılımı nedir?
13. KOBİ'lerde e-Devlet ile ilgili çağrışımlar nelerdir?
14. KOBİ'lerde e-Devlet uygulamalarının sosyal yönüne ilişkin dağılımı nedir?
15. KOBİ'lerde KOSGEB e-Devlet sürecinden bilgisinin dağılımı nedir?
16. KOBİ'lerin KOSGEB e-Devlet sürecinde KOSGEB tarafından yeterli bilgilendirmenin yapıp yapılmadığı ilişkin dağılımı nedir?

17. KOBİ'lerin KOSGEB e-Devlet uygulamalarını kullanma sıklığı nedir?
18. KOBİ'lerin kullandıkları KOSGEB e-Devlet uygulamaları nelerdir?
19. KOBİ'lerin KOSGEB e-Devlet sürecinde sorun yaşayıp yaşamadıklarının dağılımı nedir?
20. KOBİ'lerin KOSGEB e-Devlet sürecinde yaşadıkları sorun türleri nelerdir?
21. KOBİ'lerin KOSGEB e-Devlet uygulamalarına ilişkin görüşleri nelerdir?

Yapılan anket çalışmasında aşağıda belirtilen hipotezlerin ilişkisi ve anlamlılık durumu incelenmiştir:

1. KOBİ'lerin faaliyet süresi arttıkça işletmede bilgisayar kullanma oranı artmaktadır.
2. KOBİ'lerin faaliyet süresi arttıkça işletmede internet kullanma oranı artmaktadır.
3. KOBİ'lerin faaliyet süresi arttıkça işletmede bilişim teknolojilerinden sorumlu personel bulunma oranı artmaktadır.
4. KOBİ'lerin faaliyet süresi arttıkça işletmede bilişim teknolojilerinden sorumlu personeller profesyonel kişilerden oluşmaktadır.
5. KOBİ'lerin faaliyet süresi arttıkça işletmede bilişim teknolojilerinden sorumlu personelin eğitim durumu ileri düzeye çıkmaktadır.
6. İmalat ve bilgi iletişim sektörlerindeki KOBİ'lerde bilgisayar kullanma oranı yüksektir.
7. İmalat ve bilgi iletişim sektörlerindeki KOBİ'lerde internet kullanma oranı yüksektir.
8. İmalat ve bilgi iletişim sektörlerindeki KOBİ'lerde bilişim teknolojilerinden sorumlu personel bulundurma oranları yüksektir.
9. İmalat ve bilgi iletişim sektöründeki KOBİ'lerde bilişim teknolojilerinden sorumlu personel işletme sahibi dışındaki kişilerden oluşmaktadır.

10. İmalat ve bilgi iletişim sektöründeki KOBİ'lerde bilişim teknolojilerinden sorumlu personelin eğitim durumu lisans ve üstü kişilerden oluşmaktadır.
11. İmalat ve bilgi iletişim sektöründeki KOBİ'ler diğer sektördeki KOBİ'lere göre KOSGEB e-Devlet uygulamalarını daha sık kullanmaktadır.
12. KOBİ ölçeği büyüdükçe KOBİ'lerde bilgisayar kullanma oranı artmaktadır.
13. KOBİ ölçeği büyüdükçe KOBİ'lerde internet kullanma oranı artmaktadır.
14. KOBİ ölçeği büyüdükçe KOBİ'lerde bilişim teknolojilerinden sorumlu personel bulunma oranı artmaktadır.
15. KOBİ ölçeği büyüdükçe ve KOBİ'lerde bilişim teknolojilerinden sorumlu personeller profesyonel kişilerden oluşmaktadır.
16. KOBİ ölçeği büyüdükçe KOBİ'lerde bilişim teknolojilerinden sorumlu personelin eğitim durumu lisans ve üstü kişilerden oluşmaktadır.
17. KOBİ ölçeği büyüdükçe KOBİ'lerin KOSGEB e-Devlet uygulamalarını kullanım sıklığı artmaktadır.

EVREN VE ÖRNEKLEM

Çalışmanın genel çerçevesi esas alınarak hazırlanan anket soruları Türkiye'de faaliyet gösterip KOSGEB tarafından Şubat 2018, 2019 ve Ocak 2020 yılları arasında tekil olarak ödeme oluru onaylanan 61.399 işletmeye gönderilmiş olup çalışmanın evreni bu şekilde belirlenmiştir. Anket çalışması sonucunda rassal (rastgele-random) yöntem kullanılarak ankete katılanların sayısı 2000'e ulaştığında uygulama sonlandırılmış ve bu 2000 anket araştırmanın örneklemini teşkil etmektedir.

KAPSAM VE SINIRLILIKLAR

Anket çalışmasının kapsamı; Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme Başkanlığı'nın e-Devlet hizmetlerine 22 Şubat 2018 tarihinden itibaren geçmesi ile 2018 yılı ve sonrasında KOSGEB'den destek alan tekil işletmeleri kapsamaktadır. Bu kapsamda çalışma belirli bir bölge, sektör, faaliyet süresi ve KOSGEB destek programı bazında sınırlandırılmamıştır.

1.Giriş

19.yüzyılın ortalarında sanayi inkılabının ortaya çıkması ve üretim araçlarında yaşanan teknolojik gelişmeler dünyada üretim tarzını değiştirmiştir. Üretim tarzında yaşanan bu gelişmeler atölye tarzında olan küçük çaplı olan işletmelerin kurumsal ve fordist yapıyı benimseyen işletmelere dönüşmelerine sebep olmuştur. Ayrıca bu işletmeler ülkelerin sanayileşme süreçlerinde önemli bir katkı sağlamıştır.

19.yüzyılın sonlarından 20. yüzyılın ortalarına doğru telefon, telgraf, televizyon, internet gibi bilgi iletişim teknolojilerinde önemli gelişmeler yaşanmıştır. Bu gelişmeler ile birlikte insanlar talep ettikleri şeylere ulaşma konusunda mesafeleri kısaltmışlardır. Gelişen bilgi iletişim teknolojileri kamusal alanda da kullanılmaya başlanmıştır.

Bu kapsamda kamu kurum ve kuruluşları sundukları kamu hizmetlerini yarar sağlayanlara daha etkin, verimli, ekonomik ve güvenli ulaşmasını sağlamak amacıyla sistem altyapılarını bilgi iletişim teknolojilerine entegre etmeye başlamışlardır. Türkiye’de kamu kurumları 1970’li yıllardan itibaren kamu hizmetlerinde elektronikleşme sürecini başlatmışlardır. Bu elektronikleşme süreci hükümetlerin plan, program, kalkınma programlarında yer almıştır. Resmi gazetede yayımlanan 2006/22 sayılı Cumhurbaşkanlığı genelgesinde kamu hizmetlerinin elektronik ortama aktarılması süreci başlatılmıştır.

Bu bağlamda; küçük ve orta ölçekli işletmelere destek sağlamak amacıyla kurulmuş olan Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme Başkanlığı (KOSGEB) 2015 yılında Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı tarafından oluşturulan bürokrasinin azaltılması çalışmalarına katılmış olup 2018 yılında KOBİ’lere sağladığı hizmetleri e-Devlet platformuna aktarmıştır.

Bu çalışmanın ortaya konulmasındaki amaç; KOSGEB’in e-Devlet uygulamalarında geçen iki yıl boyunca KOBİ’lere sunduğu e-Devlet uygulamaları konusunda durum analizi yapmak ve KOBİ’lerin bilgi teknolojileri ve e-Devlet konusunda farkındalığı ölçmektir. Bu bilgiler kapsamında tespit edilen eksikler konusunda belli çözüm önerileri sunulmaya çalışılmaktadır.

Tez çalışması 5 bölümden oluşmaktadır. Tezin ilk dört bölümü literatür çalışmasından oluşmakta olup son bölümde ise KOBİ'lere yönelik KOSGEB e-Devlet uygulamalarına yönelik bir anket çalışması uygulanmaktadır.

Bu bilgiler ışığında hazırlanan tezin birinci bölümünde; genel bir KOBİ tanımı yapıp diğer ülke ve kurumlarda farklılık gösteren KOBİ tanımları üzerinde durulmaktadır. Ayrıca KOBİ'lerin Türkiye ekonomisindeki yeri ve KOBİ'lerin sorunları üzerinde durulmaktadır.

Tezin ikinci bölümünde; e-Devlet kavramından hareket edilerek tarihsel gelişim, özellik, yarar, temel unsur, engeller gibi kavramsal unsurlar üzerinde durulmaktadır. Bu bağlamda; tarihsel süreç içerisinde e-Devlet anlayışı ile ilgili modellemeler anlatılıp bazı endeksler üzerinde karşılaştırmalar yapılmaktadır.

Tezin üçüncü bölümünde; farklı kıtalardan farklı ülkelerin hazırladıkları stratejik plan ve programlarında e-Devlete olan bakış açıları üzerinde durulmaktadır. Bu ülkelerin tezde bahsedilmesiyle ülkemizde uygulanan e-Devlet uygulamalarına yönelik karşılaştırma sunması amaçlanmaktadır.

Tezin dördüncü bölümünde; ülkemizde uygulanan e-Devlet strateji belgesi ve ödüllü e-Devlet uygulaması e-Nabız üzerinde durulmaktadır. Bu bağlamda KOSGEB'in KOBİ'lere yönelik sunduğu hizmetler kısaca anlatılıp bu kapsamda KOBİ'lere yönelik sunulan e-Devlet uygulamaları üzerine bazı örnekler sunulmaktadır.

Tezin beşinci bölümünde ise; KOSGEB tarafından KOBİ'lere sunulan e-Devlet uygulamaları üzerinde işletmelere anket uygulanmaktadır. Oluşturulan araştırma konuları ve hipotezler bilgisayar ortamında SPSS programı kullanılarak anlamlılık düzeylerine göre analiz edilmektedir.

BİRİNCİ BÖLÜM

KOBİ TANIMI VE KOBİ'LERİN SORUNLARI

1.1 KOBİ Tanımı

KOBİ'ler buldukları ülkelerin sosyal-ekonomik yapılarında temel yapıtaşları olmalarından dolayı ülke ekonomileri için önem arz etmektedirler. Global düzeyde KOBİ'ler üzerinde birçok çalışma yapılmasına rağmen akademik çalışmalarda KOBİ tanımı üzerinde uzlaşılan bir tanım bulunmamaktadır. Bu bakımdan her ülke kendi öncelikleri bakımından farklı tanımlar belirlemiştir.

Bu kapsamda; ülke, kurum ve kuruluşlar KOBİ tanımı yaparken çalışan sayısı, mali veriler, sektör gibi kavramları kullanmışlardır. Bu bölümde farklı kıtalardan farklı siyasi yapıların KOBİ tanımlarını ifade etmek amacıyla ABD, Japonya, İran Avrupa Birliği ve Türkiye'de kullanılan KOBİ Tanımları açıklanmaya çalışılmıştır.

1.1.1 Amerika Birleşik Devletleri KOBİ Tanımı

Amerika Birleşik Devletleri'nde küçük bir işletmenin yasal tanımı, Amerika Birleşik Devletleri Küçük İşletmeler İdaresi (SBA) tarafından belirlenmektedir. SBA tarafından küçük bir işletmeyi tanımlamak için aşağıdaki ölçütler kullanılmaktadır:²

- Üretim: Maksimum çalışan sayısı 500 ila 1500 arasında değişebilir
- Toptan Satış: Maksimum çalışan sayısı 100 ile 500 arasında değişebilir
- Hizmetler: Yıllık Kazanç 2,5 ila 21,5 milyon doları 'ı aşamaz.
- Perakendecilik: Yıllık Kazanç 5,0 ila 21,0 milyon doları 'ı aşamaz.
- Genel ve Ağır İnşaat: Yıllık Kazanç 13,5 ila 17 milyon doları 'ı aşamaz.
- Özel Ticaret İnşaatı: Yıllık Kazanç 7,0 milyon doları aşamaz
- Tarım: Yıllık Net Satış 0,5 ila 9,0 milyon doları aşamaz.

² "Small Business", Webopedia, 03 Temmuz 2019,
https://www.webopedia.com/TERM/S/small_business.html

Amerika Birleşik Devletleri Küçük İşletmeler İdaresi (SBA)'nın küçük işletmelerin tanımını belirlemedeki ölçütleri, sektör, çalışan sayısı ve/veya yıllık mali bilançolarını bakımından çeşitlilik göstermektedir.

1.1.2 Japonya KOBİ Tanımı

KOBİ'ler Japonya'da işletmelerin %99,7'sini, çalışan sayısının %70,2'sini ve üretimin % 51,1'ini oluşturmaktadır. Bu veriler ışığında Japon KOBİ'leri Japon Ekonomisinde önemli bir yer tutmaktadır. Ayrıca Japonya'da KOBİ'ler; Büyük Ölçekli İşletmeler (BÖİ) için tedarikçi olarak önemli bir rol oynamaktadır.³

Tablo 1: Japonya KOBİ Tanımı

	İmalat ve Diğerleri	Toptan Satış	Perakende	Hizmet
Sermaye	300 Milyon Yen ve daha az	100 Milyon Yen ve daha az	50 Milyon Yen ve daha az	50 Milyon Yen ve daha az
Çalışan Sayısı	300 ve daha az	100 ve daha az	50 ve daha az	100 ve daha az

Kaynak: KOBİ Tanımı, SME Support Japan, 03 Temmuz 2019,

Japonya'da KOBİ tanımı; 1999 yılında çıkarılan Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeler Temel Kanunu ile değiştirilmiştir. Yapılan bu düzenleme ile KOBİ tanımı sektör, sermaye ve çalışan sayısına göre değişiklik göstermektedir.

1.1.3 İran KOBİ Tanımı

KOBİ'lerle ilgili tanımlar her ülke olduğu gibi İran'da da farklılık göstermektedir. İran Merkez Bankası tarafından yapılan KOBİ tanımında yüz çalışandan az olan işletmelerin KOBİ sayılacağını kabul etmektedir. İran Sanayi ve Maden Bakanlığı tarafından yapılan KOBİ tanımında şu ölçütler kullanılmaktadır:⁴

³ Share of SMEs in the Japanese Economy", METI, 18 Kasım 2019, https://www.chusho.meti.go.jp/sme_english

⁴ İran Merkez Bankası tarafından yapılan KOBİ tanımında ise yüz çalışandan az olan işletmelerin KOBİ sayılacağını kabul etmektedir

- Üretim birimindeki yatırım tutarı 750,000 dolar olmalı
- İstihdam oranı en fazla 50 kişi olmalı
- El sanatlarına yönelik olmamalı
- Sermayenin ne kadarının İran kaynaklı olduğu

Bu kapsamda; İran’da KOBİ tanımı konusunda kamu kurum ve kuruluşları arasında görüş birliği bulunmamaktadır. İran’da bakanlıklar ve diğer kamu kurumlar ve kuruluşları KOBİ’leri tanımlamak, sınıflandırmak için kendi ölçütlerini kullanmaktadır.

1.1.4 Avrupa Birliği KOBİ Tanımı

Avrupa Birliği Komisyonu; birlik ülkeleri içerisinde ayırık KOBİ tanımlarını engellemek amacıyla 2003/361 Avrupa Birliği Tavsiye Kararı KOBİ tanımı yapmıştır. Avrupa Birliği Komisyonu KOBİ Tanımının yeniden gözden geçirilme sürecinde ulusal ve bölgesel kuruluşları, işletmeleri, iş birliklerini, risk sermayesi sağlayıcılarını, araştırma ve akademik kurumların ve birlik vatandaşlarının görüşlerini almıştır.

AB KOBİ’yi “**yasal biçiminden bağımsız olarak ekonomik faaliyette bulunan herhangi bir işletme**” şeklinde tanımlamıştır. İşletmeler, Tablo 2’de özetlenen tavsiyede belirtilen ölçütleri yerine getirirlerse, KOBİ olarak nitelendirilir. Bu kapsamda personel sayısı tavanına ek olarak, ciro tavanını veya bilanço tavanını karşılar, ancak her ikisini birden aşmıyorsa, KOBİ olarak nitelendirilebilir.

Tablo 2: Avrupa Birliği KOBİ Tanımı

Ölçek	Çalışan Sayısı	Mali Bilanço ve Net Satış Hasılatı	
Orta	< 250	≤ € 50 m	≤ € 43 m
Küçük	< 50	≤ € 10 m	≤ € 10 m
Mikro	< 10	≤ € 2 m	≤ € 2 m

Kaynak: KOBİ Tanımı, Avrupa Birliği Komisyonu, 03 Temmuz 2019, www.ec.europa.eu

AB Komisyonu, yapılan bu tanımla Avrupa Birliği pazarında KOBİ'ler lehine alınacak tedbirleri geliştirmiş, KOBİ politikalarında etkinliği ve tutarlığı sağlamış ve çarpıklığı sınırlandırmıştır.

1.1.5 Türkiye'deki KOBİ Tanımı

Türkiye'de yürürlükte bulunan KOBİ tanımı ile Avrupa Birliği Komisyonu tarafından uygulanan KOBİ tanımı arasında paralellik bulunmaktadır. KOBİ Tanımına ilişkin olarak "Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmelerin (KOBİ) Tanımı ve Nitelikleri Belirleyen Yönetmelik" 4 Kasım 2012 tarihli Resmi Gazete' de yayımlanarak yürürlüğe girmiş olup gelişen ihtiyaçlar çerçevesinde 24 Haziran 2018 tarihinde 2018/11828 sayılı Bakanlar Kurulu Kararıyla revize edilmiştir. Bu kapsamda ilgili yönetmelikteki KOBİ tanımında yıllık iş birimi, net satış hasılatı ve mali bilanço toplamı kriterleri yer almaktadır.

2005 yılında Bakanlar Kurulu'nun aldığı 9617 sayılı kararla "***Küçük ve orta büyüklükte işletme (KOBİ): İki yüz elli kişiden az yıllık çalışan istihdam eden ve yıllık net satış hasılatı veya mali bilançosundan herhangi biri kırk milyon Türk Lirasını aşmayan ve bu Yönetmelikte mikro işletme, küçük işletme ve orta büyüklükteki işletme olarak sınıflandırılan ekonomik birimleri veya girişimleri***" KOBİ tanımı olarak belirtilmiştir.

Gelişen ve değişen dünyanın ihtiyaçları karşılamak amacıyla KOBİ tanımında değişiklik yapılma ihtiyacı duyulmuştur. Bu kapsamda 24 Haziran 2018 tarihli Resmi Gazetede yayınlanan 2018/11828 sayılı kararla ülkemizde uygulanan KOBİ tanımında değişikliğe gidilmiştir.

Yapılan değişikle birlikte mikro, küçük ve orta büyüklükteki ekonomik birim ve girişimlerin tanımları ise şöyle olmuştur: ⁵

Mikro İşletmeler: "***10 kişiden az yıllık çalışan istihdam eden ve yıllık net satış hâsılatı veya mali bilançodan herhangi biri 3 milyon TL aşmayan işletmeler, mikro işletme***" olarak adlandırılmaktadır.

⁵ "Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmelerin Tanımı, Nitelikleri ve Sınıflandırılması Hakkında Yönetmelik", 18.11.2005, Resmi Gazete (Sayı: 25997). <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2005/11/20051118-5.htm>

Küçük İşletmeler: “50 kişiden az yıllık çalışan istihdam eden ve yıllık satış hâsılatı veya mali bilançosundan herhangi biri 25 milyon Türk Lirasını aşmayan işletmeler küçük işletme” olarak adlandırılmaktadır.

Orta Büyüklükteki İşletmeler: “250 çalışandan az istihdam rakamı ve yıllık satış hasılatı veya mali bilançosundan herhangi biri 125 milyon TL’yi aşmayan işletmeler, orta büyüklükte işletme” olarak adlandırılmaktadır.

Tablo 3: Türkiye KOBİ Tanımı

Ölçek	Çalışan Sayısı	Mali Bilanço ve Net Satış Hasılatı	
Orta	< 250	≤ 125 m	≤ 125 m
Küçük	< 50	≤ 25 m	≤ 25 m
Mikro	< 10	≤ 3 m	≤ 3 m

Kaynak: KOBİ Tanımı, kobi.org.tr, 03 Temmuz 2019, <http://www.kobi.org.tr/index.php/tanimi/layout>

Türkiye’de bulunan KOBİ’ler istihdam ve üretim konusunda Türkiye Ekonomisine çok önemli fırsatlar ve katkılar sağlamaktadır. Türkiye gibi gelişen ekonomilerde KOBİ’lere yönelik yapılan teşvik programları çok önem arz etmektedir. Bu bağlamda KOBİ tanımında yapılan son revize düzenleme KOBİ ağını genişletmesi nedeniyle hem ülke ekonomisi hem de KOBİ’ler açısından değerli bulunmaktadır.

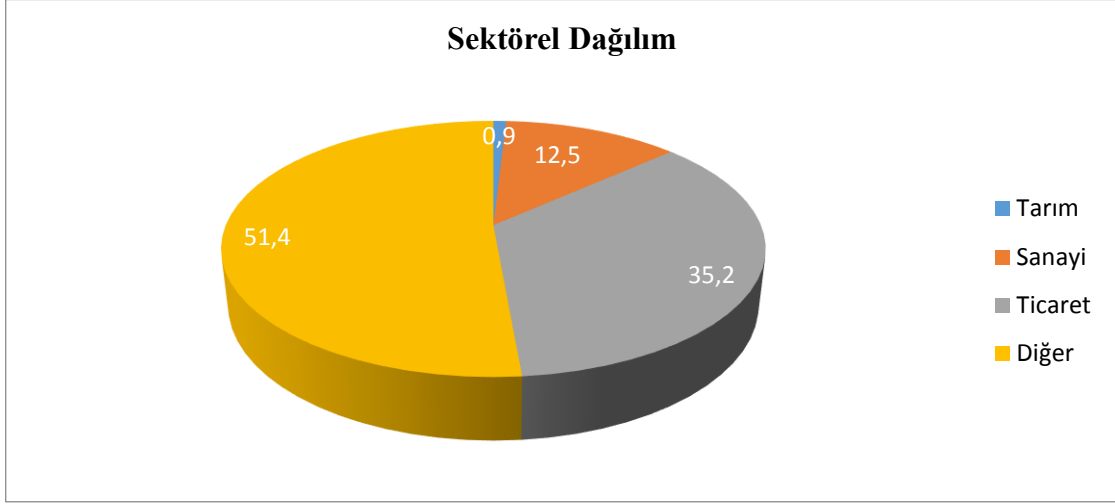
1.2 KOBİ’lerin Önemi

KOBİ’ler dünyadaki hemen hemen bütün ekonomiler için önemli bir konumda olup özellikle gelir dağılımı ve istihdam konularında sorun yaşayan gelişmekte olan ülkeler için önemi giderek artmaktadır. KOBİ’ler hem üretime hem de tasarruf ve yatırımların artırılmasında ve AR-GE faaliyetlerinin genişletilmesinde katkı sağlamaktadır.⁶

⁶ Nezahat Koçyiğit “Girişimcilik Yetkinliklerinin İşletmelerin Rekabet Gücü ve Performansına Etkileri: Konya Organize Sanayi Bölgesinde KOBİ’lerde Bir Araştırma”, (Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi, 2018), 90

TÜİK İş Kayıtları Girişim Sayıları Çalışması sonuçları, 2013 yılında Türkiye’de 3.529.541 girişimcinin faaliyette bulunduğunu göstermiştir. İş Kayıtlarına Göre Girişim Sayıları kapsamında 250’den az çalışanı olan girişim sayısı, toplam KOBİ sayısı olarak kabul edilmektedir.⁷ Buna göre 2013 yılında Türkiye de 250’den az çalışanı olan 3.524.331 girişim faaliyet göstermiştir.⁸

Şekil 1: KOBİ’lerin 2013 Yılı Ana Sektör Gruplarına Göre Dağılımı



Kaynak: KOBİ’lerin Ana Sektör Dağılımı, KOSGEB, 06 Temmuz 2019 [https://www.kosgeb.gov.tr/Content/Upload/Dosya/Mali%20Tablolar/KSEP/Kobi_Stratejisi_ve_Eylem_Planı_\(2011-2013\).pdf](https://www.kosgeb.gov.tr/Content/Upload/Dosya/Mali%20Tablolar/KSEP/Kobi_Stratejisi_ve_Eylem_Planı_(2011-2013).pdf)

2007 - 2013 yılları arasında imalat sektöründe faaliyet gösteren işletmelerin tüm işletmeler içerisindeki payı ortalama %12,3 olup; söz konusu işletmelerin ortalama %88,8’ini mikro, %9,1’ini küçük ve %1,8’ini orta ölçekli işletmeler oluşturmuştur. Aynı dönemde tüm işletmeler için ortalama dağılım ise, %95 mikro, %4,3 küçük ve %0,6 orta ölçekli işletmeler şeklindedir.⁹KOBİ’lerin %12,5’i sanayi, %35,2’si ticaret sektöründe faaliyet göstermektedir.¹⁰

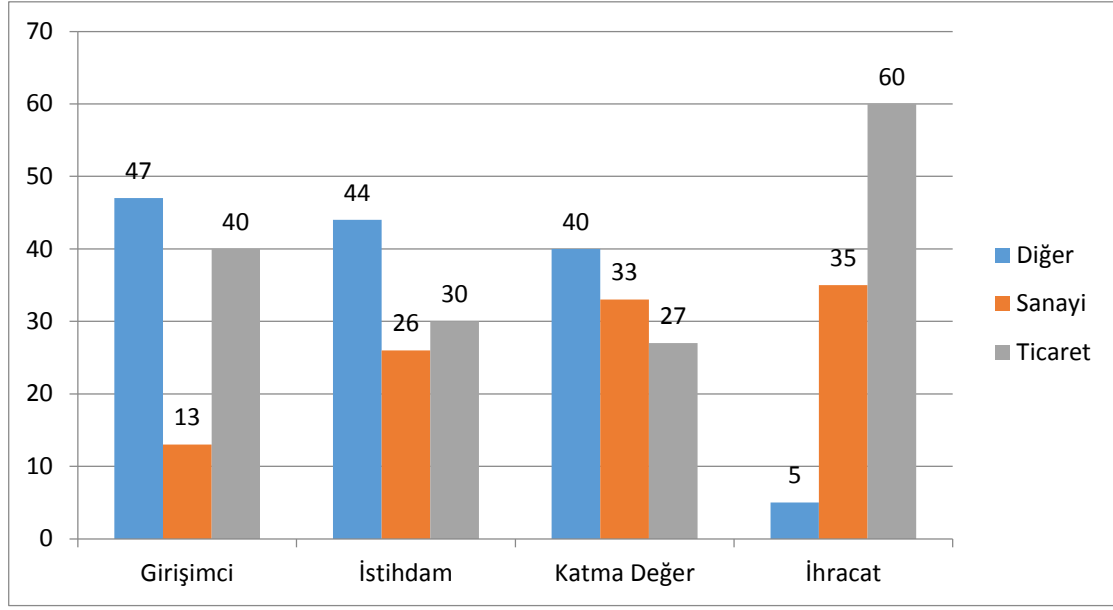
⁷ KOSGEB, KOBİ Stratejik Eylem Planı, 2015-2018, www.kosgeb.gov.tr (05 Temmuz 2019) ,10

⁸ Süleyman Bayraktar, “KOSGEB Desteklerinde Ön Ödeme Yapılmasına Yönelik İhtiyaç Ve Buna İlişkin Model Önerisi”, (Uzmanlık Tezi, KOSGEB Ankara,2018), 6

⁹ KOSGEB, KOBİ Stratejik Eylem Planı, 2015-2018, www.kosgeb.gov.tr (05 Temmuz 2019) ,12

¹⁰ Bayraktar, “KOSGEB Destekleri”, 6

Şekil 2: Ana Sektörlere Göre KOBİ'lere İlişkin 2013 Yılı Ekonomik Göstergeler



Kaynak: KOBİ'lerin Ekonomik Göstergeler Dağılımı, KOSGEB, 06 Temmuz 2019
[https://www.kosgeb.gov.tr/Content/Upload/Dosya/Mali%20Tablolar/KSEP/Kobi_Strat_ejisi_ve_Eyem_Planı_\(2011-2013\).pdf](https://www.kosgeb.gov.tr/Content/Upload/Dosya/Mali%20Tablolar/KSEP/Kobi_Strat_ejisi_ve_Eyem_Planı_(2011-2013).pdf)

Şekil 2'e göre, girişim sayısı açısından ticaret sektörünün yaklaşık üçte biri oranındaki sanayi sektörü işletmeleri, ticaret sektörü ile neredeyse aynı miktarda istihdam oluşturmakta ve katma değer açısından ise ticaret sektörünü geride bırakmaktadır.¹¹ Buna rağmen ticaret sektörü KOBİ'lerinin, sanayi sektörü KOBİ'lerinden yaklaşık iki kat fazla ihracat yaptıkları görülmektedir.¹²

1.3 KOBİ'lerin Avantaj, Dezavantaj ve Özellikleri

KOBİ'ler; işletme sahipleri, tüketiciler, çalışanlar ve ekonomik ve sosyal topluluklar için birçok öneme sahiptirler. Büyük Ölçekli İşletmelerin nüfuz edemediği alanlarda bu tür işletmeler önemli etkinlik alanı bulmaktadırlar. Bu kapsamda, KOBİ'ler yapıları ve etkinlik alanları itibarıyla bazı avantajlara ve dezavantajlara sahiptir.

1.3.1 KOBİ'lerin Avantajları

Sanayi devrimi ile birlikte işletmelerde artan üretim anlayışı, kar artırma güdüsü ve büyüme isteği oluşmasına sebep olmuştur. Kapital piyasalarda oluşan

¹¹ KOSGEB, KOBİ Stratejik Eylem Planı, 2015-2018, www.kosgeb.gov.tr (05 Temmuz 2019), 16

¹² Bayraktar, "KOSGEB Destekleri", 7

bu değişim işletmelerin yapılarında da değişiklikler meydana getirmeye başlamıştır. Kuruluş ve sermaye yapıları itibariyle KOBİ'ler küçük, yerel ve bölgesel yapılar olarak kalmışlardır. Bu yapılarından dolayı iş dünyasında bazı avantajlara ve dezavantajlara sahip olmuşlardır.

Akademik çalışmalarda genel kabul gören KOBİ'lerin avantajları şunlardır:¹³

- İstihdamı artırma
- Sosyal refah ve adaleti oluşturmada pozitif etki sağlama
- Tüketici ihtiyaçlarının karşılanması rekabetçi bir ortam oluşturma
- Üretim süreci, gayri safi yurtiçi hâsıla ve ihracata yönelik katkı oluşturma
- Büyük şirketlere yerel alanlarda imalat ve ortaklık anlamında kolaylık sağlama
- Küçük yapılı örgütler oldukları karar alma mekanizmalarının hızlı olmaları
- Ulusal ekonominin gelişiminde potansiyellerinin yüksek olması
- İşsizliği azaltmadaki kamu politikalarıyla hızlı bütünleşebilmesi

Bu kapsamda KOBİ'ler bu avantajlarını kullanarak buldukları ülkelerde büyüyen bir KOBİ sektörü ortaya çıkarmaktadırlar. Ayrıca buldukları ülkelerde sürdürülebilir, kapsayıcı ve ekonomik büyümenin rol modeli olmaktadır.

1.3.2 KOBİ'lerin Dezavantajları

KOBİ'ler, birçok avantaja sahip olması rağmen bazı dezavantajlara da maruz kalabilmektedirler. Bunları sıralayacak olursak;¹⁴

- Satışlardaki dalgalanma
- Rekabet
- Finansa erişim

¹³ M. Faruk Çatal, "Bölgesel Kalkınmada Küçük ve Orta Boy İşletmelerin (KOBİ) Rolü." Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi 10.2 (2007): 346-347

¹⁴ Farhad Analoui, Azhdar Karami, "Strategic Management in Small and Medium Enterprises" (Great Britian: Thomson Learning, 2003), 23

- Yasal düzenlemelere olan uyum sorunu
- Risk Yönetimi
- Tedarik, pazarlama sorunları
- Yönetim Sorunları

KOBİ'ler maruz kaldıkları dezavantajlı koşullar sebebiyle büyük ölçekli işletmelerle rekabet gücü bulamamakta ve rekabet gücünün düşük olması nedeniyle teknolojik yenilenme konusunda kısır bir döngüye düşmekte olup dezavantajlı yapıları nedeniyle finansmana erişim konusunda büyük ölçekli işletmelere göre finansmana erişim konusunda eşit şartlar altında bulunmamaktadırlar.

1.3.3 KOBİ'lerin Özellikleri

Dünya'daki KOBİ yapıları ülkelerin kendine has yapılarına bakıldığında farklılık gösterse de genel olarak kabul KOBİ yapı özellikleri bulunmaktadır. Bunları sıralayacak olursak birincisi; küçük yapıları olmalarıdır. Dünya'da yer alan birçok KOBİ mikro, küçük ve orta yapıda bulunmakta olup çok az sayıda çalışanı bulunmaktadır. Bu durum ise çok farklı ve çok sayıda iş tanımını az sayıda çalışana yüklenmesi anlamına gelmektedir.

İkinci olarak KOBİ'lerin az sayıda çeşit ürün üretme kapasitesine sahip olmalarıdır. KOBİ'ler basit örgütsel yapıları sahip olmaları ve sınırlı miktarda sermayeye sahip olmalarından dolayı az sayıda çeşitli ürün üretirler.

Üçüncü olarak KOBİ'ler küçük ve esnek yapıları sahiptir. Esnek yapıları sahip olmalarından dolayı değişim, dönüşüm süreçlerinde hızlı karar alabilmelerine olanak sağlamaktadır. Dördüncü olarak KOBİ'lerin yaptıkları iş hacminin düşük olması KOBİ'leri o işte kolay işbölümü ve uzmanlaşma konusunda olanak sağlamaktadır.¹⁵

¹⁵ "What-is-the-characteristics-of-SMEs", Quora,4 Temmuz 2019, <https://www.quora.com/What-is-the-characteristics-of-SMEs>

1.4 KOBİ'lerin Sorunları

KOBİ'ler yapıları ve buldukları çevre itibariyle birçok sorunla karşılaşmaktadırlar. Akademik çalışmalarda genel kabul gören sorunları sıralayacak olursak;

- Finansman sorunu
- Tedarik sorunu
- Yönetim ve Örgütlenme sorunu
- İnsan Kaynakları ve Halkla İlişkiler sorunu
- Pazarlama sorunu
- İhracat Sorunu
- Standardizasyon
- AR-GE ve Bilgi Toplama

KOBİ'ler iç ve dış rekabete hızla adapte olamama, değişen pazar talebi algılayamama ve karşılayamama, teknolojik değişim ve buna bağlı olarak bilgi, yenilik ve yaratıcılık eksikliklerin ortaya çıkmasıyla günümüzde ve yakın gelecekte yukarıda sayılan sorunların KOBİ'leri etkilemesi öngörülmektedir.

1.4.1 Finansman Sorunları

KOBİ'ler çevre şartları, ülkelerinin ekonomik durumu ve işlerini büyütme süreçlerine göre farklı büyüklükte sermaye ihtiyacı duymaktadır. Bu sermaye gereksinimlerini ise ağır teminat koşullu krediler ile gidermeye çalışmaktadırlar.¹⁶

KOBİ'ler genellikle finansman konusundaki bilgi eksiklikleri, yetersiz gözlem ve finansal sistem geliştirme eksikliğinden dolayı finansal sorunlar yaşamaktadırlar.¹⁷

KOBİ'ler kurumsal sürdürülebilirliğini devam ettirmek için finansal sorunlarına yönelik finansal okuryazarlık ve borç yönetimi alanlarında yeterli çalışmalar yapmaları gerekmektedir. Ayrıca işletmelerin finansmana erişim konusunda teminat gösterememeleri önemli bir sorun oluşturmaktadır.

¹⁶ Zafer Demir, "Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmelerin (KOBİ) Finansal Problemlerinin Çözümünde Girişimci Sermaye Fon'larının Önemi ve Rolü: Katılım Bankacılığına Yeni Bir Model Önerisi", (Doktora Tezi, Sabahattin Zaim Üniversitesi, 2018), 125

¹⁷ Sarp Kaya, Lütfihak Alpan, "Problems and Solution Proposals for SME's in Turkey", Emerging Markets Journal 2/2,(2012):36

1.4.2 Tedarik Sorunları

KOBİ'lerin tedarik zinciri ağının güçlü olması KOBİ'lere maliyetleri ve zaman kısıtlamalarını dengelemeleri konusunda yardımcı olmaktadır. Ülkeden ülkeye değişen normlar, kültürel değerler, yeni bilgi teknolojileri ve tedarik zinciri stratejileri KOBİ'lerin tedarik konusunda farklı yaklaşımlara yönelmesine sebep olmuştur.¹⁸

KOBİ'lerin tedarik hususunda yaşadığı diğer sorunlar şunlardır:

- Müşteri ve tedarikçilerle olan kurumsal olmayan ilişkiler
- KOBİ'lerin zayıf bir teknolojik temele sahip olması
- KOBİ'lerin bilgi teknolojilerini sınırlı
- KOBİ'lerin organizasyon yapısının özellikleri
- KOBİ'lerin tedarik zinciri yönetimi esnekliği

İşletmelerin tedarik konusunda başarılı olabilmeleri için günümüz dünyası ekonomi anlayışı müşteri beklentilerini, maliyet kontrollerini, piyasa risk analizini, teknolojik analizi iyi yapmaları gerekmektedir.

1.4.3 Yönetim ve Örgütlenme Sorunu

KOBİ'lerin yapıları itibariyle küçük ve kıt kaynaklara sahip olmaları onları beşeri ve ekonomik sermayesini etkin ve verimli kullanmaya yönetmektedir. İşletmeler stratejik yönetim ve örgütlenmeyi kısa ve uzun vadeli planlar ile sağlamaktadır.

KOBİ'lerin yönetim ve örgütlenme konusunda yaşadıkları belli başlı sorunlar şunlardır: ¹⁹

- İşletmenin mevcut gerçekler ile vizyonu arasındaki uyumsuzluk
- Profesyonel yönetici anlayışının eksikliği
- İşletme sahiplerinin yetki devretmekteki isteksizliği
- Uzmanlaşma eksikliği

¹⁸ Thoo Ai China, Abu Bakar Abdul Hamida, Amran Raslia, Rohaizat Baharuna, "Adoption of Supply Chain Management in SME's", *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 65, (2012):615

¹⁹ Celalettin SERİNKAN, Hasan CABAR, "KOBİ'lerin Yönetim ve Organizasyon Sorunları: Denizli'deki Tekstil İşletmelerinde Bir Araştırma", *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi* 5/1,(2008):10

KOBİ'lerin küçük yapıları yönetim açısından bir avantaj olsa da zaman, kişi, finans yönetimini etkin ve verimli kullanamamaları işletmenin tüm kaynaklarının israf edilmesine yol açmaktadır. Yönetimde etkili ve başarılı olabilmeleri için planlı, örgütlü, yöneten, koordineli, denetimli bir yapıya sahip olmalıdır.

1.4.4 İnsan Kaynakları ve Halkla İlişkiler Sorunu

KOBİ'lerin insan kaynakları yönetimi uygulamalarını idari kadro, eğitim ve geliştirme, performans değerlendirmesi, çalışma alanlarının sınıflandırılması ve analizi, işe alım ve çıkış, personel politikaları ve ücret gibi faktörler belirlemektedir.²⁰

KOBİ'lerde insan kaynakları hususunda yaşanan sorunlar şunlardır:²¹

- Çalışanlarda motivasyonun yükseltilememesi
- Çalışanlara görevde yükselmeye yönelik imkânlarının sağlanamaması
- Hukuk dışı eylemler
- Yöneticiler ile Çalışanlar arası kötü iletişim
- Sosyal medyanın yanlış ve kötü kullanımı
- Rekabetçi olmayan ücretlendirme

1.4.5 Pazarlama Sorunları

Pazarlama işletmeler için ulusal ve uluslararası çapta zorlu bir durum olarak göze çarpmaktadır. KOBİ'lerin finansman, zaman yönetimi ve bilgi ve örgütlenme eksikliğinden dolayı pazarlama süreci satış temsilcileri veya işletmenin diğer çalışanları tarafından yürütülmektedir. Profesyonel bir süreçten uzak olan bu durum KOBİ'lerin yeni pazar bulmasını zorlaştırmaktadır.²²

²⁰ Yu-Ting Hung, Michael C. Cant ,Johannes A. Wiid "The Importance of Human Resources Management for Small Businesses in South Africa". Problems and Perspectives in Management 14/3,(2016):236

²¹ Worst-Small-Business-hr-issues" Envatotuts+, 10 Eylül 2019, <https://business.tutsplus.com/tutorials/worst-small-business-hr-issues--cms-29596>

²² Ahmet Aydın," İmalat KOBİ'lerinde Web Tabanlı E-Ticaretin Kullanımı ve Etkileri: (TRB1 Bölgesi İmalat KOBİ'leri Araştırması" (Doktora Tezi, İnönü Üniversitesi,2018), 51

KOBİ'lerde pazarlama konusunda yaşanan sorunlar şunlardır: ²³

- Bütçe, kişi ve zaman gibi kaynak eksikliği
- Ürünün görünürlüğü ve kalitesinin artırılmaması
- Doğru sosyal medya kanallarının seçilememesi
- Pazarlama faaliyetlerinin tutarlılığı
- Üretim ve taşıma sistemindeki sunum
- Teknolojinin güncel eğilim ile olan uyumu
- Güvenilirlik

1.4.6 İhracat Sorunları

Küreselleşme ve açık piyasa ekonomisi ile birlikte KOBİ'lerin uluslararası ve denizaşırı ticarete rol alması önem kazanmıştır. İhracat politikalarının çeşitlilik kazanmasıyla KOBİ'ler mal ve ürünlerini farklı pazarlara sunmada önemli fırsatlar bulmaktadır. İşletmelerin finansman yetersizliği, bilgi yetersizliği, eğitim yetersizliği gibi sebeplerden dolayı ihracat sürecinde yaşadıkları birçok sorun şunlardır: ²⁴

- Uluslararasılaştırma ile ilgili yetersiz ve eğitimsiz personelin bulunması
- İhracatın finansmanın kullanılacak sermaye yetersizliği
- Pazar bulmadaki bilgi yetersizliği
- Uluslararasılaşma ile ilgili yönetsel zaman eksikliği
- Yurtdışındaki potansiyel müşterilere ulaşamama
- Dış pazarlar için yeni ürünler geliştirilmesi
- Bilinmeyen ihracat süreçleri ve evraklar
- İhracat ürün kalitesi / standartları / şartnamelerinin karşılanamaması

KOBİ'ler ihracat yaparak istihdam yaratma, ölçek büyütme, güçlü rekabet ve yeniliğe ayak uydurma gibi konularda katma değer yaratarak atılım yapma ve rakiplerine fark atma gibi imkânlar bulabilmektedirler.

²³ Small Business Marketing Challenges ,First Beacon,10 Eylül 2019, <https://firstbeaconadvisors.com/7-small-business-marketing-challenges>

²⁴ W.G Bonga "Challenges Faced by SMEs on Exportation and Possible Strategies", Social Science,(2014):3

1.4.7 Standardizasyon Sorunu

KOBİ'lerin uzmanlık ve örgütsel altyapılarının eksik olmasından dolayı standardizasyon oluşturma konusunda birçok sorun yaşamaktadırlar. KOBİ'lerin standardizasyon konusunda yaşadıkları sorunlar şunlardır: ²⁵

- Farkındalık eksikliği
- Standartların Önemli hale gelmesi
- Doğru Standartların İzlenmesi
- Standartların edinilmesi
- Standartların Anlaşılması
- Standartların Uygulanması
- Standartların Değerlendirilmesi

1.4.8 AR-GE ve Bilgi Toplama Sorunu

1980'li yıllar işletmeler, politikacılar ve akademisyenler tarafından AR-GE birimlerinin öneminin vurgulanmaya başladığı yıllardır. İşletmeler, girişimciler, üniversiteler karşılıklı işbirliği anlayışı içerisinde AR-GE çalışmalarına yönelik birçok faaliyet yapmaya başlamıştır.

KOBİ'lerde AR-GE ve Bilgi Toplama konusunda yaşanan sorunlar şunlardır: ²⁶

- İdari Yükler
- Sınırlı İşletme Kapasitesi
- Finansmana Erişim
- Fikri Mülkiyet Hakları
- Uluslararasılaşma ve Küreselleşme

²⁵ News, International Standard Organization, 10 Eylül 2019, www.iso.org

²⁶ Raquel Ortega-Argilés, "Business R&D in SMEs", Institute for Prospective Technological Studies,(2009):4

KOBİ'lerin Araştırma ve Geliştirme alanında başarılı olabilmeleri için işletmelerin AR-GE yatırımlarına ayrılan bütçelerinin genişletilmesi, AR-GE alanında uzman personelin yetiştirilmesi ve inovasyon havuzunda etkileşim içinde olmaları gerekmektedir.

İKİNCİ BÖLÜM: e-DEVLET KAVRAMI VE GELİŞİMİ

Bu bölümde e-Devlet kavramından hareketle tarihsel gelişim, özellikler, yararlar, temel unsurlar, engeller gibi kavramlar üzerinde durulmuştur. e-Devletin tarihsel süreç içerisindeki evrimine yönelik e-Devlet anlayışı ile ilgili modellemeler anlatılıp Birleşmiş Milletlerin oluşturduğu endeksler üzerinde karşılaştırmalar yapılmıştır.

2.1 e-Devlet

Küresel düzeyde meydana gelen yeni politik akım ve girişimlerin yeni kamu yönetimi anlayışını etkilemesiyle akademik çalışmalarda e-Devlet kavramı ortaya çıkmaya başlamıştır. ²⁷Geleneksel metotlarla uygulanan kamu hizmetleri yeni nesil ulusal ve uluslararası elektronik araçlar ile uygulanmaya başlanmıştır.

28

e-Devlet, kelime anlamı itibarıyla “çevrimiçi devlet hizmetleri” nin kamusal alanı devletin kendisi özel kesimi ise gerçek ve özel kişilerin oluşturduğu aktörlere²⁹ kamunun bilişim teknolojisi ile sunulmasıdır. ³⁰

03.09.2016 Tarihli ve 29820 Sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan e-Devlet yönetmeliğine göre e-Devletin tanımı şöyledir: **“Hizmet süreçlerinin vatandaş odaklı olarak yeniden yapılandırılmasını da içerecek şekilde, kurumlar arası veri paylaşımı esasına dayalı olarak yürütülmesi için kurumlar tarafından, hızlı, güvenli, etkili, verimli, şeffaf ve hesap verebilir, temel hak ve özgürlüklere riayet edilerek ve mahremiyet gözetilecek şekilde elektronik ortama aktarılan her bir kamu hizmeti”**

İlgili yönetmelikte ifade edilen e-Devlet kavramında, yeni kamu yönetimi anlayışı ile ortaya çıkan etkililik, verimlilik, şeffaflık, hesap verilebilirlik kavramları vurgulu bir biçimde ifade edilmiştir.

²⁷ Ahmet Hamdi Aydın, “Kamu Yönetimine Giriş”, (Ankara: Seçkin Yayınevi,2018), 176

²⁸ Önder Kutlu, İsmail Sevinç, “An Overview of The E-Government Initiatives in Turkey in Respect to The EU Accession Process”, International Journal of E-Business and E-government Studies 2(2), (2010):3

²⁹ Mark A. Abramson ve Therese L. Morin, edit E-government 2003 (Maryland,Rowman & Littlefield, 2003),177

³⁰UNeGovDD Framework, Birleşmiş Milletler, 10 Eylül 2019, www.publicadministration.un.org

OECD e-Devleti tanımı “*bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı*” ve “*bilgi teknolojileri ve internet yoluyla daha iyi bir yönetim gerçekleştirmek*” olarak tanımlanmaktadır.³¹

e-Devlet kavramlarında ifade edilen ilkeler kapsamında kamu hizmetlerine ilişkin beklentiler şunlardır:³²

- Kamu hizmetlerinde süreçlerin iyileştirilmesi
- Kamu hizmetlerinde kalitenin artırılması
- Karar alma süreçlerinde bilgi kullanımına öncelik verilmesi
- Kurumlar arası iletişimin iyileştirilmesi ve güçlendirilmesi
- Kamu hizmetlerinde etkin ve verimliliğin artması

Kamu idarelerince kamu hizmetlerinin elektronik ortamda uygulama fikrinin akademik çalışmalara girmesiyle birlikte birçok akademik kurum ve kuruluş e-Devletin kavramsal çerçevesi ile ilgili görüşler ortaya koymuşlardır. Akademik kurum ve kuruluşlar kavramsal çerçeveyi çizerken bilişim teknolojileri, kamu hizmetleri, etkinlik, verimlilik, hesap verilebilirlik, güvenlik gibi kavramları ön plana çıkarmışlardır.

2.2 e-Devletin Tarihsel Gelişimi

1950’lerin sonu ve 1960 yılların başlarında kamuda bilgi ve iletişim teknolojisinin kullanımı ve bilimsel yönetim fikirlerinin yaygınlaşması ile birlikte e-Devlet ve buna benzer terimler kullanılmaya başlanmıştır. Modern anlamda e-Devlet kavramı 1990’ların başında liberal demokratik siyasal sistemlerin kamu sektöründe reform yapmasıyla ortaya çıkmıştır.³³

ABD Başkanı Bill Clinton’ın yönetiminin “1993 National Performance Review” adlı çalışması e-Devlet çalışmalarına öncülük etmiştir.³⁴ Birleşik Krallık, Kanada, Avustralya ve Yeni Zelanda gibi ülkeler kısa süre sonra kendine özgü e-Devlet sistemlerini kurmuşlardır. Birleşik Krallık’ta, 1997’de seçilen İşçi

³¹ OECD, “Background Paper: Implementing E-Government in OECD Countries: Experiences and Challenges”, 2

³² Portal Sector, Organization of American States, , 10 Eylül 2019, www.portal.oas.org

³³ E-Government, Britannica, , 11 Eylül 2019, www.britannica.com

³⁴ Özge Uysal Şahin, Kamu Sektörü Bilgisi, (Bursa:Dora Yayıncılık,2015),104

Partisi, Modernizasyon Hükümeti programına elektronik hizmet kavramını eklemiştir.³⁵

Modern anlamda e-Devlet kavramına 1970 yılında yayınlanan “IT in Governments” adlı kitapta değinilmiştir. e-Devlet terimi akademik çalışmalarda internet kullanımının yoğunlaşmasıyla çoğu kez dile getirilmiştir.³⁶

e-Devlet kavramına olan yoğun ilgi 2000’li yılların başından itibaren ciddi anlamda artmaya başlamıştır. e-Devlet ile ilgili e-Government Quarterly, International Journal of Electronic Government Research, Journal of e-Government adlı yayınlar çıkartılmaya başlanmıştır.³⁷

2000’li yılların başından itibaren demokrasi, teknoloji ve yeni kamu işletmeciliğinin gelişmesi ile başta Amerika Birleşik Devletleri olmak üzere Avrupa Birliği ve OECD ülkelerinde e-Devletin çeşitli yapıları ve e-demokrasi gibi kavramlar ortaya atılmıştır.³⁸

Bu kapsamda; e-Devlet uygulamalarının geçmişi bilgi iletişim teknolojileri ile internetin etkili kullanıldığı dönemle paralellik göstermektedir. Bununla beraber 1980 ve sonrasında liberal politikaların ön plana çıkması ve değişen kamu hizmeti anlayışı ile gelişen ve gelişmekte olan ülkelerde e-Devlet uygulamaları hızla gelişmiştir. Hükümet-dışı örgütler, sivil toplum kuruluşları ve akademik çevreler e-Devlet uygulamalarının üzerinde durmuş bu konuda birçok çalışma yayınlamışlardır.

2.3 Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma ve e-Devlet

1980’li yılların başından itibaren geleneksel kamu yönetimi anlayışından yeni kamu yönetimi anlayışına doğru geçiş meydana gelmiştir. Ülkelerde oluşan bu geçiş süreci kamu yönetimlerinde derin etkiler oluşturmuştur. Ulusal ve uluslararası akademik çalışmalarda yeni kamu işletmeciliği kavramı kullanılmaya

³⁵ E-government, Britannica, , 11 Eylül 2019, www.britannica.com

³⁶ Åke Grönlund, Thomas A. Horan, “Introducing E-Gov: History, Definitions, and Issues”, Communications of the Association for Information Systems 15 (1),(2004):714

³⁷ Rania Fakhoury, “Proceedings of the 14th European Conference on e-Government: ECEG 2014”,(2014):311

³⁸ Teresa M. Harrison, Santiago Guerrero, G. Brian Burke, Meghan Cook, Anthony Cresswell, Natalie Helbig, Jana Hrdinová, Theresa Pardo, “Open Government and E-Government: Democratic Challenges from a Public Value Perspective”, Information Polity 17(2), (2012):2

başlanmıştır. Yeni kamu yönetimi anlayışının oluşmasında etkili olan faktörler şunlardır: ³⁹

- Reform Baskısı
- Ekonomik ve Mali Baskılar
- Sosyal Değişim
- Politik ve İdeolojik Faktörler

Yeni Kamu Yönetimi anlayışının getirdiği bu değişim rüzgârı ile birlikte küreselleşme, demokratik hareketler ve bilişim teknolojilerin gelişmesi; vatandaşa, özel sektöre ve kamusal alana devlet eliyle verilen kamu hizmetlerin sunulmuş biçimi değiştirmiştir.⁴⁰ Yeni kamu yönetimi anlayışı ile birlikte kamu hizmetlerinin sunumunda etkililik, verimlilik, hesap verilebilirlik, hukukilik, denetim, şeffaflık gibi kavramlar ortaya çıkmıştır.⁴¹

Yeni Kamu Yönetimi anlayışının bilgi teknolojileri ile birleşmesi sonucu oluşan e-Devlet hizmetleri dört farklı alana yayılmıştır:⁴²

- E-Hizmet
- E-Demokrasi
- E-Ticaret
- E- Yönetişim

2001 yılında Tiwana ve Balasubramaniam tarafından ilk tanımları yapılan E-hizmet tanımı “ Müşterilerin hizmet ihtiyaçlarını firmaların kompleks özel kaynaklarıyla internet tabanlı olarak oluşturulan hizmetler” olarak tanımlamaktadır. Firmalar e-tedarik zinciri yönetimi, müşteri ilişkileri yönetimi, muhasebe, sipariş işleme, kaynak yönetim ve diğer hizmetleri internet tabanlı elektronik sistemlerle yönetmektedir. ⁴³

³⁹ Süleyman Sözen, “New Public Management Reforms: The British Experience”,Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Dergisi 57(2),(2002):140

⁴⁰ Ömer Kadri Sarı, İdare Hukuku Bağlamında E-Devlet Dönüşümü ve UYAP,(Ankara: Adalet Yayınevi,2019), 63

⁴¹ Burak Hergüner, Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar,(Ankara: Seçkin Yayınevi,2019), 102

⁴² Asım Balcı, Harun Kırılmaz ” Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma Kapsamında E-Devlet Uygulamaları” Türkiye İdare Dergisi (81),(2009):60

⁴³ Ada Scupola, Hanne Westh Nicolajsen, Anders Henten,“E-Services: Characteristics, Scope and Conceptual Strengths”, IGI Global,(2010):5

Akademik çalışmalarda e-Demokrasi için birçok tanım yapılmakta olup genel olarak kullanılan tanımlarda e-Demokrasi; “Bilgi iletişim kanalları ile vatandaşların demokratik süreçlere dâhil olması sağlayan elektronik sistemdir.”⁴⁴e-Demokrasi ile ilgili ilk girişimler; 1970’li yıllarda kablolu televizyonlar ile 1980’li yıllarda ise Teletext kullanımı ile sağlanmıştır. 1990’li yıllardan sonra internetin yaygın kullanımı ile birlikte günümüzde halini almıştır.⁴⁵

e-Demokrasi; hükümet veya yerel yetkililerin maliyetleri düşürme, artan verimlilik ve şeffaflık amacıyla yukarıdan aşağıya doğru, vatandaşlar ve gönüllüler tarafından şeffaflık, hesap verebilirlik amacıyla yukarıdan aşağıya doğru iki şekilde uygulanmıştır.⁴⁶

e-ticaret (elektronik ticaret), başta internet olmak üzere, elektronik bir ağ üzerinden mal ve hizmet alımı ve satımı veya fon veya verilerin müşterilerine iletilmesidir. Bu ticari işlemler, işletmeden işletmeye (B2B), işletmeden tüketiciye (B2C), tüketiciden tüketiciye veya tüketiciden işletmeye olarak gerçekleşmektedir.⁴⁷

e-Yönetişim; kamu kesiminin bilgi ve hizmet sunumunu geliştirmek, vatandaşları karar alma sürecine katılım teşvik etmek, hükümeti daha hesap verebilir, şeffaf ve etkili kılmak amacıyla bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanmasıdır.⁴⁸e-Yönetişimin kapsamı; Elektronik Servis Sunumu (G2C), vatandaşlar ve işletmelere elektronik olarak bilgi ve hizmetleri teslim etme, devletten işletmeye işlemler (G2B), bilgi iletme ve elektronik ortamda işletmelerle işlem yapma, devlet tedarik ve altyapı projeleri, kamu İdaresi (G2G, G2E), Kamu idaresinin verimliliğini, etkinliğini ve şeffaflığını arttırmak ve hükümet içindeki ve hükümet çalışanlarıyla departmanlar arası etkileşimler ve dış ticaret (G2X).gibi alanları kapsamaktadır.⁴⁹

⁴⁴ Birleşik Krallık, Parliamentary Office of Science and Technology, Postnote (321), Ocak 2009, 2

⁴⁵ Birleşik Krallık, Parliamentary Office of Science and Technology, Postnote (321), Ocak 2009, 2

⁴⁶ Birleşik Krallık, Parliamentary Office of Science and Technology, Postnote (321), Ocak 2009, 2

⁴⁷ E-commerce Definition, TechTarget, 11 Eylül 2019, www.searchcio.techtarget.com

⁴⁸ Ajay Kr. SINGH, Vandna SHARMA, “E-Governance And E-Government: A Study of Some Initiatives”, International Journal of E-Business and E-government Studies (1),(2009):2

⁴⁹ Singh, Sharma, E-Governance and E-Government: A Study of Some Initiatives, 2

Bu bağlamda 1980’li yıllardan sonra yönetim bilimi literatürüne giren yönetim kavramı, kamu hizmetlerinin elektronik ortama aktarılması sürecinde devlet, sivil toplum ve özel sektörün etkileşimi ile e-yönetişim kavramına doğru evrilmiştir. E-yönetişim anlayışı ile toplumun tüm unsurlarının dijitalleşme sürecine dâhil edilmesi hedeflenmiştir.

2.4 e-Devletin Sosyal Kültüre Yansıması

e-Devletin ulusal düzeyde içselleştirilmesi kültürel, sosyal, yönetsel farklılıklardan dolayı ülkeden ülkeye farklılık göstermektedir. Akademik düzeyde oluşan bu farklılıklar ve e-Devletin sosyal kültüre olan etkisi üzere birçok çalışma yapılmıştır. Bu konuya en ciddi katkıyı veren akademisyen Geert Hofstede olmuştur.

Hofstede; tazminat uygulamaları, yönetim ve pazarlama; reklam stratejisi; bütçe kontrolü uygulamaları; girişimci davranış; çatışma çözümü; çalışma grubu dinamizm ve performans; yenilik; eğitim tasarımı; liderlik stilleri; yönetim kontrol sistemleri; katılımcı yönetim, kimlik tespiti ve çalışanların işten ayrılma niyetleri gibi kavramları kullanarak kültürler arasında karşılaştırmalar yapmıştır.⁵⁰

Hofstede bu çalışmalar sonucunda 0 ile 100 arasında değerler vererek ulusal kültürlerin altı farklı boyutunu ölçeklendirmiştir.⁵¹

- Güç Mesafesi İndeksi
- Belirsizlikten kaçınma İndeksi
- Kolektivizme karşı bireycilik İndeksi
- Kadınlığa karşı erkeklik İndeksi
- Uzun vadeli oryantasyona karşı kısa vadeli oryantasyon İndeksi
- Kısıtlamaya karşı hoşgörü İndeksi

Hofstede; kültürü bir grup veya kategoride bulunan insanları farklılaştıran aklın kolektivite bir programı olarak görmektedir. Uygulanan çalışmada e-Devlet

⁵⁰ Alia Sabri , Omar Sabri , Bassam Al-Shargabi, A Cultural E-Government Readiness Model, Intelligent Information Management 4 (1), (2012):213

⁵¹ Ulusal Kültürün Altı Yönlü Modeli, Geert Hofstede Blog, 07 Temmuz 2020, geerthofstede.com

uygulamalarının ülkeden ülkeye farklılık göstermesini altı farklı kavram üzerinden açıklamaktadır. Hofstede e-Devletin sosyal kültüre yansımalarını incelerken cinsiyet, kaçınma, uyum, hoşgörü gibi soyut kavramlara değinmiştir.

2.5 e-Devletin Özellikleri

e-Devletin temel özelliklerine farklı görüşteki akademik çevreler farklı vurgular yapmıştır. Akademisyenler e-Devletin özelliklerine vurgu yaparken e-Devlet tanımından yola çıkmışlardır. Gil-García ve Luna Reyes ile Hany Abdelghaffar, Walaa-Eldeen Mohamed Bakry, Penny Duquenoy ortak yaptıkları çalışmalarda e-Devlet sürecinde bulunması gereken temel özellikleri şöyle açıklamışlardır.

Gil-García ve Luna Reyes tarafından yapılan e-Devletin temel özellikleri şöyledir:⁵²

- Bilgi İletişim Teknolojisinin kullanılması
- İnternet tabanlı olması
- Yer ve zaman sınırı olmaması
- Bilgi/Ürün/Hizmet sağlama
- Hükümet Eylemleri / Günlük Kamu İdaresi / İyi Yönetim / Hükümetler arası işbirliği
- Yetkililer ve vatandaşlar arasındaki ilişkiler
- Politik Haklar ve Vatandaş Katılımı
- Katılımcılara değer katma
- Teknolojinin kullanımı için strateji geliştirme

Hany Abdelghaffar, Walaa-Eldeen, Mohamed Bakry, Penny Duquenoy tarafından yapılan e-Devletin temel özellikleri şöyledir:⁵³

- Politik destek süreci
- Kamu Yönetimi
- İş ve Vatandaşların içinde olması
- Finansal etkileşim

⁵² J. Ramón Gil-García, Luis Felipe Luna-Reyes, "Integrating Conceptual Approaches to E-Government", IGI, (2006):636

⁵³ E-Government, 12 Eylül 2019, www.semanticscholar.org

- Bilgi ve İletişim Teknolojisi
- Özel sektör

Gil-García ve Luna Reyes ile Hany Abdelghaffar, Walaa-Eldeen Mohamed Bakry, Penny Duquenoy tarafından yapılan iki tanımda e-Devlet sürecinde bulunması gereken kriterler açısından politik süreç, bilgi teknolojileri, kamu, özel sektör ve vatandaş gibi kavramlar üzerinde ortak paydada buluşmuşlardır.

2.6 e-Devletin Yararları

e-Devlet süreci devlet, vatandaş, sivil toplum ve özel sektör gibi birçok paydaşa fayda sağlamıştır. e-Devletin ortaya çıkardığı bu yararlar ülkelerin ekonomik, sosyal, kültürel ve teknolojik yapıları itibariyle farklılık göstermektedir.⁵⁴ Literatürde akademik çevreler e-Devletin yararları üzerinde farklı görüşler ortaya koymuşlardır. Genel anlamda uzlaşılan e-Devlet yararları şöyledir: ⁵⁵

- Kullanıcıların zaman ve maliyetlerin azaltılması
- Yeni iş imkânlarının oluşturulması
- Hizmet sunumlarının iyileştirilmesi ve vatandaş memnuniyetinin artırılması
- Kullanıcıların bilgi iletişim teknolojiye ilişkin yeteneklerini artırması
- Devletin veri işleme verimliliğini artırması
- Kullanıcıların gereksinimlerinin açık ve net olmasının sağlanması
- Kullanıcı ihtiyaçlarının geniş bir veri tabanında toplanması
- Devlet politikalarının etkin ve verimli bir şekilde oluşturulmasını sağlanması
- Devlet ve vatandaş arasında güvenin sağlanması

⁵⁴ Metin Turan, Bilişim Hukuku,(Ankara: Seçkin Yayınevi,2020),200

⁵⁵ Mohammed Alshehri, Steve Drew, "Implementation of e-Government: Advantages and Challenges, International Association for Scientific Knowledge IASK),(2010):81

- Devlet politikalarında şeffaf, hesap verilebilirlik ve vatandaşın karar alma sürecine dâhil olması

Bu kapsamda; e-Devlet süreci ile yapılan uygulama ve politikalar bireysel ve toplumsal açıdan katma değer üretmektedir. e-Devlet politikalarının etki alanı ve süresi her tabaka için ayrı olduğundan katma değer düzeyleri mikro ve makro düzeyde farklılaşmaktadır. Mikro düzeyde oluşan katma değerde, bireyler uygulamalardan kısa ve orta vadeli olarak yararlanmakta makro düzeyde oluşan katma değerde ise kurumsal topluluklar bu uygulamalardan uzun vadeli olarak yararlanmaktadır.

2.7 e-Devletin Önündeki Engeller

e-Devleti sistemi benimsemek ve uygulamak ülkeler için çok da kolay bir şekilde ilerlemektedir. e-Devlet sistemi süreci ülkelerin gelişmişlik düzeyi, sosyal-ekonomik yapısı ve politik yapıları gereği farklılık arz etmektedir. Bu durum ise her ülkenin e-Devlet süreci ile ilgili karşılaştıkları sorunların kategorilerini farklılaştırmaktadır.

Literatürde ülke, kurum ve kuruluş, vatandaş ve diğer paydaşların e-Devlet sürecinde karşılaştığı zorlukları beş kısımda inceleyebiliriz:

- Yasal Engeller
- Organizasyon Engeller
- Teknolojik Engeller
- Dijital Bölünme
- Ekonomik Engeller

Bu kapsamda e-Devlet sürecinde başarılı olabilmek için tasarım, süreç yönetimi, uygulama ve gelişim aşamalarında çıkabilecek olan engeller sorumlular tarafından iyi yönetilmeli ve bu konuda yapılacak olan eylem ve planlarda bu konular göz önünde bulundurulmalıdır. Stratejik belgeler ve eylem planlarında makro ve mikro düzeyde çözüm önerileri getirilmelidir.

2.7.1 Yasal Engeller

e-Devlet sürecinin tüm paydaşlara eşit ve dengeli bir şekilde ulaşabilmesi politikacılar tarafından yasal çerçevesi belirlenmelidir. Bununla birlikte e-Devlet girişimleri ve süreçleri başlamadan önce uygun yasal düzenlemelerin hayata geçirilmesi gerekmektedir.⁵⁶

Yasal engellerin aşılması için şunların uygulanması gerekir:⁵⁷

- Elektronik süreçlerin ve hizmetlerin kâğıt odaklı süreç ve hizmetlerle uyumlu olması
- Dijital imzaların etkin kullanılması
- e-Devlet sistemini uygulayacak olan kurumların açık ve net bir şekilde yetkilendirilmesi
- Verilerin güvenliği yasal mevzuatların oluşturulması

e-Devlet sürecinde yasal politikalar oluştururken bunun tek bir elden ve diğer kamu kurum ve kuruluşları ile koordineli bir şekilde yürütülmesi gerekmektedir. e-Devlet politikalarının oluşturulmasında sorumluluk sahibi kurum ve kuruluş net bir şekilde çizilmelidir. Bu kapsamda oluşturulacak politikalarda paydaşların mahremiyetini korumalı, politik riskleri göz önünde bulundurulmalı ve kamu politikalarında aksamaya yer verilmemelidir.

2.7.2 Organizasyonel Engeller

Bilişim teknolojilerinin uyum içinde kullanılabilmesi için kurum ve kuruluşlarında kurumsal bir organizasyon yapısının bulunması gereklidir. Kurumsal organizasyon yapısı kurumların proje yönetimi, değişim yönetimi, fayda-gerçekleşme yönetimi, bilgi yönetimi, müşteri yönetim, süreç yönetimi ve performans yönetimi için de ayrıca önem arz etmektedir.⁵⁸

⁵⁶ E-Government Challenges, Diplointernetgovernance, 12 Eylül 2019, www.diplointernetgovernance.org

⁵⁷ Challenges to E-Government, Bileşmiş Milletler, 12 Eylül 2019, www.UNeGov.net

⁵⁸ Keld Pederson, "E-Government in Local Government: Challenges and Capabilities", *Electronic Journal of e-Government* 14 (1),(2016):103

e-Devlet uygulamaları sürecinde en çok karşılaşılan organizasyonel engeller şunlardır:⁵⁹

- Bilişim yönetimi eksikliği
- Bilişim personelin yetenek eksikliği
- Kurumsal dönüşümü sağlamada yetenek eksikliği
- İşbirliği ve Güç Birliği eksikliği

Geleneksel kamu hizmeti anlayışından elektronik kamu hizmeti anlayışına geçilmesiyle kurum ve kuruluşların çalışanları bu geçiş sürecine tutucu içsel bir refleks göstermektedir. Bu refleksin altyapısında ise kişilerin işlerinin kaybedeceği korkusu yatmaktadır. Bu kapsamda bu durumunun düzeltilmesi için yöneticilerin organizasyon yapısını iyi çizmesi gerekmektedir.

2.7.3 Dijital Bölünme

Bilişim teknolojilerini kullanan insanlar ile kullanmayanlar arasında fark giderek büyümekte olup bu durum “dijital bölünme” ye yol açmaktadır. Bilişim teknolojilerine erişimi kısıtlı olan kişiler yeni nesil bilişim teknolojilerini tanıyamamakta ve dijital fırsatlar konusunda ikincil konuma düşmektedirler.⁶⁰

Dijital Bölünmenin aşılması için şunların uygulanması gerekir:⁶¹

- Eğitim
- Ulusal diller ile yerel dillerin uyumlu hale getirilmesi
- Özel sektöre teşvik sağlanması

Dil, cinsiyet, yaş, sosyal-ekonomik, eğitim eşitsizliği vb. nedenler dolayı toplum içindeki oluşan dijital bölünmenin olumsuz etkilerini azaltmak için e-Devlet sürecinde bulunan tüm paydaşlar birbirleri ile etkileşim içinde bulunmaları gerekmektedir.

⁵⁹ Pederson, “E-Government in Local Government: Challenges and Capabilities”, 103

⁶⁰ Tamara Almarabeh, Amer Abu Ali, “A General Framework for E-Government: Definition Maturity Challenges, Opportunities, and Success”, European Journal of Scientific Research 39 (1),(2010):32

⁶¹ Tamara Almarabeh, Amer AbuAli, “A General Framework for E-Government: Definition Maturity Challenges, Opportunities, and Success”, 32

2.7.4 Teknolojik Engeller

e-Devlet sistemini başlatmak ve geliştirmek için bilişim altyapı sistemini kurmak ilk ve en önemli adımdır. e-Devlet sistemleri ve hizmetleri, teknik yeteneklerin yetersizliği nedeniyle sıklıkla başarısız olmakta veya kötü performans göstermektedir. e-Devlet sürecinde atılan teknolojik adımlarda sistem güvenliği ve altyapı sistemlerine öncelik verilmelidir.

e-Devlet sürecinde en çok karşılaşılan teknolojik engeller şunlardır:⁶²

- Birlikte Çalışabilirlik: Mevcut sistem ile yasal sistemin bir arada çalışabilmesi
- Gizlilik
- Güvenlik
- Mültimodal (Çok Türlü) etkileşim

Kamu hizmetlerinin elektronik ortama aktarılması ile hizmetten yararlanan paydaşlar güvenlik, erişilebilirlik, gizlilik gibi konularda hassasiyet göstermektedir. Bu konularda yaşanacak bir zafiyet kamu hizmetine olan talebi azaltacak veya zorunlu bir kamu hizmeti ise ciddi sosyal çözümlere yol açacaktır. Bu kapsamda kurumlar e-Devlet altyapısı ile kurumsal teknolojik altyapısını bu kriterler ışığında entegre etmelidir.

2.7.5 Ekonomik Engeller

Finansman e-Devlet sürecinin önemli saç ayaklarından bir tanesidir. e-Devlet sürecinin başarılı bir şekilde yürütülebilmesi için hükümetler bilişim teknolojilerin gelişim ve altyapısına yeterli bir bütçe sağlanmalıdır. ⁶³Bürokratlar tarafından kurum ve kuruluşlara ayrılan bütçenin yönetimi ekonomik ilkelere göre harcanmalıdır.

⁶² Oreste Signore, Franco Chesì, Maurizio Polletti, "E-Government: Challenges and Opportunities", CMG Italy-Annual Conference,(2005):6

⁶³ Abdulmula Albashir Lusta, "İnsan Kaynakları Bağlamında E-Devlet Uygulamasının Önündeki Engeller", (Doktora Tezi, Kastamonu Üniversitesi,2018),33

e-Devlet sürecinde en çok karşılaşılan ekonomik engeller şunlardır:

- Maliyet
- Sürdürülebilirlik
- Tekrar Kullanılabilirlik
- Taşınabilirlik

Kamu hizmetlerinin elektronik sisteme geçişi kamu kurum ve kuruluşlarına belirli bir maliyet ortaya çıkarmıştır. Ayrıca e-Devlete geçiş sürecinden sonra oluşturulan altyapı sistemlerinin modernizasyonu da belirli bir maliyet getirmektedir.⁶⁴ Yatırım yapılacak olan projenin fayda-maliyet analizi iyi hesaplanmalıdır. Öngörülemeyen maliyetler e-Devlet sürecini olumsuz yönde etkileyebilmektedir.

2.8 e-Devletin Temel Unsurları

e-Devletin başlangıç ve olgunlaşma aşamasında politik liderlerin, vatandaşların, yerel yönetimlerin, akademisyenlerin, uluslararası kuruluşların, hükümet-dışı kuruluşların, özel sektörün, kamu idaresi gibi kurum ve kuruluşun aktif katılımı, katkısı ve kilit rolü bulunmaktadır.⁶⁵

Bu kapsamda e-Devlet altyapısının sağlam temeller üzerine oturtulmasını sağlamak için bu paydaşların politika oluşturma sürecine aktif katılımı gerekmektedir. Bu bölümde e-Devlet sürecinde aktif olarak rol alan dört saç ayağını inceleyeceğiz:

- Devlet
- Yerel Yönetimler
- Vatandaş
- Özel Sektör

⁶⁴ Arif Özyayın, Bilgi Ekonomisi, (Ankara: Seçkin Yayıncılık,2019),182

⁶⁵ Serbia,"A Framework for e-Government for the Republic of Serbia", National Alliance for Local Economic Development(3),(2016):10

2.8.1 Devlet

Bilgi çağına geçiş ve bilgi teknolojilerinin hızla günlük hayata entegre olması ile toplumlar hızlı bir şekilde dönüşüm geçirmekte ve birbirlerini kısa bir sürede etkileyebilmektedir. Bilgi ve teknolojinin elde ettiği bu güç toplumlara yönlendirmede etkin hale gelmiştir.

Bu kapsamda hükümetler oluşan bu değişim havasını yadsıyamaz hale gelmiştir. Devlet dijitalleşme süreci ile vatandaşlarına elektronik hizmet verme sorumluluğunu giderek hissetmeye başlamıştır⁶⁶

Kamu kurum ve kuruluşları stratejik belgeler ve eylem planlarında elektronik kamu hizmetleri altyapısının oluşturulmasına öncelik vermiştir. Elektronik kamu hizmetlerinin oluşturulmasında bütçeleme ve planlama önemli yer tutmaktadır.

Hükümetlerin kamu hizmetlerini elektronik ortama aktarma sürecinde birçok uygulaması olmuştur. Bunlardan birisi de ödeme ve satın alma hizmetleridir. Bu kapsamda kamu kurum ve kuruluşları elektronik ödeme ve satın alma sistemlerini kamu ve özel sektördeki kişilere uygular hale gelmiştir. Bu uygulama ile kamu hizmetlerinde verimlilik artırmış ve yolsuzluk en düşük seviyeye indirmiştir.⁶⁷ Bununla birlikte kurumlar; dijital hizmetlerde şeffaflık, hesap verilebilirlik, yasallık, mahremiyet, etkinlik ve verimlilik gibi kavramları öncekinden daha vurgulu kullanmaya başlamışlardır.⁶⁸

e-Devlet ile birlikte; eskiden var olan ve yeni kurulan yapıların etkileşimiyle e-Devlet yapısı ile ilgili birçok kurum ve kuruluş kurulmuştur.⁶⁹ Ülkemizde bu yapılaşmaya örnek vermek gerekirse; Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı ile Cumhurbaşkanlığı geçiş ile oluşturulan Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi e-Devlet sürecinde öne çıkan iki kurumdur.

⁶⁶ Ünsal Kudu, "Yargı Kararları Işığında Türkiye'de E-Devlet'in Hukuki Altyapısı", (Doktora Tezi, Pamukkale Üniversitesi, 2019), 15

⁶⁷ African Countries Should Rethink How They Use E-government Platforms, TheConversation, 13 Eylül 2019, theconversation.com

⁶⁸ Egov Book, Opentext, , 13 Eylül 2019, www.opentext.com

⁶⁹ David Brown, Electronic Government and Public Administration, International Review of Administrative Sciences 71(2), (2005): 246

Uluslararası çapta çoğu hükümet, e-Devlet ile ilgili mevzuatını uyumlaştırmak için bakanlıklar ve kamu idarelerin işleyişine yönelik bazı değişiklikler yapmıştır. Bilgi yönetimi ve e-Devlet üzerine birçok çalışma ve rapor hazırlanmıştır.

2.8.2 Yerel Yönetimler

Yerel ve bölgesel yönetimler; hem toplumların modernleşmesinde hem de idare ve hizmetler bakımından kamuya karşı sorumlu yapılar olmasından dolayı dijitalleşen dünyada beklentileri karşılamak amacıyla yönetilmesinde kamuya karşı sorumludur.

Bu bakımdan dijitalleşen dünyada artan beklentileri karşılamak için kamu hizmet biçimlerini elektronik ortama aktarma eğilimine girmiştir.⁷⁰ Yeni bilgi ve iletişim teknolojileri; yerel yönetimler ile merkezi yönetim arasında yönetim, şeffaflık, katılım ve âdem-i merkeziyetçilik gibi konularda olumlu yönde etki yapmış olup hem merkezi yönetim hem de yerel topluluklar açısından iletişim kanallarını açık hale getirmiştir.⁷¹

Bu kapsamda belediye ve diğer yerel yönetim aktörlerinin e-Devlet sürecine katılımı ile ilgili kurumların kurumsal yapılarının güçlendirmesi ve yerel ve ulusal yetkililerin etik karar alması ve vatandaş odaklı, kapsayıcı, duyarlı, şeffaf ve yerel yönetişimine teşvik katkı sağlayacaktır.

2.8.3 Vatandaş

Geleneksel kamu hizmetlerinde hizmetin vatandaşa sunuş biçimi yüz yüze iletişim ile oluşmaktadır. Vatandaşlar ilgili kamu hizmetini almak istediklerinde işlemler manuel form doldurma, mektup yazımı ve/veya sunumu, pasaport, ehliyet veya doğum belgesi gibi resmi evrakların kâğıt ortamında doldurulması gerekmektedir. Kamu hizmetine ilişkin evraklar arşiv odalarında saklanmaktadır.⁷²

⁷⁰ European Union, E-Government in Local and Regional Administrations, 2017,3

⁷¹ İdil SAYIMER, Electronic Government In Public Administration: An Assessment Of Local Government Web Sites In Turkey, International Journal Of Ebusiness And Egovernment Studies (7/2),(2015):4

⁷² Miriam Lips,"E-Government Under Construction: Challenging Traditional Conceptions of Citizenship",Routledge, (2006):36

Elektronik kamu hizmetleri ile vatandaşlar imkânlarına sahip olmuşlardır: Eşit bir şekilde kamu hizmetlerinden bilgi alma ve yararlanma, kamu hizmetlerine ilişkin kamu kurum ve kuruluşları tarafından hesap verme, küresel bilginden yararlanma.⁷³

Vatandaşlar bilgi teknolojileri ve internet sayesinde, e-Devletin bir parçası haline gelmiştir. e-Devlet süreci ile vatandaşlar, politik sürece katılım, demokratikleşme, vatandaşlık haklarından etkin yararlanma gibi imkânlar bulmuştur. Ayrıca bu süreç vatandaşlara teknoloji ile bütünleşme konusunda sorumluluk yüklemiştir.

2.8.4. Özel Sektör

Özel sektörde bulunan kurum ve kuruluşlar kar elde etmek amacıyla faaliyet gösteren yapılardır. En önemli özelliklerinden birisi de e-Devlet sürecine hızlı adapte olmalarıdır. Şirketler bilgi iletişim teknolojilerini maliyetleri ve stok kontrolünü iyileştirmek ve kontrol altına almak amacıyla aktif olarak kullanmaktadır.

İşletmeler online işlem yapma imkânı bularak kamu kurum ve kuruluşları ile olan bürokrasiyi azaltmakta ve mevzuatsal süreçleri basitleştirmektedir.⁷⁴ İşletmelerin dijitalleşmesi ile kayıt dışı faaliyetlerin önüne geçilmesi amaçlanmaktadır. Ayrıca bu süreç işletmelere vergi ödeme, ihalelere katılma gibi kamu hizmetlerini elektronik ortamda yapma imkânı sağlamaktadır.

⁷³ Behzad Sami, Masoud Kouhi,, Seyed Hasan Safavi, Role of E-Government and E-Citizen in Society Management, IV International Conference "Problems of Cybernetics and Informatics" ,(2012):12

⁷⁴ Rabee M. Reffat, "Developing a Successful e-Government",2003,4

2.9 e-Devlet Stratejileri

e-Devlet süreci ekonomik ve sosyal kalkınma açısından ülkelerin ulusal stratejilerin önemli parçası olmuştur. Gelişmiş ve gelişen ülkeler açısından bu stratejiler farklılıklar arz etmektedir.

Akademik çevrede Clockwork, Bhatnagar, Rabiah ve Vandijck gibi yazarlar e-Devlet stratejilerinin benzer ve farklı kavramlarına vurgu yapmışlardır. Clockwork, e-Devlet projelerinin uygulanabilmesi için beş aşamalı bir çerçevenin çizilmesi gerektiğini vurgulamaktadır. Bu aşamaları; bilgi iletişim teknolojileri uygulamalarında çevresel karmaşıklık, kamu değeri ile orantılı öncelik veren proje, çalışan kapasitesi ve teknolojilerdeki seçim, örgütsel süreçlere saygı, yönetim ve maliyet azaltımı olarak göstermektedir.

Bhatnagar, e-Devlet uygulamalarının şeffaflık, verimlilik, yolsuzlukla mücadele ve etkinlik gibi çeşitli amaç ve hedefleri içermesi gerektiğini belirtmektedir. Rabiah ve Vandijck, e-Devlet süreci için uygulamaya dayalı stratejik bir çerçeve önermektedir. İlgili stratejinin temel noktalarını ise; esneklik, genişletilebilirlik ve özelleştirilebilirlik olarak ifade etmektedir.⁷⁵

Yukarıda belirtildiği üzere birçok akademisyen e-Devlet stratejileri üzerine bazı kavramları ön plana çıkarmıştır. Bu kapsamda Clockwork; örgüt ve çevre Bhatnagar; şeffaflık ve verimlilik Rabiah ve Vandijck; esneklik ve kişiselleştirme kavramları üzerinde durmuştur.

e-Devlet stratejik planlarının ulusal programlarla uyumlu, amaç ve hedefleri gerçekleştirmede başarılı olabilmesi için politika yapıcılar tarafından dikkat edilmesi gereken hususlar ve bileşenler şöyledir:⁷⁶

- Oluşturulan planlarda e-Devlet süreçlerindeki tüm paydaşlar yer almalı
- Kolayca anlaşılabilir ve kısaca ifade edilen bir vizyon
- Kuruluşun e-Devlet kavramı ve planları

⁷⁵ Catherine Mkude, Maria Wimmer, "Strategic Framework for Designing E-Government in Developing Countries", 12th International Conference on Electronic Government , (2013):4

⁷⁶ Liza M. Lowery, "Developing a Successful E-Government Strategy", San Francisco Department of Telecommunications and Information Services", (2001):3

- İzlenebilecek ve ölçülebilen belirli amaç ve hedefler
- e-Devleti desteklemek için gerekli politikaların belirlenmesi
- Örgütsel hazırlığı belirlemek için bir metodoloji
- e-Devlet girişimlerinin tanımlanması ve önceliklendirilmesi
- e-Devlet girişimleri için bir iş modeli

e-Devlet stratejik planlarında bileşenler ise şöyledir:⁷⁷

- Vizyon
- Stratejik Amaçlar
- Ana Prensipler
- Odak Alanlar
- Yapı Taşları
- Ana Girişimler
- Uygulama Planları

e-Devlet stratejilerinin oluşturulmasında ve projelerin uygulanmasında vizyon en önemli unsurlardan birisidir. Bu kapsamda vizyon; e-Devlet konusunda hükümet politikasını yansıtan bir araçtır.

e-Devlet stratejik vizyonu, sosyal, politik ve ekonomik faktörler ile kamusal ve özel ihtiyaçların ortak bir paydada buluşturulmasıyla belirlenir. Bu bakımdan ülkelerin e-Devlet stratejik vizyonları farklılıklar gösterebilmektedir.⁷⁸

Kamu kurum ve kuruluşları e-Devlet sürecinde belirlenen hedeflere ulaşmak için stratejik amaçlar belirlemektedirler. Bütçelerin sınırlı ve e-Devlet sürecinin uzun vadeli ve pahalı bir sistem olmasından dolayı oluşturulacak politikaların ekonomik ve verimli olması gerekmektedir.

Genel olarak ülkeler tarafından belirlenen e-Devlet stratejik amaçları şöyledir:⁷⁹

⁷⁷ Abdelbaset Rabaiah, "Best-Practice Framework for Developing and Implementing E-Government", (Brussel, DCL Print, 2009), 59

⁷⁸ Rabaiah, Vandijck, "A Strategic Framework of e-Government: Generic and Best Practice Electronic Journal of e-Government", (2009):247

⁷⁹ Rabaiah, Vandijck, A Strategic Framework of e-Government: Generic and Best Practice Electronic Journal of e-Government, (2009):248

- Kamu sektörü hizmetlerinin artırılması
- Hükümet ağının genişletilmesi
- Uygulama/Maliyet etkinliğinin artırılması
- Kamu hizmetlerine erişebilirliğin artırılması
- Vatandaşların katılımının artırılması
- Demokrasinin geliştirilmesi

Bu kapsamda e-Devlet uygulamalarının başarıya ulaşabilmesi için etkili bir stratejinin planlanması gerekmektedir. Etkili e-Devlet stratejik planlarında; vizyon, misyon, amaç ve hedefler, planlama, uygulama, izleme ve değerlendirme kısımlarının bulunması gerekmektedir. Başarılı bir e-Devlet stratejisi, dijital yönetişimin gelişimini, dizaynını ve yeniden tasarımını geliştirecektir. Ayrıca stratejik planlamalarda demokrasi, katılım, kalite gibi sosyal kavramlara vurgu yapılmaktadır.

2.10 e-Devlet Sürecine Hazır Olma İndeksi

Ülkelerin e-Devlet aktivitelerini ölçmek için OECD, UN, EU gibi kurumlarca birçok indeks kullanılmaktadır. Bu kapsamda oluşturulan indekslerden en yaygın kullanılanı ise e-Devlet Hazır Olma İndeksidir. e-Devlet Hazır Olma İndeksi; bir devletin yeni çevreye aktiviteleri ve hizmetleri ulaştırma ve bilgi iletişim teknolojilere olan tutumunu incelemektedir.

BM e-Devlet Hazır Olma İndeksi ülkelerin e-Devlet süreçlerinin izlenmesi ve değerlendirilmesi bakımından önemlidir. İlgili indeks kullanılırken; bilgi işlem teknolojileri bağlantısı, bilgi işlem teknolojileri kullanımı ve erişimi, eğitim, insan kapasitesi, hükümet politikaları, yasallık, altyapı, güvenli ve ekonomi gibi veriler kullanılmaktadır.⁸⁰

BM e-Devlet Hazır Olma İndeksi; bileşen esaslı değerlendirme tabanlı olarak tasarlanmıştır. İlgili endeksin dizaynı aşamasında Brown Üniversitesi Küresel e-Devlet Anketi, Accenture e-Devlet Liderlik Anketi, Bileşen Tabanlı

⁸⁰ Hakikur Rahman, "Handbook of Research on E-Government Readiness for Information and Service Exchange: Utilizing Progressive Information Communication Technologies", IGI, (2010):90

Model, Mevcut Verilerden Somut Değerlendirme Araçları Geliştirme gibi kaynaklar kullanılmıştır.⁸¹

Birleşmiş Milletler e-Devlet Hazır Olma Endeksi, uluslararası olarak kabul edilmiş bileşik bir endekstir. İçerik olarak 0 (düşük hazırlık düzeyi) ile 1 (yüksek) arasında değişmektedir. BM küresel e-Devlet araştırması çerçevesinde inşa edilen göstergeler üç alt endeksten oluşur: web ölçü endeksi, telekomünikasyon altyapı endeksi ve beşeri sermaye endeksidir.⁸²

Web Ölçü Endeksi, ülkelerin ürettiği e-hizmet ve ürünün kapsamı, özelliği ve bulunabilirliğini, Telekomünikasyon altyapı endeksi; ülkelerin kişisel bilgisayar sayısı, internet kullanıcı sayısı, telefon hatları, geniş bant abonelik sayısı ve cep telefonu sayısını, Beşeri Sermaye Endeksi; yetişkinler için okuma ve yazma oranı ve birinci, ikinci ve üçüncü seviye okul kayıt oranını ölçmektedir.⁸³

Tablo 4: e-Devlet Gelişim Endeksi/2018

e-Devlet Gelişim Endeksi/2018		
1	Danimarka	0.9150
2	Avustralya	0.9053
3	Güney Kore	0.9010
4	Birleşik Krallık	0.8999
5	İsveç	0.8882
6	Finlandiya	0.8815
7	Singapur	0.8812
8	Yeni Zelanda	0.8806
9	Fransa	0.8790
10	Japonya	0.8783
53.	Türkiye	0.7112

Kaynak: Birleşmiş Milletler, 07 Temmuz 2020, www.publicadministration.un.org

Birleşmiş Milletler tarafından yapılan e-Devlet endekslerinden bir tanesi de e-Devlet Kalkınma Endeksi (EGDI)' dir. İlgili endeks iki yılda bir Birleşmiş Milletler Ekonomik ve Sosyal İşler Bölümü (UN DESA) tarafından hazırlanmaktadır. e-Devlet Kalkınma Endeksi (EGDI) e-Devletle ilgili üç

⁸¹ Zamira Dzhusupova, Mohamed Shareef, Adegboyega Ojo, Tomasz Janowski, "Methodology for e-Government Readiness Assessment Model, Instruments, Implementation", Proceedings of the International Conference on Society and Information Technologies", (2010):3

⁸² OECD "E-Government readiness in Government at a Glance", 2009,115

⁸³ OECD "E-Government readiness in Government at a Glance",2009,115

endeksten (Çevrimiçi Hizmet Endeksi, Telekomünikasyon Endeksi ve İnsan Sermayesi Endeksi) oluşan bir bileşik göstergedir.⁸⁴

Birleşmiş Milletler e-Devlet Gelişim Endeksi 0 ila 1 arasında bir ölçüğe endekslenmiştir. Bu kapsamda ülkelerin puanları 1'e yaklaştıkça gelişmişlik düzeyleri artmaktadır. 2018 yılında yayınlanan Tablo 4'deki verilere göre Danimarka ilk sırada bulunmakta olup Türkiye ise 53. sırada yer almaktadır.

2.11 e-Devlet Modelleri

Literatürde e-Devlet ile ilgili olgunluk, süreç, değerlendirme ve çerçeve başlıkları altında bazı modellemeler bulunmaktadır. Bu modellemelerin bazıları karmaşık yapıları incelerken bazıları ise yüzeysel yapılara değinmiştir. Bu çalışmada dört e-Devlet modelini inceleyeceğiz.

Tablo 5: e-Devlet Modelleri

Modeller	1.Adım	2.Adım	3.Adım	4.Adım	5.Adım	6.Adım
Layne ve Lee		Olaylar Dizini	İşlem	Yatay Entegrasyon	Dikey Entegrasyon	
Baum ve Dı Maio	Web Durum	Etkileşim	İşlem	Dönüşüm		
Hiller ve Belanger		Bilgi Yayılımı	İki yönlü İletişim	İşlem	Entegrasyon	Katılım
Wescott	E-mail ve İç Bağ	Genel erişimi etkinleştirme	İki yönlü İletişim	Değer alışverişi	Dijital demokrasi	Hükümete Katılım

Kaynak: Yazar tarafından hazırlanmıştır

Tablo 5'de belirtildiği üzere; dört e-Devlet modellemesinin her birinde 6 adım bulunmaktadır. Oluşturulan e-Devlet modellemelerinde işlem, entegrasyon, etkileşim, katılım, oluşum ve ilerleme gibi kavramlar üzerinde durulmuştur.

⁸⁴ UN, "E-Government Development", 2009, www.un.org.tr

2.11.1 Layne ve Lee e-Devlet Modeli

Layne ve Lee e-Devlet Modeli Urbane Affaires College profesörü Karen Layne ve Nevada Las Vegas Üniversitesi İşletme Koordinatörü Jungwoo Lee tarafından geliştirilmiştir. Layne ve Leo, Amerika Birleşik Devletleri'nde bir dizi organizasyonel ve teknik yönetime ilişkin çalışmalar yürütmüşlerdir.

Yaptıkları bu araştırmalar ile internet tabanlı bir e-Devletin geliştirilmesi gerektiği sonucuna varmışlardır. Bu süreç için dört adım belirlemişlerdir: envanter listesi, ikinci adım işlem, üçüncü adım halka açık entegrasyon ve dördüncü adım yatay entegrasyondur.⁸⁵

Layne ve Lee e-Devlet Modeli, temelde gelişmiş ülkelerin e-Devlet uygulamalarına yönelik olarak geliştirilmiştir. Modellemenin revize edilmesiyle gelişmekte olan ülkelere de uygulanmıştır.

2.11.2 Baum ve Di Maio e-Devlet Modeli

Baum ve Di Maio, e-Devlet ile devlet görevlileri ile hükümet kuruluşlarının birbirleri ile olan etkileşim yeteneğinin artırılması ve üretilen ürünlerin ileriki aşamalara aktarılacağını belirtmiştir. Bireyler e-Devlet sürecinin işlemsel aşamasında devlet işlemlerini yapma imkânı bulmuşlardır.⁸⁶

Baum- Di Maio E-Devlet Modeli, vatandaş-devlet ilişkilerinin değerlendirilmesine ilişkin öngörülere dayanan bir modeldir. Bu model dört adımdan oluşmaktadır: Web durum, etkileşim, işlem, dönüşümdür. Baum ve Di Maio ilgili modeli test etmek amacıyla Brezilya ve Meksika'da uygulamalar yapmışlardır.

⁸⁵ Mansore Hosseini-Shoar , Ali Reza Isfandyari-Moghaddam , Atefeh Zarei, Mohammad Hassanzadeh, "E-Government Implementation Models And Presenting Egovernment 2.0 Conceptual Model", The International Journal of Accounting and Business Society 25 (1), (2017):76

⁸⁶ Abdulmula Al Bashir Lusta , Yasar Aktas, "The Five Models for E-Government", Imperial Journal of Interdisciplinary Research 3 (2), (2017):89

2.11.3 Hiller and Bélanger e-Devlet Modeli

İşletme profesörü olan Hiller ile Bilişim sektörü üzerine çalışmaları olan Doktor Belanger, beş aşamadan oluşan bir e-Devleti olgunluk modeli geliştirmişleridir. Hiller ve Belanger tarafından oluşturulan bu modelleme Birleşmiş Milletler Araştırma Endekslerine referans kaynak oluşturmuştur.

Hiller ve Bélanger tarafından hazırlanan bu model, siyasal katılımın önemini belirten beşinci aşama bakımından yukarıdaki modellerden farklılık oluşturmaktadır. Bu modelin aşamaları ise; bilgi, iki yönlü iletişim, işlem, entegrasyon ve katılımıdır.⁸⁷

2.11.4 Wescott e-Devlet Modeli

Akademisyenler yaptıkları çalışmalarda Asya-Pasifik ülkelerinin çoğunun hala e-Devletin ilk aşamalarında olduğu sonucuna varmıştır. Bu araştırmalardan yola çıkan Wescott Asya-Pasifik bölgesini kapsayan e-Devletin gelişimine odaklanan altı aşamalı bir olgunluk modeli geliştirmiştir.

Wescott, oluşturduğu modelin temelini e-mail ve iç ağ ile bilgiye erişim olarak adlandırmıştır. Bu modelin aşamaları ise; ağ kurma, kurumlar arası ve kamuoyunun bilgiye erişimi, iki yönlü iletişim, değer alışverişi, dijital demokrasidir.

⁸⁷ Anders Persson, Göran Goldkuhl, "Stage Models for public E-Services Investigating Conceptual Foundations", 2nd Scandinavian Workshop on e-Government, (2005):5

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

e-DEVLET ÜLKE UYGULAMALARI

Devletler tarafından kamu hizmetlerinin elektronik ortama aktarılması ile e-Devletin popülerliği giderek artmaktadır. Hükümetler bu süreç ile e-Devlet uygulamalarına yönelik profesyonel yapılanma oluşturmaya karar vermişlerdir. Bu kapsamda devletler hazırladıkları ulusal plan ve program, kalkınma programı ve stratejik planlarında e-Devlet kavramına değinmeye başlamıştır. Bu bölümde farklı kıtalardan farklı ülkeler seçilerek farklı kültür ve siyasi yapıların e-Devlet uygulamalarına bakış açıları ve ulusal stratejik belgeleri incelenecektir.

3.1 Katar e-Devlet 2020 Stratejisi

Katar devleti e-Devlet uygulamalarına geçiş kararını 2003 yılında almış olup 2008 yılında Katar resmi e-Devlet portalı olan Hukoomi-1'e atılım sürecini başlatmıştır. Hukoomi-1 sürecinin tamamlanması ile birlikte 2010 yılında Hukoomi-2 sürecine geçilmiştir. Hukoomi'de, bir dizi önemli elektronik hizmet uygulamasının yanı sıra resmi belgeler, hizmet başvuru formları ve genel bilgiler sunulmaktadır. Hukoomi'de sunulan hizmetler Katar e-Devlet 2020 Stratejisi tarafından belirlenen amaçlara uygun olarak yürütülmektedir.

e-Devlet ile ilgili oluşturulacak stratejik yol haritasının belirlenmesi amacıyla 2013 yılında Katar Başbakanı Al Thani ve Katar Bilgi ve İletişim Teknolojileri Bakanlığı öncülüğünde sekiz bakanlıktan oluşan bir yönetim kurulu oluşturulmuştur.

3.1.1 Katar e-Devlet 2020 Stratejisi/Vizyon

Katar nüfusunun son yıllarda hızla büyümekte olup 2022 yılında 2,5 milyon kişiye ulaşması beklenmektedir. Katar Devleti hızla değişen teknoloji ile büyüyen nüfusun ihtiyaçlarını karşılamaya büyük önem vermektedir. Bu kapsamda Katar kurum ve kuruluşları tarafından vatandaşlarına sağlanacak kamu hizmetlerinin hızlı ve erişilebilir olması hedeflenmiştir.⁸⁸

⁸⁸ Qatar Ministry of Information and Communications Technology, "Qatar e-Government 2020 Strategy Executive Summary", 1

Katar e-Devlet 2020 Strateji Belgesinin en önemli vizyonu **“Tüm birey ve işletmelerin çevrimiçi olarak Katar’ın devlet kurumları ile daha açık ve etkili bağlantı kurmasını sağlamaktır”**.

İşletmeler ve özel kuruluşlar; e-Devlet ile sağlanan kamu hizmetlerini daha kolay, daha basit ve daha hızlı bulmuş olacaklardır. Bunun birlikte e-Devlet uygulamaları Katar ekonomisi için çeşitlendirme stratejisi, yatırımlar, işletmeler için doğru ortamı yaratma ve ekonominin büyümesine ve gelişmesinde süreklilik oluşturmada katkı sağlayacaktır.

3.1.2 Katar e-Devlet 2020 Stratejisi/Hedeflenen Yararlar

Katar e-Devlet 2020 strateji belgesinde belirgin hedeflenen yararlar arasında Katar’ın ulusal ve uluslararası deneyimlerinden yola çıkarak vatandaşlar ve özel kesime daha iyi hizmet ve kamu kesimine idari verimlilik gibi çıktılar sağlaması yer almaktadır.⁸⁹

İlgili e-Devlet Strateji Belgesinde vatandaşların yanı sıra ulusal ve uluslararası çapta hedeflenen yararlar bulunmaktadır. Bu kapsamda vatandaşlar açısından hedeflenen yararlar; zaman tasarrufu, daha fazla kullanıcı deneyimi, müşteri taleplerine yönelik hizmet kalitesinin artırılması ulusal çapta hedeflenen yararlar; verimliliğin artırılması, serbest kaynakların oluşturulması, verilerin ve kaynakların bir platform aracılığı ile paylaşılması uluslararası çapta hedeflenen yararlar ise; uluslararası platformda Katar’ın profilini ve duruşunu olumlu yönde etkilemesi olarak sıralanmaktadır. Katar Devleti tarafından sağlanacak kamu hizmetlerinde şeffaflık, güven duygusunu teşvik edilmesi hedeflenmektedir.⁹⁰

Katar e-Devlet 2020 Strateji Belgesinde hedeflenen yararlar bakıldığında toplumun tüm kesimlerini kapsayan bir yapıyı amaçladığı görülmektedir. İlgili stratejinin bu kapsayıcı politikası tüm ülkede eşit ölçüde dağılımı amaçlanan teknolojik erişimi olumlu yönde etkilemesi beklenmekte ve e-devlet stratejisini sadece kamunun değil tüm paydaşların sahiplenmesi hedeflenmektedir.

⁸⁹ Qatar Ministry of Information and Communications Technology “Qatar e-Government 2020 Strategy Executive Summary”, 3

⁹⁰ Qatar Ministry of Information and Communications Technology “Qatar e-Government 2020 Strategy Executive Summary”, 3

3.1.3 Katar e-Devlet 2020 Stratejisi/Stratejik Amaçlar

Katar e-Devlet 2020 Strateji Belgesindeki stratejik amaçlar kalite, verimlilik ve açıklık kavramları üzerine kurulmuştur. Katar e-Devlet 2020 Strateji vizyonu üç stratejik amaç ile desteklenmektedir. Bunlardan ilki; bireylere ve iş dünyasına daha iyi hizmet vermek ikincisi; Katar Kamu Yönetiminde verimlilik oluşturmak üçüncü ise; devlette açıklığı artırmaktır.⁹¹ Kamu kurum ve kuruluşları tarafından Katar e-Devlet 2020 Stratejisi Belgesindeki stratejik amaçlar ile ulusal plan ve programların uyum içindeki yürütülmesi amaçlanmaktadır.

Katar e-Devlet 2020 Strateji Belgesinde hedeflenen amaçlar ise şöyledir:

- 2020 yılı itibari ile tüm kamu hizmetlerine internet üzerinden erişim
- Tüm işlemlerin yüzde sekseninin internet üzerinden yürütülmesi
- Tüm işlemlerin yüzde sekseninin “uçtan uca ”internet üzerinden elde edilebilmesi
- Devlet paylaşımlı hizmetlerin yüzde seksen benimsenmesi
- Altyapı paylaşımının yüzde seksen benimsenmesi
- Devlet tarafından düzenlenen forumlara katılan kullanıcılarda yıllık yüzde yirmilik artış
- Devlet tarafından tutulan verilerde yıllık yüzde onluk artış

Katar e-Devlet 2020 Strateji Belgesinde belirlenen stratejik amaçlarda teknoloji, vatandaş, ekonomi-maliyet ve değer odaklılık gibi kavramlar vurgulanmaktadır. Ayrıca karşılaştırmalı norm olarak ise ölçekli büyüme modeli esas alınmıştır.

3.1.4 Katar e-Devlet 2020 Stratejisi/Vizyonun Eyleme Dönüştürülmesi

Katar e-Devlet 2020 Strateji Belgesi; diğer ulusal strateji belgeleri olan Katar Ulusal Vizyon 2030, Ulusal Bilişim Teknolojileri Planı ve Ulusal Geniş Bant Planı ile uyumlu olarak ilerlenmesi amaçlanmıştır. Bu kapsamda ilgili

⁹¹ Qatar Ministry of Information and Communications Technology “Qatar e-Government 2020 Strategy Executive Summary”, 4

belgelere belirlenen amaçlar ile Katar e-Devlet 2020 Strateji Belgesindeki amaçlar ilgilendirilmiştir.⁹²

Tablo 6: Katar e-Devlet 2020 Strateji Eylemleri ve Katar Ulusal Vizyon 2030

Katar e-Devlet 2020 Strateji Eylemleri ve Katar Ulusal Vizyon 2030		
	Katar Ulusal Vizyon 2030	Katar e-Devlet 2020
İnsan Gelişimi	Eğitimi Nüfus	Örnek çevrimiçi servislerin sunulmasıyla nüfusun dijital farkındalığını ve becerilerini gelişimi
	Sağlıklı Nüfus	
	Yetenekli İşgücü	
Ekonomik Gelişim	Güçlü Ekonomik Yönetim	Hem devlet hem de müşteriler için verimlilik artışı sağlamak
	Petrol ve gazın sorumlu bir şekilde kullanılması	
	Uygun ekonomik çeşitlendirme	
Sosyal Gelişim	Sosyal Bakım ve Korunum	Ülkedeki sosyal yapıyı güçlendirmek
	Güçlü Sosyal Yapı	
	Uluslararası İşbirliği	
Çevresel Gelişim	Çevrenin korunması ile gelişimin ihtiyaçları arasındaki dengeyi korumak	Çevre ve kalkınma hakkındaki halkın görüşünü artırmak

Kaynak: Qatar Ministry of Information and Communications Technology Qatar E-Government

2020 Strategy Executive Summary, 6

Katar e-Devlet 2020 Stratejik Planında uygulanması amaçlanan eylemler Tablo 6’da belirtilmiştir:⁹³

- “Uçta Uca Hizmetler” sunmak (Bu kapsamda birçok program hazırlanmıştır.) e-Hizmetler Gelişim Programı, Mobil Uygulama Gelişim Programı, e-Hizmetler Çerçevesi, Süreç Hazırlama Rehberi, Kullanıcı Deneyim Hazırlama Rehberi
- Kullanıcı Uyum Süreci (Bu kapsamda birçok program hazırlanmıştır.) Kullanıcı Eğitim ve Gelişim Programı, Veri Gizliliği Politikaları, Dijital İletişim Politikaları
- Devlet Verimliliğini artırmak (Bu kapsamda birçok program hazırlanmıştır.) e-Hizmetler Etkinleştirme Programı, Erişim Kanalları Programı, Çevrimdişi Kimlik Bilgilerinin

⁹² Qatar Ministry of Information and Communications Technology “Qatar e-Government 2020 Strategy Executive Summary”, 5

⁹³ Qatar Ministry of Information and Communications Technology Qatar e-Government 2020 Strategy Executive Summary, 6

Sayısallaştırılması Programı, Ortak e-Devlet BİT Altyapı Programı, Tüm Devlet Uygulamaları Programı, Çevrimiçi Portal İçin Yeni Nesil Standartlar ve Yönergeler, Paylaşımlı Hizmetler İçin Hizmet Seviyesi Anlaşmaları, e-Devlet Örnek Yapısı, Risk Yönetimi Stratejisi

- Açık Devleti Geliştirmek (Bu kapsamda birçok uygulama hazırlanması planlanmıştır.) e-Katılım, Açık Veri Portalı, Açık Devlet Politikaları

Katar Ulusal Vizyon 2030 Programı'nın insan gelişimi, ekonomik gelişim, sosyal gelişim ve çevresel gelişim olmak üzere 4 saç ayağı bulunmaktadır. Katar devleti tarafından oluşturulan bu program ulusal ve uluslararası tehditler göz önünde bulundurularak tasarlanmıştır. Politika yapıcılar Katar e-Devlet 2020 ile Katar Ulusal Vizyon 2030 programlarının uyum içinde ilerlemesi için proaktif ve sürdürülebilir çalışma anlayışı ön plana çıkarmışlardır.

3.1.5 Katar e-Devlet Uygulama Yol Haritası

Katar e-Devlet Uygulama Yol Haritası, Katar e-Devlet 2020 Stratejisi sürecinde paydaşlara uygulama, metodoloji, fırsat ve engellere karşı çerçeve çizme gibi konularda imkanlar sunmak amacıyla oluşturulmuştur. İlgili Yol Haritası, Katar e-Devlet 2020 Stratejisi'nin amaç, hedef, vizyon ve misyonu ile uyumlu olarak planlanmıştır.

Tablo 7: Katar e-Devlet 2020 Stratejisi Yol Haritası

Katar e-Devlet 2020 Stratejisi Yol Haritası			
	2014-2015	2016-2017	2018-2020
	1.Aşama(E-Hizmet Sunumu Geliştirme)	2.Aşama (Anlama)	3.Aşama (İşbirliği Geliştirme)
“Uçta Uca Hizmetler” sunmak	1.1 e-Hizmet Gelişimi 1.2 Mobil Uygulama Gelişimi 1.3e-Hizmetler Çerçevesi 1.4 Süreç Hazırlama Rehberi 1.5 Kullanıcı Deneyim Hazırlama Rehberi	1.1e-Hizmet Gelişimi-2 1.2Mobil Uygulama Gelişimi-2	1.1e-Hizmet Gelişimi-3 1.2Mobil Uygulama Gelişimi-3
Kullanıcı Uyumu	1.1 Kullanıcı Eğitim ve Gelişim Programı 1.2 Veri Gizliliği Politikaları 1.3 Dijital İletişim Politikaları	1.1e-Devlet İlerlemesinin Devam Etmesi	1.1e-Devlet İlerlemesinin Devam Etmesi
Devlet Verimliliğini Artırmak	1.1e-Hizmetler Etkinleştirme Programı 1.2Ortak e-Devlet BİT Altyapı Programı, 1.3Çevrimiçi Portal İçin Yeni Nesil Standartlar ve Yönergeler, 1.4Paylaşımlı Hizmetler İçin Hizmet Seviyesi Anlaşmaları, 1.5e-Devlet Örnek Yapısı,	1.1Erişim Kanalları Programı, 1.2Çevrimdışı Kimlik Bilgilerinin Sayısallaştırılması Programı, 1.3Tüm Devlet Uygulamaları Programı, 1.4Risk Yönetimi Stratejisi	1.1Tüm Devlet Uygulamaları Programı-2
Açık Devleti Geliştirmek	1.1 e-Katılım Açık Veri Portalı,	1.1 Açık Devlet Politikaları	

Kaynak: Qatar Ministry of Information and Communications Technology Qatar e-Government 2020 Strategy Executive Summary, 16

Tablo 7’de ifade edildiği üzere Katar e-Devlet 2020 Stratejisi Yol Haritası sunum geliştirme, anlama ve işbirliği geliştirme olmak üzere üç aşamadan oluşmaktadır. Bu kapsamda her iki yıllık sürelerde dört başlık altında alt eylemler planlanmıştır.

3.1.6 Katar e-Devlet 2020 Stratejisi/Başarısının Sağlanması

Katar e-Devlet 2020 Stratejisi'nde yer alan dört stratejik eylem ile sistemle ilgili riskleri önemli ölçüde azaltması planlanmakta olup ayrıca yönetişimin ilgi ve becerilerine yönelik risklerin de azaltılması amaçlanmaktadır. Katar e-Devlet 2020 Stratejisi'nde bu riskleri azaltmak için iki destekleyici girişim planlanmıştır. Destekleyici bu iki girişim ile belirlenen risklere kurumsal düzeyde müdahale edilmesi amaçlanmaktadır. Tablo 8'de belirtildiği üzere bu iki girişim ise; etkili bir çalışma modeli ve ictQATAR ve kurumlarda BİT becerilerinin güçlendirilmesi olarak adlandırılmaktadır.⁹⁴

Tablo 8: Uygulamalarda Başarılı Olabilmek Gerekli Olan Destekleyici Girişimler

Uygulamalarda Başarılı Olabilmek Gerekli Olan Destekleyici Girişimler	
İşletme Modeli	e-Devlet Stratejisinin Etkili Yönetimi
	Paylaşılan Hizmetlerin İşletim Modeli
ictQATAR ve Kurumlarda BİT Becerilerinin Güçlendirilmesi	Devlet BİT İnsan Sermayesi Stratejisi
	e-Hizmet Kurum Eğitimi ve Mükemmellik Merkezi

Kaynak: Qatar Ministry of Information and Communications Technology Qatar E-Government 2020 Strategy Executive Summary,17

3.2 İsviçre Dijital Stratejisi

Gelişen ve gelişmekte olan ülkelerde dijitalleşme süreci etkisini her zamankinden daha fazla hissettirmektedir. Avrupa kıtasının orta bölgesinde yer alan gelişen ekonomisi ve teknolojiye hızla ayak uyduran yapısı ile İsviçre ülkesi için de bu durum farksızdır. İsviçre'nin doğal kaynaklar bakımından yoksun olması kamu politikalarında dijitalleşme, etkinlik, verimlilik, ekonomiklik gibi kavramları ön plana çıkarmaktadır.

İsviçre'nin istikrarlı politik sistemi ve yüksek yenilikçi bir yeteneğe sahip olması ülkenin yaşanılabilir, açık ve modern bir yapıya sahip olmasını sağlamıştır. Bu durum ise İsviçre'nin dijital dönüşüm sürecinin doğru bir şekilde yönetilmesini kolaylaştırmıştır.⁹⁵

⁹⁴ Qatar Ministry of Information and Communications Technology Qatar e-Government 2020 Strategy Executive Summary, 17

⁹⁵ Switzerland, Switzerland Federal Gazette, Digital Switzerland Strategy,3

İsviçre hükümetleri kamu hizmetlerinin vatandaşlarına daha hızlı ve etkin verilmesi amacıyla tüm paydaşlarını içerecek şekilde bir dijital ekosistem kurmayı planlamaktadır. Dijital ekosistem ile yerel ve küresel düzeyde vatandaş, politika yapıcı, müşteri ve şirketlerin bir platform etrafında toplanması hedeflenmektedir. Bu strateji ile dijitalleşme sürecinde ülkenin zayıf ve güçlü yönleri ön plana çıkmaktadır.

3.2.1 İsviçre Dijital Stratejisi/Amaç ve İlkeler

İsviçre Dijital Stratejisi ile federal düzeydeki kamu idareler, sivil toplum, özel sektör, akademik topluluk ve politik kesimin teknolojik gelişmelerden çok paydaşlı bir şekilde yararlanması amaçlanmaktadır.

Bu çerçevede, Federal Konsey, “Dijital İsviçre Stratejisi” nde yol gösterici ilkeleri tanımlamıştır.⁹⁶Bu kapsamda yol gösterici ilkeleri sıralamak ve açıklamak gerekirse;

- **İnsanı ilk sıraya yerleştirme:** İsviçre Konfederasyonu dijital politikalarında; hümanist, demokratik ve bilgi temelli bir toplum hedeflemektedir. İnsanların dijital topluma entegre olmalarını sağlamak için dijital dönüşüm süreçlerine dâhil olmaları gerekir.
- **Gelişim alanı sağlanma:** İsviçre Konfederasyonun dijital gelişimi için toplumun ve ekonomik kesimin dijital kalkınmada rol alması gerekir.
- **Yapısal değişime olanak sağlama:** Dijitalleşme ile bölgelerin sosyal uyumu ve kültürel çeşitliliği teşvik edilmektedir. Ayrıca bu süreç bütünleşme, uyum ve fırsat eşitliğine katkı sağlamaktadır.
- **Dönüşüm sürecinin tasarlanması:** Yapısal değişim ile ilgili fırsatlardan yararlanabilmek ve yapısal engellerin üstesinden gelebilmek için ulusal ve uluslararası sisteme entegre olan bir yaklaşım benimsenmelidir.

⁹⁶ Switzerland, Switzerland Federal Gazette, Digital Switzerland Strategy,3

İsviçre Konfederasyonu dijital stratejisinin temel ilkesi; İsviçre toplumunu demokratik ve çağdaş bir bilgi toplumu haline getirmektir. Dijitalleşme ve kalkınma yolunda insan faktörü ön plana çıkartılmıştır. Dijital stratejik planların uzun vadede başarıya ulaşabilmesi insanın yakın plana alınması ile ilişkilidir.

3.2.2 İsviçre Dijital Stratejisi/Stratejik Amaçlar

İsviçre Dijital Stratejisinde belirtilen vizyon, amaç ve ilkelerin etkili ve uyumlu bir biçimde uygulanabilmesi için stratejik amaçların belirlenmesi gerekmektedir. Bu kapsamda ilgili dijital stratejide belirlenen stratejik amaçlar şöyledir:⁹⁷

- Birlik ve beraberliğin güçlendirilmesi ve eşit katılımın sağlanması
- Kişi ve kurumlara güvenlik, güven ve şeffaflığın temin edilmesi
- İnsanların dijital olarak güçlenmesini sağlamak
- Değer yaratma, büyüme ve refahı sağlama

İsviçre Dijital Stratejisi; elektronik kamu hizmetleri ile elde edilen sosyal değerlere vurgu yapmaktadır. Bu sosyal değerler; anayasaya bağlılık, ortak refah, yaşam kalitesi ve sürdürülebilir kalkınmayı arttırmak olarak sıralanmaktadır.

3.2.3 İsviçre Dijital Stratejisi/Öncelikli Alanlar

İsviçre dijitalleşme stratejisinde eğitim, araştırma ve inovasyon, altyapı, güvenlik, doğal kaynaklar ve enerji, politik katılım, ekonomi, veri, dijital içerik ve yapay zeka, sosyal, sağlık ve kültürel sorunlar ve uluslararası taahhüt alanlarına öncelik verilmiştir.

3.2.3.1 Eğitim, Araştırma ve İnovasyon

Değişen ve gelişen dünyanın getirdiği yeni teknolojiler insanları olaylara ve olgulara yapısal ve eleştirel bir düşünme bakış açısı ile bakmalarına sebep olmuştur. Bu kapsamda; ülkelerin vatandaşlarına uygun beceri ve eğitim olanakları sağlaması büyük önem taşımaktadır.

İsviçre'de dijital teknolojilerin geliştirilmesi için yaşam boyu öğrenme sürecinin ön plana çıkarılması gerekmektedir. Tüm bireylerin dijitalleşme

⁹⁷ Switzerland,Switzerland Federal Gazette, Digital Switzerland Strategy,4

fırsatlarına eşit katılımı hususunda yeni teknolojilerin kullanımı ve temel becerilerin geliştirilmesi önem arz etmektedir.⁹⁸

Bilim ve araştırma, bilginin üretilmesi, yayılması ve kullanılması bakımından etkin bir süreç olup dijital becerilerin güçlendirilmesi açısından gerekli kılınmaktadır. Eğitim, araştırma ve inovasyon alanında dijitalleşmenin etkili olabilmesi için; dijital fırsatlardan yararlanılması, becerilerin aktarılması ve araştırma ve inovasyonun güçlendirilmesi gerekmektedir.⁹⁹

Bilgi iletişim teknolojilerinin kullanımının yaygınlaştırılması, inovatif hareketlerinin farkındalığının toplumun tüm katmanlarına aktarılması ve dijital eşitsizliğinin en aza indirilmesi için en önemli araç eğitimidir. İlk, orta ve yüksek eğitim kurumlarında bulunan öğrencilerinin dijitalleşme sürecine entegrasyonu bu bakımdan önemlidir.

3.2.3.2 Altyapı

Ekonominin ve toplumun dijital çağda başarılı bir şekilde işleyebilmesi için yüksek kaliteli, verimli ve güvenli ağ altyapılarının oluşturulması gerekmektedir. İsviçre'nin ülke çapında, rekabetçi, güvenilir ve verimli bir iletişim altyapısı olması ve birçok alanda akıllı, ağ bağlantılı, verimli ve mobilite bir altyapının olması dijitalleşme konusunda ülkeyi diğer ülkelere göre bir adım öne çıkarmaktadır.¹⁰⁰

Başarılı bir dijital altyapı için yeni yaşam ve çalışma yöntemleri, güvenilir hizmet ve ürünler, uluslararası rekabete dayalı ve uygun fiyatlı bir iletişim ağı altyapısı gerekmektedir. Bulut teknolojileri büyük çaplı bilgi yığınlarının bir platforma toplanabilmesi açısından önem kazanmaktadır.

3.2.3.3 Güvenlik

Mahrem alanlar; insanların, programların ve hizmetlerin etkileşiminden kaynaklanan özel ortamdaki bilgilerin mevcudiyeti ve gizliliğini kapsamakta olup koruma ve güvenlik hususları, genel dijitalleşmenin temel unsurlarıdır.

⁹⁸ Switzerland,Switzerland Federal Gazette, Digital Switzerland Strategy,4

⁹⁹ Switzerland,Switzerland Federal Gazette, Digital Switzerland Strategy,5

¹⁰⁰ Switzerland,Switzerland Federal Gazette, Digital Switzerland Strategy,6

Tüm yetkili kurumların güvenli bir ortam oluşturması için etkili işbirliği ve ulusal ve uluslararası kurumsal ağ kurulması gerekmektedir. Dijitalleşme yalnızca riskleri içermez, aynı zamanda tehlikelerin daha erken tespit edilmesine ve krizlerle daha hızlı ve etkin bir şekilde mücadele edilebilmesine katkı sağlamaktadır.¹⁰¹

İsviçre’de internet üzerinden gelen saldırıları engellemek görevi konfederasyon, kanton, özel sektör tarafından işbirliği içerisinde yapılmaktadır. Kurumlar dijitalleşme ile doğal ve insan kaynaklı felaketler ve acil durumlar ve tehdit içerikli yazılımlara çözüm sağlamaktadır.

3.2.3.4 Doğal Kaynaklar ve Enerji

İsviçre, kaynak verimliliğinin artırılması, arz güvenliği, maliyet etkinliği ve enerji tedarik sisteminin çevresel uyumluluğu açısından dijitalleşme olanaklarından yararlanmaktadır. Dijitalleşme ve yeşil ekonominin bütünleştirilmesiyle yeni teknolojilerin kaynak verimliliğinin sürekli iyileştirilmesi amaçlanmaktadır.

Bu kapsamda İsviçre’deki dijital kaynak tüketimi optimize edilmiş, enerji tedarik sistemi akıllı, güvenli, verimli ve güvenilir ve enerji ağları akıllı, güvenli ve verimli hale getirilmiştir.¹⁰²

3.2.3.5 Politik Katılım ve e-Devlet

Politik katılım süreci İsviçre vatandaşların demokratik hayata katılımını olumlu yönde etkilemektedir. Teknoloji alanında yaşanan gelişmeler politik süreçlere yeni katılım biçimlerinin oluşmasını sağlamaktadır. Kişi ve kurumların politik sürece aktif katılımının geliştirilebilmesi için sapsanan hizmet ile güvenlik ilkesinin uyumlu çalışması gerekmektedir. İsviçre dijitalleşme sürecinde politik katılım ile ilgili öngörüler şunlardır: ¹⁰³

¹⁰¹Switzerland,Switzerland Federal Gazette, Digital Switzerland Strategy,7

¹⁰² Switzerland,Switzerland Federal Gazette, Digital Switzerland Strategy,8

¹⁰³ Switzerland,Switzerland Federal Gazette, Digital Switzerland Strategy,10

- Medya sektörünün ürettiği kamu hizmeti, politik katılımı teşvik eder ve demokrasiyi güçlendirir.
- Nüfus ve ekonomi siyasi katılım için elektronik kanalları kullanabilir.
- Nüfus ve işletmeler, yetkililerle olan ilişkilerini etkin ve dijital olarak gerçekleştirebilir
- Dijital yönetimin ülke çapında genişlemesi için ulusal çapta temel modüller ve altyapının hazır olması gerekir.
- Tüm federal seviyelerde ağ iletişimi güçlendirilecektir.

Politik katılım ile birlikte vatandaş ve işletmelerin dijitalleşme sürecinin ana sahiplenicisi konumuna gelmesi beklenmektedir. Bu bağlamda kamu ve diğer aktörlerin bilgi alma süreçleri hızlanması ve tüm sürecin şeffaf bir hale gelmesi hedeflenmektedir. Ayrıca şeffaflık ve sahiplenme duygusunun artması ile taraflar arasında güven duygusu oluşması amaçlanmaktadır.

3.2.3.6 Ekonomi

İşletmelerin yeni teknolojilere optimum şekilde adapte olmaları ile İsviçre işgücü piyasasının esnek bir yapıya geçmesi amaçlanmaktadır. Ayrıca eğitim ve araştırma, yüksek ve kaliteli altyapıları daha güçlü kılacak ve geliştirecektir. Dijitalleşme ve Ekonominin bütünleşmesi KOBİ'ler ve genç girişimcileri olumlu yönde etkilemektedir.

Bu kapsamda İsviçre Dijital Stratejisinin ekonomi ve dijitalleşme ile ilgili öngörülleri şunlardır:¹⁰⁴

- İsviçre'nin yüksek istihdam oranı ve yüksek kaliteli çalışma koşulları dijitalleşme için fırsattır.
- İsviçre, yeni iş modellerinin geliştirilmesine ve yenilikleri pazarla hızlı bir şekilde getirilmesine imkân sağlaması çalışma hayatının dijitalleşmesinin kolaylaştırmaktadır.
- Yenilikçi, küresel bir finans teknolojisi sektörü İsviçre finans endüstrisine rekabetçi bir ortam sağlamaktadır.

¹⁰⁴ Switzerland, Switzerland Federal Gazette, Digital Switzerland Strategy, 12

- İsviçre'nin şehirleri, belediyeleri ve bölgeleri, inovasyon için yüksek kapasiteye sahip olması dijitalleşmenin paydaşlarının genişlemesini sağlamaktadır.
- Akıllı tarım teknolojileri, İsviçre tarımının rekabet edebilirliğine ve sürdürülebilirliğine katkı sağlamaktadır.

İsviçre şirketleri ve girişimcileri dijitalleşme sürecine geçiş ile birlikte geleneksel üretim metotlarını değiştirmeye başlamışlardır. Kurum ve kuruluşlar yapılan değişim ile maliyet azalımı, kapasite artırımı, rekabet, inovasyon ve girişimcilik kültürünün aşılması gibi imkânlar yakalamışlardır.

3.2.3.7 Veri, Dijital İçerik ve Yapay Zekâ

Bilgi çağına geçiş ile birlikte veriler önemli hammaddeler haline gelmiştir. Bilgi aşamasına geçebilmesi için verilerin yüksek kaliteli, erişilebilir ve güvenilir olması gerekmektedir. Teknolojik gelişmeler sayesinde verilerin toplanması, saklanması ve işlenmesi geliştirilmiştir. Veri, dijital içerik ve yapay zekâ ile Dijitalleşme ile ilgili öngörüler şunlardır:¹⁰⁵

- İsviçre’de verilerle ilgili yasal haklar, verilere erişim ve veri işleme ile ilgili modern ve tutarlı bir yasal temele sahiptir.
- Veriler aracılığıyla değer yaratma, İsviçre'yi cazip bir yer haline getirmiştir.
- İsviçre vatandaşları kendi verilerini kontrol edebilmektedir.
- Yapay zekânın şeffaf ve açık kullanımı için tüm koşullar etkin hale getirildi.
- Vatandaşlar tarafından dijital içeriğe erişim iyileştirilmektedir.

Son zamanlarda yapay zekâ alanında birçok araştırma, geliştirme ve uygulama çalışmaları yapılmıştır. Yaşanan bu gelişmeler yapay zekânın dijital alanda kullanımını gündeme getirmiş olup ayrıca ülkelerin stratejik plan ve gündemlerine eklenmiştir. Yapay zekânın dijitalleşme sürecine entegrasyonu ile yoğun kütleli işlerin hızlı ve verimli biçimde yapılması öngörülmektedir.

¹⁰⁵ Switzerland, Switzerland Federal Gazette, Digital Switzerland Strategy, 13

3.2.3.8 Sosyal, Sağlık ve Kültürel Sorunlar

İsviçre'de sosyal ve demografik gelişmelerin yaşlılar, engelliler, göçmenler ve özel ihtiyaçları olan insanlar üzerinde yaptığı değişimler yenilikçi teknolojilerin önemini giderek artırmaktadır. Yenilikçi ve akıllı teknolojiler, sağlık sektöründen hizmet alan vatandaşların sağlık takibinde kolaylık sağlamaktadır.

Kültürel alanda yaşanan dijital faaliyetler kültürel çeşitliliğe katkı sağlamakta tüm vatandaşların kültürel mirasa erişimini kolaylaştırmaktadır. Yenilikçi teknolojiler ve hizmetler, istihdam piyasasına sosyal katılımı ve entegrasyonu teşvik etmektedir.¹⁰⁶

3.2.3.9 Uluslararası Taahhüt

Akademik çevrede hangi özgürlüklerin bilgi iletişim teknolojileri ekonomisi ile ilişkili olduğu, sorumluluk ve yetki alanları ve hükümetler ve uluslararası örgütlerin rolü ve etkileri üzerinde tartışmalar bulunmaktadır. İsviçre Konfederasyonu; vatandaşlarına ve kullanıcılarına ilerici dijital, kapsayıcı, liberal, uluslararası hukuka, hukukun üstünlüğüne, insan haklarına ve demokratik katılım ilkelerine dayanan güvenli ve istikrarlı küresel dijital yönetim sağlamayı hedeflemektedir.¹⁰⁷

3.2.4 İsviçre Dijital Stratejisi/Uygulama ve Diyalog

“Dijital İsviçre” eylem planı, “Dijital İsviçre” stratejisinin hedeflerine ulaşılmasına yönelik önlemleri içermektedir. Bu tedbirler; federal idare tarafından uygulanmaktadır. Departmanlar ve federal ofisler, uygulama önlemlerini düzenli bütçeler çerçevesinde fonlamakta ve önlemlere ilişkin değerlendirme yapmaktadır.¹⁰⁸

İsviçre dijital stratejisinin gelişimi ve uygulama önlemleri ilişkin diyalog süreci DETEC (Federal Çevre, Ulaştırma, Enerji ve Haberleşme Dairesi) tarafından yürütülmektedir. Diyalog süreci katılımcılar arasında bilgi alışverişi ile

¹⁰⁶ Switzerland, Switzerland Federal Gazette, Digital Switzerland Strategy, 15

¹⁰⁷ Switzerland, Switzerland Federal Gazette, Digital Switzerland Strategy, 17

¹⁰⁸ Switzerland, Switzerland Federal Gazette, Digital Switzerland Strategy, 18

sağlamaktadır. İki yılda bir düzenlenen Ulusal Dijital İsviçre konferansına, tüm federal düzeylerdeki yetkililerin temsilcileri, sivil toplum, özel sektör, akademik topluluk ve siyasi tabakadan kişiler katılmakta olup dijitalleşme süreci ile ilgili yapılan çalışmalar masaya yatırılmaktadır.¹⁰⁹

3.3 Avusturya e-Devlet Stratejisi ve Yol Haritası

Avusturya hükümeti ülkedeki yaşam kalitesini artırmak ve bürokrasiyi azaltmak için kamu yönetiminde dijitalleşme sürecine geçmiştir. Avusturya'da e-Devlet anlayışının yükselişi internetin ülkeye gelişi olan 1990 yılına kadar gitmektedir. 2016 yılında dijitalleşme sürecini tüm ülkeye yaymak amacıyla Avusturya Dijital Yol Haritası oluşturulmuştur. Avusturya Federal Devletinin önceliği, ulusal düzeyde elektronik kamu hizmetlerinin geliştirilmesi ve uygulanmasıdır. 12 Nisan 2017'de Avusturya Deregülasyon Yasası yürürlüğe girmiştir. Avusturya Federal Dijital ve Ekonomik İşler Bakanlığı, e-Devlet sürecinin güvenli ve hızlı yönetimi için faaliyetler yürütmektedir.

3.3.1 Avusturya e-Devlet Stratejisi ve Yol Haritası/Amaçlar

Avusturya e-Devlet Yol Haritası; dijitalleşme sürecinde yer alan tüm paydaşlara eylem planlarında yer alan hedefleri gerçekleştirme görevi yüklemiştir. Belirlenen bu amaçlar e-Devlet stratejisinin tüm aşamalarını kapsamaktadır. İlgili yol haritasında yer alan bu amaçlar stratejisinin ruhunu yansıtmaktadır.

Dijital Avusturya girişimi çerçevesinde geliştirilen Avusturya e-Devlet stratejisinin temel amaçları şöyledir:¹¹⁰

- e-Devlet uygulamalarında kolaylık ve basitlik
- Verimliliğin artırılması
- Güvenirlilik ve Güvenlik
- Açıklık ve Şeffaflık
- Katılım
- İnovasyon

¹⁰⁹ Switzerland, Switzerland Federal Gazette, Digital Switzerland Strategy, 18

¹¹⁰ Austria Federal Republic of Austria Ministry Digital and Economics Affairs, Administration on the Net: The ABC guide of eGovernment in Austria, 13

- İş dünyasında bilgi iletişim teknolojilerinin kullanımı
- Ulusal ve uluslararası sinerji

Bu kapsamda; Avusturya e-Devlet Yol Haritasında belirlenen amaçlar 2011 yılında kabul edilen Avrupa Birliği Dijital Ajandası ile uyumlu bir şekilde hazırlanmıştır.

3.3.2 Avusturya e-Devlet Stratejisi ve Yol Haritası/Prensipier

Avusturya Federal Hükümeti'nin dijitalleşme strateji belgesi olan Avusturya Dijital Yol Haritası kamu sektörü, özel sektör ve vatandaşlara yol gösterici bir rehber konumundadır. Yol haritasında inovasyon, teknolojik dönüşüm, endüstri 4,0 kavramlarına yer verilmiştir. Avusturya'da dijitalleşme sürecine ilişkin on iki yol gösterici ilke belirlenmiştir.

Dijital Avusturya girişimi çerçevesinde geliştirilen Avusturya e-Devlet stratejisinin temel prensipleri şöyledir: ¹¹¹

- Vatandaş Odaklı
- Verimlilik sayesinde kolaylık sağlama
- Güven ve Güvenlik
- Açıklık
- Erişebilirlik
- Kullanılabilirlik
- Veri Güvenliği
- İşbirliği
- Sürdürülebilirlik
- Birlikte çalışabilirlik
- Teknolojik tarafsızlık
- Katılım

Avusturya e-Devlet Yol Haritası kapsamında oluşturulan prensipler Avusturya dijitalleşme sürecinin kavramsal altyapısını oluşturmakta olup bu prensipler yasal düzenlemelerden elde edilmiştir.

¹¹¹ AustriaFederal Republic of Austria Ministry Digital and Economics Affairs, Administration on the Net: The ABC guide of eGovernment in Austria,15

3.3.3 Avusturya e-Devlet Stratejisi ve Yol Haritası/Fırsatlar ve Zorluklar

Dijitalleşme süreci büyüme, iş ve refah konularında yeni fırsatlar açmakta, sağlık hizmetlerini iyileştirmekte, enerji politikalarında itici güç olmakta, fırsatların eşit bölüşümü ve sosyal katılımını kolaylaştırmakta ve şeffaflık ve demokrasinin gelişimine katkı sağlamaktadır.

Dijitalleşmenin gelişimi ile birlikte kişi, kurum ve kuruluşların siber güvenlikle ilgili endişeleri giderek artmaktadır. Bununla birlikte insan emeğinin yerini yapay zekânın alacağı korkusu oluşmaktadır.¹¹²

Avusturya dijitalleşmesinde değişen ve gelişen şartlara göre bazı fırsat ve zorluklar bulunmaktadır. Avusturya devletinin içinde bulunduğu demografik, çevresel, uluslararası finansal ve ekonomi sorunlar dijitalleşme sürecindeki en önemli sorunlar olarak durmaktadır. İnovatif çalışmalar ve AR-GE çalışmalarına yönelik yatırımlar Avusturya devletinin dijitalleşme yolundaki en önemli artılarıdır.

3.3.4 Avusturya e-Devlet Stratejisi ve Yol Haritası ve Avusturya Vizyon 2025

Avusturya Vizyon 2025 Belgesi; Avusturya'nın uzun vadeli ulusal vizyonunun sürdürülebilirlik, kurumsallaşma ve rekabetçilik ilkelerine dayandırılarak hazırlanan bir çalışmadır. Bu kapsamda hazırlanan bu belgede tüm paydaşların katılımı üzerinde durulan önemli bir husustur.

Avusturya hükümeti tarafından hazırlanan Dijital Avusturya girişiminin stratejik amaçları şöyledir:¹¹³

- 2025 yılında KOBİ'lerin teknolojik gelişmelere entegre etmek
- 2025 yılında çalışanlara yönelik sürekli ve esnek mesleki gelişim, esnek çalışma saatlerinin uygulanması
- 2025 yılında gençlere dijital dünyanın fırsatlarına ve zorluklarına hazırlayarak eğitim ve öğretimde fırsat eşitliği sağlamalı

¹¹² Austria Federal Ministry of Austria Science, Research and Economy, Digital Roadmap, 6

¹¹³ Austria Federal Ministry of Austria Science, Research and Economy, Digital Roadmap, 8

- 2025 yılında vatandaşların bireysel ve toplu ulaşımına yönelik çeşitli uygulamalar oluşturmak
- 2025'te İnternet erişim ağı, özgür bilgi ve iletişimin alanına oturması
- 2025 yılında dijitalleşme ile enerji politikaları aktif kullanılması planlandığından enerji ve kaynak kullanımının azaltılması
- 2025 yılında, hastalar birinci sınıf tıbbi bakım sağlık sisteminden yararlanması
- 2025'te vatandaşlar ve işletmeler, etkili, verimli, yenilikçi, inovatif bir kamu yönetim sisteminden yararlanması

Avusturya Vizyon 2025 Belgesi, Avusturya e-Devlet Stratejisi ile Yol Haritası Belgesinin temel değer ve amaçlarını yansıtmaktadır. Bu kapsamda oluşturulan vizyon belgesinde dijitalleşme ile farklı sektörlerinin etkileşimi hedeflenmekte ve yol haritası sonucunda elde edilen çıktılar toplumun birçok kesimini etkilemesi beklenmektedir.

3.3.5 Avusturya e-Devlet Stratejisi ve Yol Haritası/Senaryo 2025

Siyasi karar alıcılar Avusturya'nın nüfus artış hızı, büyüme oranı ve dünyadaki dijital gelişmeleri dikkate alarak ulusal dijital strateji ile ilgili beklenti ve projeksiyon çizmiştir. Bu kapsamda Dijital Avusturya girişimi çerçevesinde dijitalleşmenin geleceği ile ilgili beklentiler şöyledir:¹¹⁴

- Mobil Telekomünikasyonda 5G altyapısının kullanılması
- Olağan ve olağanüstü durumlarda cihazlar aracılığı ile mevcut durum bilgisi paylaşımı
- Kullanılan veri trafiğinin 200 exabyt ulaşması ve yoğun veri kullanımı
- Yapay zekânın aktif olarak kullanımı ve etiksel sorunların ortaya çıkması
- “Eğitimin dijitalleştirilmesi” ve “bilginin demokratikleşmesi” kavramlarının ön plana çıkması

¹¹⁴ Austria Federal Ministry of Austria Science, Research and Economy, Digital Roadmap, 10

- Günlük hayatta 3D yazıcıların kullanılması

Senaryo 2025 ile çizilen beklenti ve projeksiyonlar, dijital ekosistem, veri trafiği, yapay zekâ ve etik gibi bilgi çağına yönelik tartışmaları gündeme getirmiştir. Ayrıca Avusturya dijitalleşme sürecine yönelik modelleme, planlama ve süreç yönetimi gibi konularda rehberlik göstermektedir.

3.3.6 Avusturya Dijitalleşme Seviyesi

Avrupa Birliği içerisinde bulunan ülkelerin dijitalleşme seviyelerini ölçmek amacıyla Avrupa Komisyonu tarafından hazırlanan Dijital Ekonomi ve Sosyal Hayat endeksinde 5 bileşen bulunmaktadır. Bunlar; Bağlantı, İnsan Kapasitesi, İnternet Kullanımı, Dijital Teknolojilerinin Kullanımı, Dijital Kamu Hizmetleridir. Avusturya'nın Avrupa Birliği içerisinde bulunan yirmi sekiz ülke ile ¹¹⁵olan karşılaştırmalı analizi şöyledir :¹¹⁶

Tablo 9: Avusturya Dijitalleşme Seviyesi

Avusturya Dijitalleşme Seviyesi	
Bileşenler	Sıra
Bağlantı	14
İnsan Kapasitesi	8
İnternet Kullanımı	25
Dijital Teknolojilerinin Kullanımı	10
Dijital Kamu Hizmetleri	6
Genel Seviye	12

Kaynak: Austria Federal Ministry of Austria Science, Research and Economy, 2017 Digital Roadmap,14

Avusturya Dijital Stratejisi amaç ve hedefler bakımından “Dijital Eğitim” Stratejisi, Genişband Stratejisi 2020, 5G Stratejisi, Federal Hükümetin Araştırma, Teknoloji ve İnovasyon Stratejisi, Açık İnovasyon Stratejisi, Sınai Mülkiyet Stratejisi, Başlangıç Ülke Stratejisi, Dijital Eğitim için efit21, e-Devlet Stratejisi belgeleri ile ilişkilidir.¹¹⁷

¹¹⁵ 31 Ocak 2020 tarihinde Avrupa Parlamentosu tarafından geri çekilme anlaşmasının onaylanması ile İngiltere Avrupa birliğinden resmi olarak resmen ayrılmıştır.(Wikipedia, 09.07.2020)

¹¹⁶ Austria Federal Ministry of Austria Science, Research and Economy, Digital Roadmap,14

¹¹⁷ Austria Federal Ministry of Austria Science, Research and Economy, Digital Roadmap,16

Eurostat tarafından hazırlanan raporlarda Avrupa Birliği içerisinde bulunan yirmi sekiz lkesinin¹¹⁸ dijitalleşme seviyesi karşılaştırmalı olarak yayınlanmaktadır. Yapılan bu karşılaştırma beş bileşen ölçeğinde genel bir ortalama alınarak belirlenmektedir.

Tablo 9’da görüldüğü üzere; Avusturya, dijital kamu hizmeti ve insan kapasitesi açısından birlik ülkeleri arasında st sıralarda bağlantı ve dijital teknolojilerin kullanımı açısından orta sıralarda internet kullanımı açısından ise son sıralarda bulunmaktadır.

Eurostat tarafından ülkelerin e-Devlet kullanımına ilişkin ölçümler yapılırken kamu kurumu yetkilileri ile internet aracılığı ile iletişimi geçen bireyler, kamu kurumu yetkilileri ile internet aracılığı ile bilgi edinen bireyler, kamu kurum ve kuruluşlarından internet aracılığı ile resmi evrak indiren bireyler, kamu kurum ve kuruluşlarına internet aracılığı ile resmi evrak gönderen bireyler ölçütlerinden oluşan dört ana gösterge belirlenmiştir. Politik ncelikler kapsamında e-Devlet Gelişim Kriterleri dört başlık altında toplanmıştır. Bu kriterler; Kullanıcı Merkezlik (Online erişim, Kullanılabilirlik, Mobil Kullanım Kolaylığı), Açıklık (Hizmet Taşıma, Kamu Organizasyonu, Kişisel Data), Sınır tesi Hareketlilik (Online erişim, Kullanılabilirlik, Elektronik Kimlik, Elektronik Doküman) Destekleyiciler (Elektronik Kimlik, Elektronik Doküman, Elektronik Posta, Kesin Kaynaklar) oluşmaktadır.

¹¹⁸ 31 Ocak 2020 tarihinde Avrupa Parlamentosu tarafından geri çekilme anlaşmasının onaylanması ile İngiltere Avrupa birliğinden resmi olarak resmen ayrılmıştır.(Wikipedia, 09.07.2020)

Eurostat tarafından hazırlanan Avrupa Komisyonunda bulunan 28 ülke içerisindeki e-Devlet kullanımı göstergeleri¹¹⁹ şöyledir:

Tablo 10: e-Devlet Kullanım Göstergeleri

e-Devlet Kullanım Göstergeleri		
Gösterge	Avusturya Yüzdesi	28 Ülke Ortalaması
Kamu Kurumu Yetkilileri ile İnternet Aracılığı ile İletişimi Geçen Bireyler	% 62	% 48
Kamu Kurumu Yetkilileri ile İnternet Aracılığı ile Bilgi Edinen Bireyler	% 49	% 40
Kamu Kurum ve Kuruluşlarından İnternet Aracılığı ile Resmi Evrak İndiren Bireyler	% 38	% 30
Kamu Kurum ve Kuruluşlarına İnternet Aracılığı ile Resmi Evrak Gönderen Bireyler	% 37	% 29

Kaynak Eurostat, 2018 E-Government in Austria, 3

Eurostat tarafından yayımlanan raporda yirmi sekiz Avrupa Birliği ülkesinin e-Devlet sürecinin uyumlaştırılması yönelik e-Devlet kullanım göstergeleri yayınlanmaktadır. Yapılan bu karşılaştırma yukarıda belirtilen dört kriter kapsamında belirlenmektedir. Tablo 10'daki görüldüğü üzere, Avusturya e-Devlet uyumlaştırılması sürecinde EU 28 ortalamasının üstünde bulunmaktadır.

3.4 Uruguay e-Devlet Stratejisi 2020

Yeni nesil dijital teknolojiler; devlet ile vatandaşlar arasındaki ilişkileri geliştirmektedir. Devletler e-Devlet sürecinde bu teknolojileri politik araç olarak kullanmaktadır. Bu kapsamda politikacılar dijital teknoloji ile bütünleşme konusunda birçok strateji ve eylem planı hazırlamışlardır. Uruguay devleti de bu trendi bir politika haline getirmiş olup 2020 Uruguay Dijital Devlet Stratejisi belgesini hazırlamıştır.

¹¹⁹ 31 Ocak 2020 tarihinde Avrupa Parlamentosu tarafından geri çekilme anlaşmasının onaylanması ile İngiltere Avrupa birliğinden resmi olarak resmen ayrılmıştır.(Wikipedia, 09.07.2020)

3.4.1 Uruguay e-Devlet Stratejisi 2020/Kavramsal Çerçeve

Uruguay 2020 Dijital Devlet Stratejisi; vatandaş ve devlet arasındaki ilişkiyi güçlendirmeyi amaçlayan yenilikçi, dinamik, esnek, dijital dönüşüm belgesidir. Bu strateji; aynı zamanda dönüşüm politikalarının entegrasyon aracıdır.

Bu stratejisinin amacı; vatandaşların ihtiyaçlarını, beklentilerini açık, akıllı, verimli, güvenilir bir şekilde karşılayan bir kamu hizmeti yaratmaktır. Uruguay 2020 Dijital Devlet Stratejisinin kavramsal çerçevesi ise; dijital dönüşümün temelini oluşturan ve düzenleyen düzenleyici, konsolide, teknolojik bir altyapıdan oluşmaktadır.¹²⁰

3.4.2 Uruguay Dijital Devlet Stratejisi 2020/Yapı

Uruguay dijitalleşme süreci Uruguay Başkanlık Ofisi e-Devlet ve Bilgi ve Bilgi Toplumu Ajansı bünyesinde kurulmuş olan Gelişen Teknolojiler Dairesi tarafından yürütülmektedir. Dijital Devlet Stratejisi, ülkenin genel dijital politikasını belirleyen Uruguay Dijital 2020 Gündeminin bir parçasıdır. Bu kapsamda ulusal planlarda yer alan bileşenler ile dijital stratejide yer alan alt bileşenler ilişkilendirilmiştir. Dijital Devlet Stratejisinin bileşenleri ve alt bileşenleri ise şöyledir:

Tablo 11: Uruguay Dijital Devlet Stratejisinin Bileşenleri ve Alt Bileşenleri

Dijital Devlet Stratejisinin Bileşenleri ve Alt Bileşenleri	
Bileşen	Alt Bileşen
Akıllı Devlet	Analitik Sistemler
Açık Devlet	Açık Veri ve Hizmet
Verimli Devlet	Bilgi Sistemleri Yönetimi
Yakın Devlet	Hizmet ve Kanallar
Tüm Devlet	Yapı ve Platformlar
Güvenilir Devlet	Altyapı ve Güvenlik

Kaynak: Republica Oriental del Uruguay, Digital Government Strategy 2020, 4

Uruguay 2020 Dijital Devlet Stratejisi akıllı, açık, verimli, yakın ve tüm devlet başlıklarından oluşan beş bileşen ve analitik sistemler, açık veri ve hizmeti, bilgi sistemleri yönetimi, hizmet ve kanallar ve yapı ve platformlar başlıklarından oluşan beş alt bileşenden oluşmaktadır. İlgili stratejisi ile paydaşlar arasında

¹²⁰ Republica Oriental del Uruguay, Digital Government Strategy 2020, 3

karşılıklı bağımlılık anlayışı ile ortak girişim yapılması hedeflenmiştir. Bu kapsamda dijitalleşme sürecinde kamu sektöründeki süreç ve iş akışları yeniden tasarlanması planlanmaktadır.

3.4.3 Uruguay e-Devlet Stratejisi 2020/Amaç

Uruguay Cumhuriyeti, kamu hizmetlerini daha iyi, hızlı ve güvenilir sunmak amacıyla teknoloji ve mobilleşmeyi önemli bir araç olarak kullanmaktadır. Digitalleşme süreci Uruguay'ın toplumsal ve ulusal entegrasyonu, eğitim ve inovasyonda gelişimi, cinsiyet ve toplumsal eşitlik ve sivil katılım gibi sosyal amaçlarına katkıda bulunmaktadır.

Dijital Devlet Stratejisinin temel amaçları ise şöyledir:

Tablo 12: Uruguay Dijital Devlet Stratejisi Temel Amaçları

Bileşenler	Amaçlar		
Akıllı Devlet	E-etkileşim benzeşimi	Entegre ve Birleşik Erişim	Kamu Hizmetleri Dönüşümü
Açık Devlet	Açıklık ve Hesap Verilebilirlik	Katılım ve İşbirliği	Açık Data
Verimli Devlet	Kanıtı dayalı Karar Verme	Proaktif Hizmetler için Öngörülü Analiz	Gelişen Teknolojiler ve Verilerin Yoğun Kullanımı
Yakın Devlet	Doküman Yönetimi ve Yönetişim	Paylaşılan Varlık ve Hizmetler	Dijital Kamu Kayıtları
Tüm Devlet	Dijital Devlet Platformunun Evrimi	Stratejik Sektörlerdeki Platformlar	Veri Yapısı
Güvenilir Devlet	Devlet Ekosisteminin Güçlendirilmesi	Yeterli Çerçeve Düzenlemeler	E-Kimlik Benzeştirilmesi

Kaynak: Republica Oriental del Uruguay, Digital Government Strategy 2020, 4

Bu kapsamda dijitalleşmenin tüm paydaşlara aktarılması konusunda eğitim faktörü önemli bir argüman olarak görülmektedir. Eğitim yoluyla paydaşların dijitalleşmeye yönelik yeteneklerinin geliştirilmesi ve böylelikle toplumsal dönüşümün hızlanması amaçlanmaktadır. Ayrıca medya sektörünün dijital dönüşüme entegre edilmesi amaçlanmaktadır.

3.4.4 Uruguay e-Devlet Stratejisi 2020/Stratejik Amaçlar

Dünya Bankası ve Uruguay Doğu Cumhuriyeti arasında kamu sektöründe elektronikleşme sürecinin iyileştirilmesi konusunda 2017 yılında kredi anlaşması imzalamıştır. Yapılan bu anlaşma sonrasında Uruguay Maliye Bakanı Danilo Astori, *“Uruguay, ülke kalkınmasının kilit unsurları olarak vatandaşlara sunulan kurum ve hizmetlerin modernizasyon yolunda devam etmektedir. Kurumları modernize etmeden ekonomik veya sosyal kalkınma sürecine sahip olmak düşünülemez. Bu projede, yenilikçilik ve yeni bilgi ve telekomünikasyon teknolojilerinin gelişmiş kullanımı, devlet hizmet kalitesini iyileştirmek ve vatandaşlar ve işletmelere erişimi kolaylaştırmak için standart oluşturulmaktadır.”* ifadelerini kullanmaktadır.2017 yılında Bakan Danilo Astori tarafından belirtilen bu ifadeler Uruguay’ın e-Devlet sürecinde izleyeceği strateji ile ilgili bir projeksiyon çizmektedir.

Dijital Devlet Stratejisinde her bileşenin altında stratejik planla uyumlu bir şekilde gerçekleştirilmesi planlanan stratejik amaçlar belirtilmiştir. Ayrıca her amacın alt amaç ve hedefleri bulunmaktadır. Bu kapsamda oluşturulan stratejik amaçlar yakın devlet, açık devlet, akıllı devlet, verimli devlet, tüm devlet ve güvenilir devlet ilkeleri ile ilişkilendirilmiştir.

3.4.5 Uruguay e-Devlet Stratejisi 2020 ve Uruguay 2020 Dijital Ajanda/Uygulama

Uruguay Doğu Cumhuriyetinde; bilgi ve iletişim teknolojilerinin bireyler, işletmeler ve kamu tarafından en iyi şekilde kullanılmasından ve bilişim ve bilgi toplumunun ilerletilmesinden Başkanlık Ofisi Elektronik Devlet ve Bilgi ve Bilgi Toplumu Ajansı sorumludur. 2020 yılı sonuna kadar; stratejik vizyon kapsamında belirlenen her hedefin tanımlanan göstergeler kapsamında üç ayda bir izlenmesi ve cinsiyet ayrımı yapmaksızın ve çoğulculuk ekseninde izleme ve değerlendirmesi amaçlanmaktadır. İlgili Konseyce, eylemlerin uygulanmasındaki ilerlemeleri değerlendirmek amacıyla altı ayda bir toplanılacaktır. Bu kapsamda Uruguay 2020 Dijital Ajandasının uygulanmasına ilişkin raporlar yıllık olarak hazırlanıp yayımlanacaktır.¹²¹

¹²¹ Republica Oriental del Uruguay, Digital Agenda 2020,11

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

TÜRKİYE’DE e-DEVLET SÜRECİ VE KOSGEB e-DEVLET UYGULAMALARI

Türkiye’de 2000’li yılların başından itibaren bilgi iletişim teknolojilerinin gelişmesiyle vatandaşlar, şirketler ve kamu kesiminde bilgi toplumu haline dönüşme çabaları yoğun bir ivme kazanmıştır. Ayrıca dijitalleşme süreci ile kamu politikalarına katılım, demokratikleşme, yeşil politikalar gibi kavramlar ön plana çıkmaktadır.

Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi verilerine göre *“Yaklaşık 44 milyon kişi, Türkiye nüfusunun yarısından fazlası, çevrimiçi devlet portalı olan e-Devlet sistemini kullanmaktadır. e-devlet portalına 1 milyardan fazla tıklama yapılmıştır. Ayrıca bu sistem verimliliği artırmakta ve çevre dostudur. Devlet dairelerinde hizmet başına düşen ortalama belge sayısı, sistemin yaygın bir şekilde uyarlanmasından sonra 3,81’den 0,31’e düşmüştür. Devlet kurumları ve belediyeler 5.170 farklı hizmetle portalın büyük kısmını oluşturmaktadır.”* ifadeleriyle Türkiye’de e-Devlet sürecinin geldiği durumu kısaca özetlemektedir.¹²²

Kalkınma Bakanlığı tarafından hazırlanan 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı’nda e-Devlet girişimlerine ilişkin çalışmalara değinilmiştir. Bu eylem planı ile kamu iletişim hizmetlerinin etkili, hızlı, kaliteli, sürekli, güvenli, şeffaf ve entegre bir şekilde sunulması amaçlanmıştır.¹²³

Tezin bu bölümünde; Türkiye’nin e-Devlet sürecinin tarihsel evrimi, mevzuatsal altyapısının oluşturulması, Uluslararası ödül almış olan e-Nabız sistemine kısa bir bakış, e-Devlet seviyesinin uluslararası yeri, KOSGEB’in tarihçesi, KOBİ’lere sunduğu destekler ve e-Devlet uygulamaları üzerinde durulacaktır.

¹²² Dijital Türkiye, T.C. Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi, 24 Şubat 2020, www.cbddo.gov.tr

¹²³ Observatory Public Sector Innovation OECD,30 Eylül 2019, www.oecd.org

4.1 Türkiye’de e-Devlet

Türkiye’de artan teknoloji kullanımı ve farklı e-yönetişim uygulamaları ile tüm vatandaşlar ve yabancı kişiler akıllı telefon veya bilgisayar vasıtasıyla kamu hizmetlerine erişmeleri mümkün hale gelmiş ve kullanılan e-yönetişim araçları ileri seviyeye ulaşmıştır.¹²⁴

Türkiye’de e-Devlet uygulamaları başlangıcı olarak 1970 yılında İçişleri Bakanlığı tarafından başlatılan MERNİS Projesi gösterilmektedir. Bunu yanında 1993 yılında ODTÜ ile ABD arasında yürütülen Türkiye Bilişim ve Ekonomik Modernizasyon projesi de ilk projelere örnek olarak gösterilebilir.¹²⁵

2000 yılından günümüze yapılan hükümet programlarında; e-Devlet kavramı ve hizmetleri ile ilgili atıflar yapılmıştır. İlgili atıflar şöyledir:¹²⁶

- 58. Hükümet Programında e-Devlet ile Bilgi İletişim Teknolojisinin bütünleştirilmesi
- 59. Hükümet Programı UYAP sisteminin tüm yurt geneline yaygınlaştırılması
- 60. Hükümet programında; “Tek Kent Kartı” uygulamasında tüm yurtda uygulanan uygulamaların tek tip hale getirilmesi
- 61. Hükümet Programında; UYAP sisteminin tam entegre hale getirilmesi ve çeşitli kamu hizmetlerinin internet üzerinden yapılması
- 62. Hükümet Programında; TAKBİS, MERNİS, MHRS gibi kamu hizmetlerinin uygulanması
- 63. Hükümet Programında; MERSİS ve Bulut Belediyecilik hizmetlerinin uygulanması
- 65. Hükümet Programında; Yapılan e-Devlet uygulamalarının yeniden değerlendirilmesi planlanmıştır.

¹²⁴ European Commission, E-Government Closer to People,(2019):37

¹²⁵ Yılmaz Demirhan, İrfan Türkoğlu, “Türkiye’de E-Devlet Uygulamalarının Bazı Yönetim Süreçlerine Etkisinin Örnek Projeler Bağlamında Değerlendirilmesi”, *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi* (10/22),(2014):214

¹²⁶ Ali Kaya, Damla Mursül, Dijital Türkiye Projesi Kapsamında Kamu Hizmetlerinin Dönüşümü, 4

e-Devlet sürecinde hükümet programları yanı sıra bazı çalışmalar yapılmıştır. Bunları şöyle sıralayabiliriz:

- 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı
- 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı
- 9. ve 10. Kalkınma Planı
- Türkiye E-Dönüşüm Projesi
- 2006-2010 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı
- 2003-2004 Eylem Planı
- Türkiye E-Dönüşüm Eylem Planı

e-Devlet mevzuatsal altyapısının oluşturulması sürecinde kalkınma planları, eylem planları, strateji belgeleri hükümet programları ile uyumlu ve tüm siyasi karar alıcıları bir araya getirecek şekilde oluşturulması planlanmıştır. Bu kapsamda sorumlu birimlerin görev ve yetkileri kesin bir şekilde belirlenmesi ve fonksiyonların yerine getirilmesinde ikili yapıların önüne geçilmesi amaçlanmıştır.

4.1.1 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı

Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı bünyesinde oluşturulmuştur. İlgili eylem planı ile e-Devlet konusunda kamu kurum ve kuruluşlara bir vizyon ve misyon yükletilmiş ve stratejik eylem ve amaçlar kurum ve kuruluşlarla ilişkilendirilmiştir.¹²⁷ 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı oluşturulurken ulusal stratejiler, program ve planlar, ulusal ve uluslararası mevzuat, dünya örnekleri incelenmiş olup birçok toplantı ve çalıştay yapılmıştır.

2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı vizyonunda birçok değer barındırmaktadır. İlgili Strateji ve Eylem Planının odağı “Entegre, Teknolojik, Katılımcı, İnovatif/ Yenilikçi ve Nitelikli bir e-Devlet Ekosisteminin oluşturulması” olarak çizilmiştir.¹²⁸

¹²⁷ Pınar Özdemir Karaca, Kamu-Özel Kesim Yapısı ve İlişkileri,(Ankara:Seçkin Yayıncılık,2017),193

¹²⁸ 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı, Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı,7

Tablo 13: 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı/Amaç ve Hedefler

Stratejik Hedefler			
Etkin ve sürdürülebilir e-Devlet ekosistemi	Koordinasyonun Artırılması	E-Dönüşümün Geliştirilmesi	İnovatif Yaklaşımların Artırılması
Altyapı Ve İdari Hizmetlere Yönelik Ortak Hizmetlerin Oluşturulması	Ortak Bilgi Teknolojileri Altyapısı	Ortak Çözümler	Bilgi Sistemleri Bütünlük ve Süreklilik
Kamusal Hizmetlerde Elektronik Dönüşümün Sağlanması	Kurumsal Bilginin Etkin Sunumu	Sektörel Entegrasyon	Hizmet Sunumlarında Çeşitliliğin Artırılması
Katılım, Kullanım Ve Şeffaflığın Artırılmasıdır	e-Katılımın Güçlendirilmesi	e-Devlet Hizmetlerinde Kullanımın Artırılması	Açık Verinin Kullanımın Artırılması

Kaynak: 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı, Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı,15

2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nın vizyon, misyon ve ana hedefleri çerçevesinde dört stratejik amacı bulunmaktadır. İlgili stratejik amaçları sıralamak gerekirse; etkin ve sürdürülebilir e-Devlet ekosistemi, altyapı ve idari hizmetlere yönelik ortak hizmetlerin oluşturulması, kamusal hizmetlerde elektronik dönüşümün sağlanması ve katılım, kullanım ve şeffaflığın artırılmasıdır.¹²⁹

Kamu kurum ve kuruluşları görev ve sorumluluk alanlarında birçok faaliyet göstermekte olup bu hizmetleri bilgi iletişim teknolojilerini kullanarak elektronik ortama aktarmıştır. Elektronik ortamda kamu kurum ve kuruluşları tarafından sağlanan bazı kamu hizmetleri şunlardır:

- UYAP (Ulusal Yargı Ağı Projesi)
- MERNİS (Merkezi Nüfus Kayıt Sistemi)
- CİMER (Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi)
- e-Nabız
- MEBBİS (Millî Eğitim Bakanlığı Bilişim Sistemleri)
- Gelir İdaresi Başkanlığı İnteraktif Vergi Dairesi
- MHRS (Merkezi Hasta Randevu Sistemi)

¹²⁹ Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı,14

- KPS (Kimlik Paylaşım Sistemi)
- GİMOP (Gümrük İdaresinin Modernizasyonu Projesi)
- VEDOP (Vergi İdaresi Otomasyon Projesi)
- TAKBİS (Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi)

Elektronik Kamu Bilgi Yönetimi Sistemi (KAYSİS), hangi kamu kurumu tarafından hangi belgenin istendiğini gösteren ve kamu hizmetlerinin mevzuat altyapılarını gösteren bir sistemdir. Elektronik Kamu Bilgi Yönetimi Sistemi'nin Devlet Teşkilatı Merkezi Kayıt Sistemi (DETSİS), Hizmet Envanteri Yönetim Sistemi (HEYS), İmza Yetkilileri Modülü (İYEM), Kamu Mevzuat Sistemi (KMS) olmak üzere dört alt modülü bulunmaktadır.

4.1.2 Ödüllü e-Devlet Uygulaması: e-Nabız

Kamu hizmetleri e-Devlet üzerinden tek bir şifre ile geleneksel yoldan sağlanan kamu hizmetlerinden daha hızlı, güvenli ve az maliyetli olarak sağlanmaktadır. Ülkemizde uygulanan bazı e-Devlet uygulamaları etkin ve verimlilik açısından ön plana çıkmaktadır. Bunlardan birisi de e-Nabız uygulamasıdır.

Türkiye Cumhuriyeti Sağlık Bakanlığı tarafından hazırlanan e-Nabız Uygulaması uluslararası alanda ödül almış ilk e-Devlet uygulamasıdır. BM Dünya Bilgi Toplumu İnisyatifi kapsamında verilen 178 ülkeden 400'den fazla projenin yarıştığı 2016 Dünya Zirve Ödülleri'nde (WSA-World Summit Award) "En İyi Sağlık Uygulaması" olarak seçilmiştir.¹³⁰

e-Nabız ile vatandaşlar ve sağlık çalışanları sağlık kuruluşlarından internet ve mobil cihazlar aracılığıyla sağlık verilerine erişebilmektedir. İlgili uygulama kişilerin muayene bilgilerinin tutulduğu ve tıbbi geçmişinin kayıt altına alındığı kişisel ve kapsamlı bir kayıt sistemidir.¹³¹

e-Nabız uygulaması vatandaşlar ve resmi görevliler tarafından e-Devlet üzerinden T.C. Kimlik Numarası, e-Devlet şifresi, E-İmza veya Mobil İmza kullanılarak sisteme giriş yapılabilmektedir. Sisteme giriş yapıldıktan sonra

¹³⁰ E Nabızdan Dünya Çapında Basari Sağlık Bakanlığı, 3 Ekim 2019, www.sbsgm.saglik.gov.tr

¹³¹ Türkiye Cumhuriyeti Sağlık Bakanlığı, E-Nabız, 2018,3

kişisel sağlık bilgilerine kimlerin erişebileceğine paylaşma seçeneklerinden seçilebilmektedir.¹³²

e-Nabız uygulaması vatandaşlar ve sağlık çalışanlarına birçok imkân sunmaktadır. Bunlardan başlıca olanları şunlardır:¹³³

- Hastanın Sağlık Geçmişi veya Hasta Sağlık Profili
- Hastane Giriş ve Çıkışları
- Yazılan ve Kullanılan Reçeteler
- Sağlık Kuruluşları Tarafından Yazılan Reçeteler
- Hastanın Geçirdiği Hastalıklar
- Hastaya Uygulanan Testler
- Kemik İliği ve Kan Bağışı
- Hastanın Geçirdiği Alerjiler
- Hasta İle İlgili Acil Durum Ekranı
- Aşı Tablosu

Şekil 3: e-Nabız Ekranı



¹³² Türkiye Cumhuriyeti Sağlık Bakanlığı, E-Nabız, 2018,4

¹³³ Türkiye Cumhuriyeti Sağlık Bakanlığı, E-Nabız, 2018,18

2016 yılında “En iyi sağlık Uygulaması ödülünü” alan¹³⁴ ve Ağustos 2019¹³⁵ tarihi itibarıyla 12 milyon kullanıcıya ulaşan e-nabız sistemi sağlık bilgilerinin kişi ve yakınlarına hızlı bir şekilde aktarılmasında önemli bir konuma gelmiştir.

4.1.3 Türkiye e-Devlet Seviyesi

Yirmi sekiz Avrupa Birliği ülkesinin¹³⁶ e-Devlet sürecinin uyumlaştırılması konusunda Eurostat tarafından karşılaştırmalı analizler yayınlanmaktadır. Türkiye'nin 3 Ekim 2005 tarihinden itibaren aday ülke konumuna gelmesiyle Avrupa Birliği kurumları tarafından raporlar hazırlanmaktadır. Bu kapsamda hazırlanan raporlardan birisi de “Türkiye’de e-Devlet “ raporudur. Bu rapor bağlamında Türkiye'nin yirmi sekiz ülke karşısındaki e-Devlet kullanımını göstergeleri şöyledir:

Tablo 14: Türkiye e-Devlet Kullanımı Göstergeleri

e-Devlet kullanımı göstergeleri (2015)		
Gösterge	Türkiye Yüzdesi	28 Ülke Ortalaması
Kamu Kurumu Yetkilileri ile İnternet Aracılığı ile İletişime Geçen Bireyler	% 57	% 45
Kamu Kurumu Yetkilileri ile İnternet Aracılığı ile Bilgi Edinen Bireyler	% 27	% 39
Kamu Kurum ve Kuruluşlarından İnternet Aracılığı ile Resmi Evrak İndiren Bireyler	% 13	% 26
Kamu Kurum ve Kuruluşlarına İnternet Aracılığı ile Resmi Evrak Gönderen Bireyler	% 12	% 26

Kaynak: Eurostat, 2018 E-Government in Turkey, 3

Yapılan bu karşılaştırmalı analiz dört kriter ölçüğünde oluşturulmaktadır. Tablo 14’deki veriler ışığında kamu kurumu yetkilileri ile internet aracılığı ile iletişime geçen bireyler konusunda Avrupa Birliği ortalamasının üstündedir. Diğer kriterlerden oluşan kamu kurumu yetkilileri ile internet aracılığı ile bilgi

¹³⁴ E Nabızdan Dünya Çapında Başarı, Sağlık Bakanlığı, 3 Ekim 2019, www.sbsgm.saglik.gov.tr

¹³⁵ Sağlık Bakanlığı Yenilikçi Projeleri ile Hizmeti Milyonların Ayağına Götürüyor, Himsseurasia, 12 Aralık 2019, www.himsseurasia.com

¹³⁶ 31 Ocak 2020 tarihinde Avrupa Parlamentosu tarafından geri çekilme anlaşmasının onaylanması ile İngiltere Avrupa birliğinden resmi olarak resmen ayrılmıştır.(Wikipedia, 09.07.2020)

edinen bireyler, kamu kurum ve kuruluşlarından internet aracılığı ile resmi evrak indiren bireyler, kamu kurum ve kuruluşlarına internet aracılığı ile resmi evrak gönderen bireyler konularında Avrupa Birliği ortalamasının altında bulunmaktadır.

Birleşmiş Milletler Sosyal ve Ekonomik Konsey ülkelerin e-Devlet seviyelerini ölçmek için e-Devlet Gelişim Endeksi ve e-Devlet Katılım Endeksinden oluşan iki endeks belirlemiştir. Her iki endekte ülkelerin kendi seviyelerini görebilmeleri açısından dünya lideri, bölge lideri ve alt bölge lideri olmak üzere üç sınıflandırma belirlenmiştir.

e-Devlet Gelişim Endeksi, Birleşmiş Milletlere üye ülkelerin e-Devlet gelişim durumlarını göstermektedir. İlgili endeks; e-Devletin üç önemli boyutu olan çevrimiçi hizmetlerin sunulması, telekomünikasyon bağlantısı ve insan kapasitesini ölçen bir sistemdir.¹³⁷ e-Katılım endeksi (EPI) ise, hükümetlerin vatandaşlara bilgi vermesini, paydaşlarla etkileşimi ve karar verme sürecinin üstlenmesini ölçen bir sistemdir.¹³⁸

Türkiye her iki endekte Asya bölgesi Batı Asya alt bölgesinde yer almaktadır. Birleşmiş Milletler Sosyal ve Ekonomik Konsey tarafından hazırlanan Birleşmiş Milletlere üye ülkeler içerisindeki Türkiye'nin e-Devlet Gelişim Endeksi şöyledir:

Tablo 15: e-Devlet Gelişim Endeksi

e-Devlet Gelişim Endeksi (2018)		
	Türkiye	Karşılaştırılan Ülke
Dünya Lideri Danimarka	0.7112	0.9150
Bölge Lideri Güney Kore	0.7112	0.9010
Alt Bölge Lideri Birleşik Arap Emirlikleri	0.7112	0.8295

Kaynak: e-Government Development Index, United Nations, 13 Aralık 2019
www.publicadministration.un.org

Tablo 15'e göre; 2018 e-Devlet Gelişim Endeksi'nde dünyada en iyi sıralama Avrupa Bölgesi Kuzey Avrupa Alt Bölgesinde yer alan Danimarka'ya

¹³⁷ E-Government Development Index, United Nations, 13 Aralık 2019, www.publicadministration.un.org

¹³⁸ E-Government Participation Index, United Nations, 13 Aralık 2019, www.publicadministration.un.org

aittir. Türkiye'nin yer aldığı Asya bölgesinde ise en iyi sıralama Güney Kore Cumhuriyeti'ne aittir. Güney Kore Dünya sıralamasında ise üçüncü sırada bulunmaktadır. Türkiye'nin bulunduğu Batı Asya alt bölgesinde en iyi sıralama Birleşik Arap Emirlikleri aittir. Birleşik Arap Emirlikleri Dünya sıralamasında ise yirmi birinci sırada bulunmaktadır.

Birleşmiş Milletler Sosyal ve Ekonomik Konsey tarafından hazırlanan Türkiye'nin Birleşmiş Milletlere üye ülkeler içerisindeki e-Devlet Katılım Endeksi yeri şöyledir:

Tablo 16: e-Devlet e-Katılım Endeksi

e-Devlet e-Katılım Endeksi (2018)		
	Türkiye	Karşılaştırılan Ülke
Dünya Lideri Güney Kore/Danimarka	0.8596	1.000
Bölge Lideri Güney Kore	0.8596	1.000
Alt Bölge Lideri Birleşik Arap Emirlikleri	0.8596	0.9438

Kaynak: E-Government Participation Index, United Nations, 13 Aralık 2019
www.publicadministration.un.org

Tablo 16'e göre; 2018 e-Devlet Katılım Endeksi'nde dünyada en iyi sıralama Avrupa Bölgesi Kuzey Avrupa Alt Bölgesinde yer alan Danimarka ve Asya Bölgesi Doğu Asya alt bölgesinde yer alan Güney Kore Cumhuriyeti'ne aittir. Türkiye'nin yer aldığı Asya bölgesinde en iyi sıralama Güney Kore Cumhuriyeti'ne aittir. Türkiye'nin bulunduğu Batı Asya alt bölgesinde en iyi sıralama Birleşik Arap Emirlikleri aittir. Birleşik Arap Emirlikleri Dünya sıralamasında ise on yedinci sırada bulunmaktadır.

Birleşmiş Milletler Sosyal ve Ekonomik Konsey tarafından hazırlanan Birleşmiş Milletlere üye ülkeler içerisindeki Türkiye'nin e-Devlet e-Katılım ve Gelişim Endeksi sıralaması şöyledir:

Tablo 17: e-Devlet e-Katılım ve Gelişim Sıralaması

E-Devlet E-Katılım ve e-Devlet Gelişim Sıralaması						
	Yıl/Sıralama					
e-Devlet Gelişim	2018/53	2016/68	2014/71	2012/80	2010/69	2008/76
e-Devlet e-Katılım	2018/37	2016/60	2014/65	2012/124	2010/55	2008/78

Kaynak: E-Government Participation and Development Index Rates, United Nations, 13 Aralık 2019, www.publicadministration.un.org

Tablo 17'e göre; Türkiye'nin e-Devlet Katılım ve e-Devlet Gelişim sıralaması yıllara göre dalgalanma göstermektedir. Türkiye'nin e-Devlet Gelişim ve e-Katılım sıralaması 2008-2012 yılları arasında artış trendi gösterirken 2012 yılında sert bir düşüş yaşanmış bu tarihten sonra tekrar bir artış trendine geçmiştir.

4.2 KOSGEB ve KOSGEB e-Devlet Uygulamaları

Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme Başkanlığı (KOSGEB), hizmet ve imalat sektörlerinde yer alan KOBİ'lere geri ödemeli ve geri ödemesiz olarak destek sağlayarak gelişimlerine katkı sağlamaktadır. Tezin bu bölümünde KOSGEB'in tarihsel evrimi, KOBİ'lere sunulan dört destek süreci ve üç e-Devlet uygulaması üzerinde durulmuştur.

4.2.1 KOSGEB Kurumsal Yapısı

KOSGEB'in kurumsal yapısının kökeni; 1973 yılında Türkiye Cumhuriyeti Hükümeti ile Birleşmiş Milletler Sınai Kalkınma Teşkilatı arasında imzalanan Milletlerarası Antlaşma ile Gaziantep ilinde kurulan KÜSGEM adlı kuruluşa kadar dayanmaktadır.¹³⁹

KOBİ'lere "Küçük Sanayi Yayım Hizmetlerinin Geliştirilmesi'ne dair Milletlerarası Antlaşma" kapsamında teknik danışmak ve teknoloji geliştirilmesine yardımcı olmak amacıyla KÜSGEM ve "Sınai Eğitim Hizmetlerinin Verilmesine Dair Milletlerarası Antlaşma" kapsamında işletmelere

¹³⁹ Deniz Altıntaş, "KOBİ'lere Yönelik İstihdam Politikaları ve KOSGEB Desteklerinin İstihdam Artırıcı Etkisinin İncelenmesi: Afyonkarahisar İli Örneği", (Uzmanlık Tezi, KOSGEB,2014), 65

sinai eğitim hizmetlerinin verilmesi amacıyla SEGEM Genel Müdürlüğü kurulmuştur.¹⁴⁰

Cumhurbaşkanlığı sistemine geçilmeden önce Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme Başkanlığı 3624 sayılı ve 12/04/1990 tarihli kanunla Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı'nın ilgili kuruluşu olarak kurulmuştu. Cumhurbaşkanlığı sistemine geçilmesinden sonra ilgili kanun yürürlükten kaldırılarak 4 Numaralı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesinde 18. Bölüm 224-236 maddelerinde yeniden düzenlenmiştir.

İlgili kararnamede; KOSGEB'in asli amacının ise *“ülkenin ekonomik ve sosyal ihtiyaçlarının karşılanmasında küçük ve orta ölçekli işletmelerin payını ve etkinliğini artırmak, rekabet güçlerini ve düzeylerini yükseltmek, sanayide entegrasyonu ekonomik gelişmelere uygun biçimde gerçekleştirmek”* olduğu belirtilmiştir.

4.2.2 KOSGEB Destekleri

KOSGEB tarafından işletme ve girişimcilerin kapasitelerinin artırılması ve gelişimlerini sağlamak amacıyla on üç destek programı oluşturulmuştur. KOSGEB Destekleri, 15.06.2010 tarih ve 27612 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan KOSGEB Destek Programları Yönetmeliği kapsamında KOSGEB İcra Kurulu tarafından onaylanıp yürürlüğe girmektedir.

4.2.2.1 İşletme Geliştirme Destek Programı

İşletme Geliştirme Destekleri ile KOBİ'lerin rekabet ve kurumsallaşma-markalaşma düzeylerinin ve ekonomideki etkinliğinin artırılması amaçlanmıştır.¹⁴¹ İşletme Geliştirme Destekleri Program ile işletme ve KOBİ'lere sağlanan geri ödemesiz üst limit oranları şöyledir:

¹⁴⁰ Bayraktar, KOSGEB Desteklerinde Ön Ödeme Yapılmasına Yönelik İhtiyaç Ve Buna İlişkin Model Önerisi, 25

¹⁴¹ KOSGEB, KOSGEB Faaliyet Raporu, 2018, s.19

Tablo 18: Genel Destek Programı Destekleri

Genel Destek Programı Destekleri	Destek Üst Limiti (TL)	Destek Oranı
Yurt İçi Fuar Desteği	50.000	% 60
Yurt Dışı İş Gezisi Desteği	20.000	
Nitelikli Eleman İstihdam Desteği	50.000	
Eğitim Desteği	20.000	
Enerji Verimliliği Desteği	35.000	
Tasarım Desteği	25.000	
Sınai Mülkiyet Hakları Desteği	30.000	
Belgelendirme Desteği	30.000	
Test, Analiz ve Kalibrasyon Desteği	30.000	
TOPLAM	290.000	

Kaynak: KOSGEB, 04.10.2019, www.kosgeb.gov.tr/site/tr/genel/destekdetay/6798/isletme-

[gelistirme-destek-programi](http://www.kosgeb.gov.tr/site/tr/genel/destekdetay/6798/isletme-gelistirme-destek-programi)

KOSGEB KOBİ ve Girişimcilik Ödülleri kapsamında her yıl belirlenen finalistler, KOSGEB tarafından düzenlenen yurt dışı iş gezisi programından bir defaya mahsus olmak üzere üst limitler dikkate alınmaksızın %100 (yüz) oranında desteklenir.¹⁴²

Nitelikli Eleman İstihdam Desteği kapsamında istihdam edilecek elemanın; yeni mezun, kadın, engelli, birinci derece şehit yakını veya gazi olması halinde destek oranına %20 (yirmi) ilave edilir. TSE ve TÜRKPATENT'ten alınacak belgeler, %100 (yüz) oranında desteklenir.¹⁴³

4.2.2.2 Girişimciliği Geliştirme Destek Programı

Girişimciliği Geliştirme Destek Programı ile işletmeleri oluşturmak, ileriki süreçlerinde kabiliyet sağlamak, başarılı iş planlarını/iş modellerini ödüllendirmek, girişimciler arasında etkileşimi güçlendirmek, iş hayatına yeni atılan işletmelerin ekonomik bozulmalardan ve dalgalanmalardan korunması için kabiliyet sağlanması amaçlanmaktadır.¹⁴⁴

¹⁴² KOSGEB, İşletme Geliştirme Destek Programı, 4 Ekim 2019 tarihinde erişildi. www.kosgeb.gov.tr

¹⁴³ İşletme Geliştirme Destek Programı, KOSGEB, 4 Ekim 2019, www.kosgeb.gov.tr

¹⁴⁴ Girişimciliği Geliştirme Destek Programı, KOSGEB, 2019:1

Girişimciliği Geliştirme Destek Programı üç bölümden oluşmaktadır. Bunlar; yeni girişimci desteği, girişimcilik eğitimi desteği ve iş planı ödülü desteğinden oluşmaktadır.

4.2.2.2.1 Geleneksel Girişimci Desteği

Geleneksel Girişimci Desteği gerçek kişilere ve başvuru itibarıyla son bir içinde yıl içinde kurulmuş işletmelere geri ödemesiz kuruluş desteği ve performans desteği sağlamaktadır.¹⁴⁵

Tablo 19: Geleneksel Girişimci Desteği

Geleneksel Girişimci Desteği	Gerçek kişi statüsünde kurulmuş olan işletmeler	Sermaye şirketi statüsünde kurulmuş olan işletmeler
Kuruluş Desteği	5.000 TL	10.000 TL
Performans Desteği	1.Performans Dönemi/Toplam Prim Gün Sayısı 180-539 olan işletmeye 5.000 TL,- 540-1079 olan işletmeye 10.000 TL, 1080 ve üstü olan işletmeye 20.000 TL ve genç, kadın, engelli, gazi veya birinci derecede şehit yakını olması durumunda her bir performans döneminde belirlenen tutarlara 5.000 TL eklenir. 2.Performans Dönemi/Toplam Prim Gün Sayısı 360-1079 olan işletmeye 5.000 TL, 1080-1439 olan işletmeye 15.000 TL,1440 ve üstü olan işletmeye 20.000 TL ve genç, kadın, engelli, gazi veya birinci derecede şehit yakını olması durumunda her bir performans döneminde belirlenen tutarlara 5.000 TL eklenir.	

Kaynak:KOSGEB,04.10.2019,<https://www.kosgeb.gov.tr/site/tr/genel/destekdetay/6835/girisimciligi-gelistirme-destek-programi>

4.2.2.2.2 İleri Girişimci Desteği

İleri Girişimci Desteği gerçek kişilere ve başvuru itibarıyla son bir içinde yıl içinde kurulmuş ve “İleri Girişimci Programı Kapsamındaki Faaliyet Konuları Tablosu”nda yer alan işletmelere geri ödemesiz olarak kuruluş desteği ve performans desteği sağlanmaktadır.

¹⁴⁵ Girişimciliği Geliştirme Destek Programı, KOSGEB, 4 Ekim 2019, www.kosgeb.gov.tr

Tablo 20: İleri Girişimci Desteği-1

İleri Girişimci Desteği	Gerçek kişi statüsünde kurulmuş olan işletmeler	Sermaye şirketi statüsünde kurulmuş olan işletmeler
Kuruluş Desteği	5.000 TL	10.000 TL
Performans Desteği	<p>1.Performans Dönemi/Toplam Prim Gün Sayısı 180-539 olan işletmeye 5.000 TL,- 540-1079 olan işletmeye 10.000 TL, 1080 ve üstü olan işletmeye 20.000 TL ve genç, kadın, engelli, gazi veya birinci derecede şehit yakını olması durumunda her bir performans döneminde belirlenen tutarlara 5.000 TL eklenir.</p> <p>2.Performans Dönemi/Toplam Prim Gün Sayısı 360-1079 olan işletmeye 5.000 TL, 1080-1439 olan işletmeye 15.000 TL,1440 ve üstü olan işletmeye 20.000 TL ve genç, kadın, engelli, gazi veya birinci derecede şehit yakını olması durumunda her bir performans döneminde belirlenen tutarlara 5.000 TL eklenir.</p>	

Kaynak:KOSGEB,04.10.2019,<https://www.kosgeb.gov.tr/site/tr/genel/destekdetay/6835/girisimciligi-gelistirme-destek-programi>

İleri Girişimci Desteğinde İşletmelere Makine Teçhizat ve Yazılım Desteği ve İleri Girişimci Mentörlük, Danışmanlık ve İşletme Koçluğu Desteği olarak sağlanmaktadır.

Tablo 21: İleri Girişimci Desteği-2

İleri Girişimci Desteği	Destek Üst Limiti (TL)	Destek Oranı
Düşük Orta-Düşük Teknoloji Makine Teçhizat ve Yazılım Desteği	100.000	%75 (Makine ve Teçhizat Desteğinde Yerli Malı Belgesi bildirenlere %15 ilave)
Orta Yüksek Teknoloji Makine Teçhizat ve Yazılım Desteği	200.000	
Yüksek Teknoloji Makine Teçhizat ve Yazılım Desteği	300.000	
Danışmanlık ve İşletme Koçluğu Desteği	10.000	

Kaynak:KOSGEB,04.10.2019,<https://www.kosgeb.gov.tr/site/tr/genel/destekdetay/6835/girisimciligi-gelistirme-destek-programi>

4.2.2.3 AR-GE ve İnovasyon ve Endüstriyel Uygulama Destekleri Programı

AR-GE ve İnovasyon ve Endüstriyel Uygulama Destekleri ile bilim ve teknolojiye dayalı yeni fikir ve buluşlara sahip küçük ve orta ölçekli işletmeler ile girişimcilerin geliştirilmesi, yeni ürün, yeni süreç, bilgi ve/veya hizmet üretilmesi ve ticarileştirilmesi için araştırma, geliştirme, inovasyon ve endüstriyel uygulama projelerinin üretilmesi amaçlanmıştır.¹⁴⁶

Tablo 22: Ar-Ge, İnovasyon ve Endüstriyel Uygulama Destek Programı Unsurları

Ar-Ge, İnovasyon ve Endüstriyel Uygulama Destek Programı	Destek Üst Limiti (TL)	Destek Oranı (%)
Ar-Ge ve İnovasyon Programı		
İşlik Desteği	İşliklerden bedel alınmaz	
Kira Desteği	Teknopark içi 30.000, Teknopark dışı 24.000	75
Makine-Teçhizat, Donanım, Hammadde, Yazılım ve Hizmet Alımı Giderleri Desteği	150.000	75
Makine-Teçhizat, Donanım, Hammadde, Yazılım ve Hizmet Alımı Giderleri Desteği (Geri Ödemeli)	300.000	75
Personel Gideri Desteği	150.000	75
Başlangıç Sermayesi Desteği	20.000	100
Proje Geliştirme Desteği	Proje Danışmanlık Desteği	25.000
	Eğitim Desteği	10.000
	Sınai ve Fikri Mülkiyet Hakları Desteği	20.000
	Proje Tanıtım Desteği	5.000
	Yurtdışı Kongre/Konferans/Fuar Ziyareti/Teknolojik İşbirliği Ziyareti Desteği	15.000
	Test, Analiz, Belgelendirme Desteği	25.000
Endüstriyel Uygulama Programı		
Kira Desteği	18.000	75
Personel Gideri Desteği	150.000	75
Makine-Teçhizat, Donanım, Sarf Malzemesi, Yazılım ve Tasarım Giderleri Desteği	500.000	75
Makine-Teçhizat, Donanım, Sarf Malzemesi, Yazılım ve Tasarım Giderleri Desteği (Geri Ödemeli)	150.000	75
Yerli Malı Belgesi bildirenlere % 15 ilave		

Kaynak:KOSGEB,04.10.2019,<https://www.kosgeb.gov.tr/site/tr/genel/destekdetay/1229/arge-ve-inovasyon-destek-programi>

¹⁴⁶ Ar-Ge İnovasyon ve Endüstriyel Uygulama Destek Programı, KOSGEB, (2018):1

4.2.2.4 Stratejik Ürün Destek Programı

Stratejik Ürün Destek Programı ile stratejik ürün yatırımlarının desteklenmesi suretiyle küçük ve orta ölçekli işletmelerin teknolojik üretim yeteneklerini geliştirerek ithalatı yüksek olan stratejik ürünlerin yerleştirilmesini sağlamak, üretimde daha yüksek oranda yerli girdi kullanımını sağlayarak cari açığın azaltılması amaçlanmaktadır.¹⁴⁷

Tablo 23: KOBİ Stratejik Ürün Destek Programı

KOBİ Stratejik Ürün Destek Programı	Destek Üst Limiti (Oran)	Destek Oranı (Geri Ödemesiz)	Destek Miktarı ve Süresi
Makine ve Teçhizat Desteği	%60	Makine ve Teçhizat Desteğinde Yerli Malı Belgesi bildirenlere %15 ilave ve kalan miktar geri ödemeli olarak verilir	Destek Süresi: 36 Ay Geri Ödemeli: 2 Milyon TL Geri Ödemesiz: 3 Milyon TL
Yazılım Giderleri Desteği	%60		
Personel Giderleri Desteği	%60		
Bilgi Transferi Giderleri Desteği	%60		
Test-Analiz, Kalibrasyon ve Referans Numune Desteği	%60		
Hizmet Alımı Desteği	%60		

Kaynak:KOSGEB,04.10.2019,<https://www.kosgeb.gov.tr/site/tr/genel/destekdetay/6492/stratejik-urun-destek-programi>

Bu kapsamda KOSGEB İcra Komitesi tarafından çıkarılan diğer destek programları şunlardır:

- KOBİ Teknolojik Ürün Yatırım Destek Programı
- İş Birliği Destek Programı
- KOBİ Gelişim Destek Programı
- Uluslararası Kuluçka Merkezi ve Hızlandırıcı Destek Programı
- Yurt Dışı Pazar Destek Programı
- KOBİ Finansman Destek Programı
- Gelişen İşletmeler Pazarı KOBİ Destek Programı

¹⁴⁷ Stratejik Ürün Destek Programı, KOSGEB,(2019):1

- KOSGEB Laboratuvar Hizmetleri
- İŞGEM/TEKMER Programı

4.2.3 KOSGEB e-Devlet Uygulama Örnekleri

KOSGEB tarafından girişimci ve işletmelere yönelik birçok destek programı uygulandığını yukarıda bahsetmiştik. KOBİ ve girişimcilere daha hızlı, etkin ve güvenilir bir şekilde hizmet vermek amacıyla sunulan birçok hizmet 22 Şubat 2018 tarihinden itibaren e-Devlet üzerinden sunulmaya başlamıştır. KOSGEB Desteklerinden yetmiş iki alt başlık elektronik ortamda sunulmaktadır.¹⁴⁸

KOSGEB tarafından yürütülen bürokrasinin azaltılması faaliyetleri 2015 yılında Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı tarafından yürütülen kamu hizmetlerinde sadeleştirme, nitelik artırılması ve prosedür azaltılması çalışmaları paralel yürütülmektedir.

KOSGEB tarafından sunulan hizmetlerin elektronik olarak yapılabilmesini sağlamak amacıyla KOSGEB Destek Programı yönetmeliğine “ tüm bildirimler ve başvurular yazılı yapılabileceği gibi elektronik ortamda da yapılabilir.” ile “ destek programları kapsamındaki tüm belgeler ve bilgiler elektronik ortamda alınabilir.” hükümleri eklenmiştir.

KOSGEB tarafından yürütülen elektronikleşme sürecinde yaklaşık beş yüz belgenin alınmasından vazgeçilmiştir. KOSGEB hizmetlerinde teminat ve kefalet mektupları dışında tüm belgeler elektronik olarak alınmaktadır.

4.2.3.1 KOSGEB Girişimcilik Eğitimleri

Girişimci ve KOBİ’ler Girişimciliği Geliştirme Destek Programı Madde-9 “*Yeni Girişimci Programına; Girişimcilik Eğitimini tamamlayan girişimcilerin kurdukları işletmeler ile İŞGEM/TEKMER’de yer alan işletmeler başvuru yapabilir.*” hükmü kapsamında KOSGEB Yeni Girişimcilik Desteği’nden yararlanabilmesi için KOSGEB girişimcilik sertifikasına hak kazanmış olması gerekmektedir.

¹⁴⁸ Bürokrasinin Azaltılmasına İlişkin Bilgi Notu, KOSGEB, 2019:1

Şekil 4: KOSGEB Uzaktan Eğitim Modülü



Kaynak: KOSGEB, 05.11.2019, [www.https://lms.kosgeb.gov.tr](https://lms.kosgeb.gov.tr)

KOSGEB tarafından yürütülen bürokrasinin azaltılması faaliyetleri kapsamında KOSGEB Girişimcilik Eğitimleri 24 Temmuz 2019 tarihinden itibaren e-Devlet şifresi kullanılarak KOSGEB Uzaktan Eğitim sistemi üzerinden girişimcilere sunulmaktadır.

KOSGEB uzaktan girişimcilik eğitimi, Geleneksel Girişimcilik Eğitimi ve İleri Girişimcilik Eğitimi olmak üzere iki şekilde girişimcilere sunulmaktadır. Girişimciler ileri girişimcilik eğitimini alabilmeleri için geleneksel girişimcilik eğitimini tamamlamaları gerekmektedir.

Geleneksel Girişimcilik Eğitimi ve İleri Girişimcilik Eğitimlerinde girişimcilerin sertifika almaya hak kazanabilmeleri için sekiz bölümü tamamlaması gerekmektedir. İlgili eğitimleri tamamlayan ve Girişimcilik Eğitimi Memnuniyet Anketi'ni dolduran girişimcilere sistem üzerinden sertifika oluşturulmakta ve girişimciler e-Devlet üzerinden sertifikaya ulaşabilmektedirler.

Tablo 24: KOSGEB Uzaktan Eğitim Verileri

Uzaktan Eğitim	
	Kişi Sayısı
KOSGEB Online Girişimcilik Eğitimlerinde Sisteme giriş yapmış kullanıcı sayısı	47.677
KOSGEB Online Girişimcilik Eğitimlerinde Sertifika almış kişi sayısı	16.349
KOSGEB Online Girişimcilik Eğitimlerinde Geleneksel Girişimcilik Sertifikası almış kişi sayısı	11.873
KOSGEB Online Girişimcilik Eğitimlerinde İleri Girişimcilik Sertifikası almış kişi sayısı	4.477
KOSGEB Online Girişimcilik Eğitimlerinde Geleneksel Girişimcilik kursuna başvuran kişi sayısı	34.855
KOSGEB Online Girişimcilik Eğitimlerinde İleri Girişimcilik kursuna başvuran kişi sayısı	6.318
Örgün Eğitim başvuru sayısı- 01/07/2019 itibaren	9.353
Örgün Eğitim sertifika sayısı- 01/07/2019 itibaren	1.993
Örgün Eğitim Üniversite sertifika sayısı- 01/07/2019 itibaren	1.201
Toplam Girişimcilik Sertifikası alan kişi sayısı	1.234.462

Kaynak: KOSGEB Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı, 11.11.2019

KOSGEB Uzaktan Eğitim sistemine geçmeden önce uygulanan girişimcilik eğitimleri fiziki ortamda ve en az 32 saatlik bir teorik ve pratik eğitimden oluşuyordu. 24 Temmuz 2019- 31 Aralık 2019 tarihleri arasında girişimciler hem fiziki hem de sanal ortamda girişimcilik eğitimleri alabilmektedirler. 1 Ocak 2020 tarihinden itibaren KOSGEB tarafından verilen bütün girişimcilik eğitimleri sanal ortamdandır. Ayrıca örgün eğitim kapsamında üniversite öğrencilerine üniversitelerde girişimcilik eğitimi verilmektedir.

KOSGEB Uzaktan Eğitim ile birlikte girişimcilerin fiziki ortamda yer almasıyla oluşan zaman kaybının engellenmesi ve girişimcilere esnek zaman yönetimi sağlanması amaçlanmıştır. 24 Temmuz 2019 tarihinden itibaren düzenlenen KOSGEB Uzaktan Girişimcilik Eğitimleri kapsamında 47.677 kişi sisteme giriş yapmış olup 16.349 kişi sertifika almıştır.

Fiziki ortamda en fazla otuz kursiyerin eğitim alma imkânına sahip olduğu düşünüldüğünde ve yaklaşık dört aylık bir süre içerisinde giriş yapan kişi sayısı/sertifika alan kişi sayısının çok önemli sayıda olduğu görülmektedir.

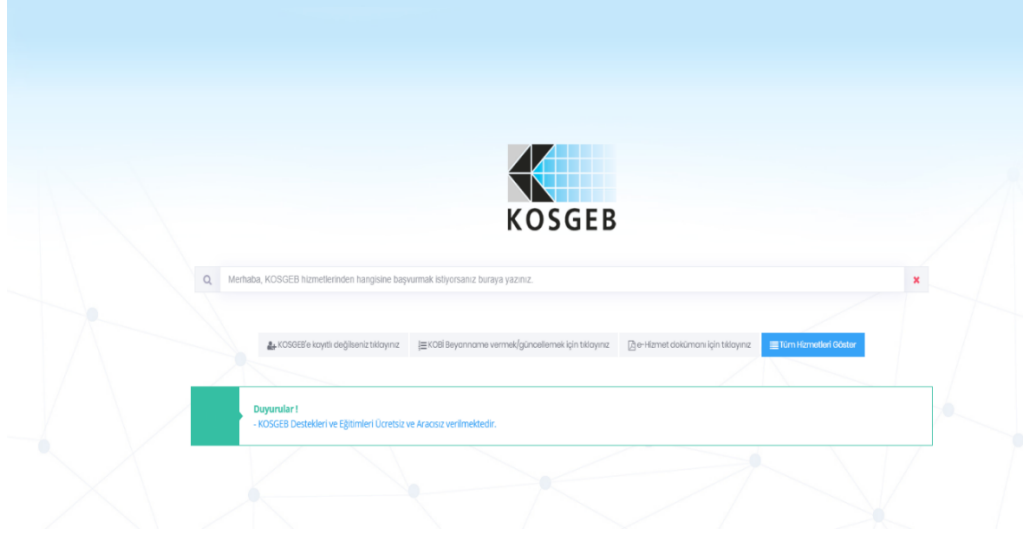
KOSGEB Uzaktan Girişimcilik Eğitimleri kapsamında geleneksel girişimcilik aşamasında 34.855 kişinin başvurduğu 11.853 kişinin ise sertifika aldığı görülmektedir. İleri girişimcilik aşamasına ise 11.853 hak kazanan kişiden ise 6.318 başvurduğu 4.477 kişinin ise sertifika aldığı görülmektedir. Bu kapsamda sisteme girişi yapıp sertifika alan kişi oranlamasının önemli olduğu görülmektedir.

4.2.3.2 KOBİ Beyannamesi

Bir girişimci veya KOBİ'nin KOSGEB desteklerinden yararlanabilmesi için KOBİ olma şartlarını sağlaması gerekmektedir. Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmelerin Tanımı, Nitelikleri Ve Sınıflandırılması Hakkında Yönetmelik'e göre *"bir işletmenin KOBİ olabilmesi için çalışan sayısı bakımından 250 kişiyi ve net satış hasılatı ve mali bilanço bakımından izleyen iki hesap dönemi 125 milyon TL'yi aşmamalıdır"*.

Bu kapsamda her yıl KOBİ'lerden KOBİ Beyannamesi formunun doldurulup KOSGEB Destek Uygulama Birimlerine teslim edilmesi istenmektedir. Ancak 03 Eylül 2018 tarihinden itibaren yeni kurulmuş işletmeler ve Gelir İdaresi Başkanlığından verileri alınamayan işletmeler haricindeki işletmelerden KOBİ Beyannameleri elektronik olarak alınmaktadır.

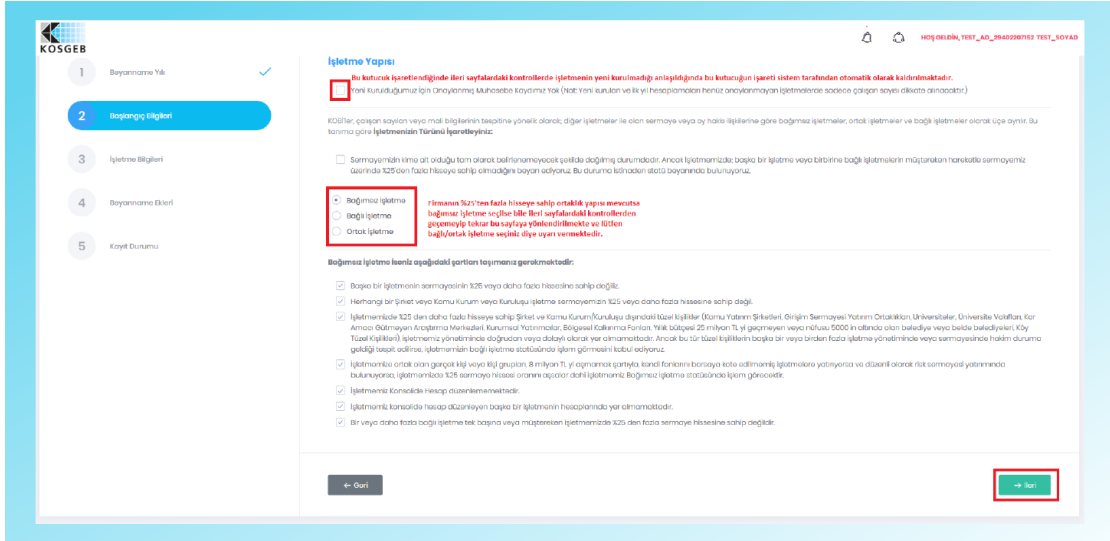
Şekil 5 : Elektronik KOBİ Beyannamesi-1



Kaynak: KOSGEB, 05.11.2019, www.https://devlet.kosgeb.gov.tr/EHizmetler

KOSGEB KOBİ Beyannamesi ile KOBİ'lerden işletme adı veya ticaret unvanı, ilgili sektörü, adres bilgileri, vergi daresi/vergi numarası, yasal yetkilisinin adı ve unvanı, işletme türü, yıllık çalışan kişi sayısı, net satış hasılatı, mali bilanço toplamı bilgileri istenmektedir.

Şekil 6: Elektronik KOBİ Beyannamesi-2



Kaynak: KOSGEB,05.11.2019, www.https://devlet.kosgeb.gov.tr/EHizmetler

KOSGEB KOBİ Beyannamesinin e-Devlet üzerinden alınması KOBİ'lere ve KOSGEB'e birçok avantaj sağlamaktadır. KOBİ'lerin KOBİ Beyannamesini elektronik olarak girmesi ile işletmelerin KOSGEB Müdürlüklerine gelmesine gerek kalmadan zaman kaybı yaşamalarının önüne geçilmekte ve yaptıkları işlemlerin hızlı ve güvenilir olmasını sağlamaktadır. KOSGEB açısından KOBİ'lerin verdikleri bilgilerin güvenilir bir biçimde elde edilmesi sağlanmaktadır.

4.2.3.3 KOBİ Ödülleri

KOBİ'lerin rekabet güçlerini geliştirmeye ve girişimcilik kültürünü yaygınlaştırmaya yönelik nitelikli hizmet sunarak KOBİ'lerin ekonomik ve sosyal kalkınmadaki paylarını artırmak misyonu ile KOBİ ve girişimcilere KOSGEB tarafından ödül verilmektedir.

Başarılı işletmelerin ve girişimcilerin ödüllendirilmesi amacı ile 28.02.2012 tarihinde geleneksel olarak her yıl düzenlenen "KOBİ ve Girişimcilik Ödülleri" törenleri KOSGEB tarafından 6 defa düzenlenmiştir.¹⁴⁹

KOBİ ve Girişimcilik Ödülleri, KOBİ Ödülleri ve Girişimcilik Ödülleri olmak üzere 2 (iki) ana kategoride toplam 7 (yedi) ödül ile Jüri Özel Ödülünden oluşmaktadır. KOBİ Ödülleri; İhracatçı KOBİ Ödülü, İnovatif KOBİ Ödülü, İşbirliği Güçbirliği Yapan KOBİ Ödülü, Dijital KOBİ Ödülü olarak Girişimcilik Ödülleri ise; Genç Girişimci Ödülü, Kadın Girişimci Ödülü, İnovatif Girişimci Ödülü olarak düzenlenmektedir.

KOSGEB veri tabanına kayıtlı ve güncel KOBİ beyannamesi onaylı işletmelerin www.kobivegirisimcilikodulleri.gov.tr, www.kosgeb.gov.tr " <https://edevlet.kosgeb.gov.tr/EHizmetler?ReturnUrl=%2f>" web sayfasını kullanarak KOSGEB KOBİ ve Girişimcilik Ödülleri Başvuru Formu ile elektronik ortamda başvuru yapmaktadır.

5. KOSGEB KOBİ ve Girişimcilik Ödülleri fiziksel ve elektronik ortamda 2200 başvuru yapılmış ve 401 işletme sistem değerlendirmesinde gerekli kriterleri sağlayarak bölgesel değerlendirmeye alınmaya hak kazanmıştır.

¹⁴⁹ KOBİ Ödülleri Bilgi Notu, KOSGEB, 2019:1

6. KOSGEB KOBİ ve Girişimcilik Ödüllerinde ise başvurular elektronik ortamda 2356 başvuru yapılmış ve 362 işletme sistem değerlendirmesinde gerekli kriterleri sağlayarak bölgesel değerlendirmeye alınmaya hak kazanmıştır.¹⁵⁰

KOSGEB tarafından yürütülen bürokrasinin azaltılması faaliyetleri kapsamında başvuruların daha hızlı ve kolay olabilmesi amacıyla tüm işlemler elektronik ortama aktarılmış bilgi ve belgelerin sisteme yüklenmesi sağlanmıştır.

KOSGEB KOBİ Ödüllerinin e-Devlet üzerinden alınması ile KOBİ'lerin zaman kaybına, KOBİ'lerin istenilen verileri daha hızlı yüklemesine, KOBİ'ler tarafından yüklenen verilerin gizliğinin ve güvenliğinin sağlanmasına, KOSGEB tarafından yürütülecek ödül sürecinin daha hızlı ve verimli bir şekilde yürütülmesine imkân tanınmıştır.

¹⁵⁰ KOBİ Ödülleri Bilgi Notu, KOSGEB, 2019:2

BEŞİNCİ BÖLÜM

KOSGEB e-DEVLET UYGULAMALARI ÜZERİNE ANKET ÇALIŞMASI

Tezimizin son kısmı olan bu bölümünde Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme Başkanlığı tarafından küçük ve orta ölçekli işletmelere Şubat 2018 tarihinden itibaren uygulaması başlatılan e-Devlet uygulamalarına yönelik anket çalışması üzerinde durulacaktır, Anket çalışmasında frekans ve karşılaştırmalı analizler yapılarak hipotezler ile ilgili sonuç ve yorumlamalar yapılacaktır.

Anketin ilk bölümünde KOBİ'lere yönelik genel sorular, ikinci bölümde KOBİ'lerin bilgi iletişim teknolojilerini kullanımına yönelik sorular, üçüncü bölümde KOBİ'lerin e-Devlet konusundaki görüşlerine ilişkin sorular ve son bölümde ise KOBİ'lere yönelik KOSGEB e-Devlet uygulamalarına ilişkin sorular olmak üzere 20 soru sorulmuştur.

5.1 Araştırmanın Geçerliliği ve Güvenirliliği

Google Drive yoluyla elde edilen veriler IBM SPSS Statistics 22 programı kullanılarak güvenilirlik analizi yöntemi ile analiz edilmiş ve sonuçlar yorumlanmıştır. Anketin güvenilirlik analizi ölçümü yapılırken Cronbach's alfa katsayısı kullanılmaktadır. Cronbach's alfa güvenilirlik testindeki güvenilirlik katsayısı 0 ile 1 arasında yer almaktadır.

Anketlerin güvenilir olduğunun söylenebilmesi için bu katsayının 0.70 ve daha yukarıda olması makul kabul edilmektedir.¹⁵¹ Cronbach's Alpha katsayısı analizinde anketin 17 soru ve 37 madde kullanılmış olup yapılan hesaplama sonucu değer 0,923 olarak bulunmuştur. Bu bağlamda anket 0.70 katsayısını aşarak güvenilirlik analinizi geçmiştir.

5.2. Araştırma Bulguları ve Değerlendirme

Çalışma kapsamında Ocak 2018 ve 2019 ve Şubat 2020 tarihleri arasında ödeme oluru onaylanan tekil işletmelere gönderilen anket sonucu elde edilen

¹⁵¹ Cronbach'ın Alfa Güvenirlik Katsayısı, Pbsciences, ,17 Aralık 2019, www.pbsciences.org

veriler doğrultusunda frekans analizi, karşılaştırmalı analiz ve ki-kare analizi yapılmıştır. Bu bağlamda analizler sonucunda tablolar oluşturulup yorumlamaları yapılmıştır.

5.2.1 Frekans Analizi

Tablo 25: KOBİ'lerin Hukuki Statüleri

Statü	Sayı	Yüzde (%)
Şahıs İşletmesi	1088	54,2
Limited Şirketi	747	37,2
Anonim Şirket	165	8,2
Toplam	2000	100,0

Ankete katılan 2000 işletmenin hukuki durumlarına göre dağılımları tablo 25'te incelenmiştir. 1088 adet KOBİ'nin (%54,5) şahıs işletmesi, 747 adet KOBİ'nin (%37,3) limited şirket, 165 adet KOBİ'nin (%8,2) ise anonim şirket statüsünde olduğu görülmektedir. Bu kapsamda anketi dolduran KOBİ'lerin yarısından fazlasının şahıs şirket statüsünde olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 26: KOBİ'lerin Faaliyet Süreleri

Faaliyet Süresi	Sayı	Yüzde (%)
0-2 yıl	867	43,4
3-5 yıl	481	24,0
6-10 yıl	207	10,4
11-15 yıl	142	7,1
16 yıl ve üzeri	303	15,1
Toplam	2000	100,0

Ankete katılan KOBİ'lerin faaliyet gösterdikleri süreler tablo 26'da incelenmiştir. 867 adet KOBİ'nin (%43,4) 0-2 yıl arasında, 481 adet KOBİ'nin (%24,0) 3-5 yıl arasında, 207 adet KOBİ'nin (%10,4) 6-10 yıl arasında, 142 adet KOBİ'nin (% 7,1) 11-15 yıl arasında ve 303 adet KOBİ'nin (%15,1) ise 16 yıl ve üzeri süre faaliyette buldukları görülmektedir. Bu kapsamda anketi dolduran KOBİ'lerin %77'sinin on yılın altında faaliyet gösterdikleri anlaşılmaktadır.

Tablo 27: KOBİ'lerin Faaliyet Gösterdiği Sektörler

Sektör	Sayı	Yüzde (%)
İmalat	612	30,6
İnşaat	145	7,3
Toptan ve perakende ticaret, motorlu kara taşıtlarının ve motosikletlerin onarımı	191	9,5
Ulaştırma ve Depolama	20	1,0
Konaklama ve yiyecek hizmeti faaliyetleri	101	5,0
Bilgi ve İletişim	146	7,2
Madencilik ve Taş Ocakçılığı	12	0,6
Diğer	776	38,8
Toplam	2000	100,0

Ankete katılan KOBİ'lerin faaliyet gösterdikleri sektörler tablo 27'de incelenmiştir. 12 adet KOBİ (%10,6) madencilik ve taş ocakçılığı, 612 adet KOBİ (%30,6) imalat, 145 adet KOBİ (%7,3) inşaat, 191 adet KOBİ (%9,5) toptan ve perakende ticaret, motorlu kara taşıtlarının ve motosikletlerin onarımı, 101 adet KOBİ (%5,0) konaklama ve yiyecek hizmeti faaliyetleri, 146 adet KOBİ (%7,2) bilgi ve iletişim sektörü, 20 adet KOBİ (%1,0) ulaştırma ve depolama, 776 adet KOBİ (%38,8) ise diğer sektörlerde faaliyet gösterdikleri görülmektedir. Bu kapsamda anketi dolduran KOBİ'lerin üçte birinin imalat sektöründe faaliyet gösterdiği anlaşılmaktadır.

Tablo 28: KOBİ Ölçekleri

Ölçek	Sayı	Yüzde (%)
Mikro	1550	77,5
Küçük	347	17,3
Orta	99	4,9
Büyük	4	0,3
Toplam	2000	100,0

Ankete katılan KOBİ'lerin ölçekleri tablo 28'de incelenmiştir. 1550 adet KOBİ'nin (%77,5) mikro ölçekli işletme olduğu, 347 adet KOBİ'nin (%17,3) küçük ölçekli işletme olduğu, 99 adet KOBİ'nin (%4,9) orta ölçekli işletme olduğu, 4 adet KOBİ'nin (%0,3) büyük ölçekli işletme olduğu görülmektedir. Bu kapsamda anketi dolduran KOBİ'lerin üçte ikiden fazlasının mikro ölçekli işletme olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 29: KOBİ'lerin 2018 Yılı Çalışan Sayısı

Çalışan Sayısı	Sayı	Yüzde (%)
0-9	1550	77,5
10-49	347	17,3
50-249	99	4,9
250+	4	0,3
Toplam	2000	100,0

Ankete katılan KOBİ'lerin çalışan sayıları tablo 29'da incelenmiştir. 1.550 adet KOBİ'nin (%77,5) çalışan sayısının 0-9 kişi arasında olduğu, 347 adet KOBİ'nin (%17,3) çalışan sayısının 10-49 kişi arasında olduğu, 99 adet KOBİ'nin (%4,9) çalışan sayısının 50-249 kişi arasında olduğu, 4 adet KOBİ'nin (%0,3) çalışan sayısının 250 ve fazla kişi arasında olduğu görülmektedir. Bu kapsamda anketi dolduran KOBİ'lerin üçte ikisinden fazlasının işletmesinde 0-9 arası kişi çalıştırdığı anlaşılmaktadır.

Tablo 30: KOBİ'lerin Net Satış Hasılatı

Net Satışlar	Sayı	Yüzde (%)
3 milyon TL ve daha az	1584	79,2
3 milyon TL (dâhil değil) –25 milyon TL arasında	329	16,5
25 milyon TL (dâhil değil) – 125 milyon TL arasında	79	3,9
125 milyon TL'den fazla	8	0,4
Toplam	2000	100,0

Tablo 30'a göre, KOBİ'lerin 2018 yılı net satış¹⁵² hasılatları incelendiğinde, 1584 adet KOBİ'nin (%79,2) net satış hasılatlarının 3 milyon TL ve daha az olduğu, 329 adet KOBİ'nin (%16,5) net satış hasılatının 3 milyon TL (dâhil değil) – 25 milyon TL arasında olduğu, 79 adet KOBİ'nin (%3,9) net satış hasılatının 25 milyon TL (dâhil değil) – 125 milyon TL arasında olduğu, 8 adet KOBİ'nin (%0,4) net satış hasılatının 125 milyon TL'den fazla olduğu görülmektedir. Bu kapsamda anketi dolduran KOBİ'lerin dörtte üçünden fazlasının net satış hasılatı 3 milyon Türk Lirasına eşit veya daha az olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 31: KOBİ'lerin Mali Bilanço Toplamı

Net Satışlar	Sayı	Yüzde (%)
3 milyon TL ve daha az	1571	78,6
3 milyon TL (dâhil değil) –25 milyon TL arasında	343	17,2
25 milyon TL (dâhil değil) – 125 milyon TL arasında	77	3,8
125 milyon TL'den fazla	9	0,4
Toplam	2000	100,0

Tablo 31'e göre, KOBİ'lerin 2018 yılı mali bilanço toplamaları incelendiğinde, 1571 adet KOBİ'nin (%78,6) mali bilanço toplamının 3 milyon TL ve daha az olduğu, 343 adet KOBİ'nin (%17,2) mali bilanço toplamının 3 milyon TL (dâhil değil) – 25 milyon TL arasında olduğu, 77 adet KOBİ'nin (%3,8) mali bilanço toplamının 25 milyon TL (dâhil değil) – 125 milyon TL arasında olduğu, 9 adet KOBİ'nin (%0,4) mali bilanço toplamının 125 milyon TL'den fazla olduğu görülmektedir. Bu kapsamda anketi dolduran KOBİ'lerin dörtte üçünden fazlasının mali bilanço toplamalarının 3 milyon Türk Lirasına eşit veya daha az olduğu anlaşılmaktadır.

¹⁵² Anket çalışması 13.01.2020-21.01.2020 tarihleri arasında KOBİ'lere uygulandığından 2019 dönemine ilişkin mali bilanço ve net satış hasılatı verileri kullanılamamıştır.

Tablo 32: KOBİ'lerin Bilgisayar Kullanma Durumu

Kullanma Durumu	Sayı	Yüzde (%)
Evet	1869	93,5
Hayır	131	6,5
Toplam	2000	100,0

Ankete katılan KOBİ'lerin bilgisayar kullanma durumları tablo 32'de incelenmiştir. 1869 adet KOBİ'nin (% 93,5) bilgisayar kullandığı, 131 adet KOBİ'nin ise bilgisayar kullanmadığı görülmektedir. Bu kapsamda anketi dolduran KOBİ' büyük çoğunluğu işletmelerinde bilgisayar kullandığı anlaşılmaktadır.

Tablo 33: KOBİ'lerin İnternet Kullanma Durumu

Kullanma Durumu	Sayı	Yüzde (%)
Evet	1910	95,5
Hayır	90	4,5
Toplam	2000	100,0

Ankete katılan KOBİ'lerin internet kullanma durumları tablo 33'te incelenmiştir. 1910 adet KOBİ'nin (% 95,5) internet kullandığı, 90 adet KOBİ'nin ise internet kullanmadığı görülmektedir. Bu kapsamda anketi dolduran KOBİ'lerin büyük çoğunluğunun internet kullandığı görülmektedir.

Tablo 32'deki KOBİ'lerin bilgisayar kullanma durumu ile Tablo 33'deki KOBİ'lerin internet kullanma durumu tabloları karşılaştırıldığında bilgisayar kullanma oranları ile internet kullanma oranları arasında farklılık olduğu görülmektedir. Bu bağlamda KOBİ'lerin internet kullanımında sadece bilgisayar kullanmadıkları farklı cihazlar ile de internet erişimi sağladıkları görülmektedir.

Tablo 34: KOBİ'lerin Bilişim Teknolojilerinden Sorumlu Personel Bulunma Durumu

Bulunma Durumu	Sayı	Yüzde (%)
Evet	781	39
Hayır	1219	61
Toplam	2000	100,0

Tablo 34'e göre, ankete katılan KOBİ'lerin bilişim teknolojilerinden sorumlu personel bulundurma durumu incelendiğinde, 781 adet KOBİ'nin (% 39) sorumlu personel bulundurduğu, 1219 adet (% 61) KOBİ'nin ise sorumlu personel bulundurmadığı görülmektedir. Bu kapsamda ankete katılan KOBİ'lerin üçte ikisine yakınının bilişim teknolojilerinden sorumlu personel bulundurmadığı anlaşılmaktadır.

Tablo 35: KOBİ'lerin Bilişim Teknolojilerinden Sorumlu İşletme Yetkilisi

İşletme Yetkilisi	Sayı	Yüzde (%)
İşletme Sahibi	388	49,7
İnsan Kaynakları Yetkilisi	19	2,4
Muhasebeci	170	21,8
Diğer	204	26,1
Toplam	781	100

Tablo 35'e göre, ankete katılan KOBİ'lerin bilişim teknolojilerinden sorumlu işletme yetkililerinin unvanları incelendiğinde, 388 adet KOBİ'nin (% 49,7) bilişim teknolojilerinde sorumlu kişinin işletme sahibi olduğu, 170 adet KOBİ'nin (% 21,8) sorumlu personelinin muhasebecisi olduğu, 19 adet KOBİ'nin (% 2,4) sorumlu kişinin insan kaynakları yetkilisi olduğu, 204 adet KOBİ'nin (% 26,1) ise sorumlu personelinin diğer kişilerden oluştuğu görülmektedir. Bu kapsamda ankete katılan KOBİ'lerin yarısına yakınının bilişim teknolojilerinden sorumlu personelinin işletme sahibi olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 36: KOBİ'lerin Bilişim Teknolojilerinden Sorumlu İşletme Yetkilisinin Eğitimi

İşletme Yetkilisi Eğitim Durum	Sayı	Yüzde (%)
İlkokul	20	2,6
Ortaokul	13	1,7
Lise	167	21,4
Lisans	480	61,5
Yüksek Lisans	93	11,9
Doktora	8	0,9
Toplam	781	100

Ankete katılan KOBİ'lerin bilişim teknolojilerinden sorumlu işletme yetkililerinin eğitim durumu tablo 36'da incelenmiştir. 20 adet KOBİ'nin (%2,6) bilişim teknolojilerinde sorumlu kişinin eğitim durumunun ilkokul olduğu, 13 adet KOBİ'nin (%1,7) sorumlu kişinin eğitim durumunun ortaokul olduğu, 167 adet KOBİ'nin (%21,4) sorumlu kişinin eğitim durumunun lise olduğu, 481 adet KOBİ'nin (% 61,5) sorumlu kişinin eğitim durumunun lisans olduğu, 93 adet KOBİ'nin (% 11,9) sorumlu kişinin eğitim durumunun yüksek lisans olduğu, 8 adet KOBİ'nin (% 0,9) sorumlu kişinin eğitim durumunun doktora olduğu görülmektedir. Bu kapsamda ankete katılan KOBİ'nin üçte ikisine yakını bilişim teknolojilerinden sorumlu kişinin eğitim durumu lisans olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 37: KOBİ'lerde e-Devlet İle İlgili Çağrışımlar

Çağrışımlar	Sayı	Yüzde (%)
Devlet hizmetlerinin internet üzerinden alınmasıdır.	1624	28,6
Devlet kurumları arasındaki bilgi iletişimidir	430	7,6
Klasik devlet anlayışında dönüşüme yol açan uygulamalardır	255	4,5
Devlet hizmetlerinin hızlı ve şeffaf bir biçimde yurttaşa sunulmasıdır.	926	16,3
Devlet hizmetlerinde bürokratik işlemlerin aza indirilmesine yarayan uygulamalardır.	941	16,5
Devlet hizmetlerinin 7 gün 24 saat verilebilmesidir	933	16,3
T.C. kimlik numarasının birçok kamu işleminde kullanılmasıdır	460	8,1
Kişisel bilgilerin güvenliğini riske atan uygulamalardır	120	2,1
Toplam	5690	100

*Bu tabloda N değeri örneklem sayısını geçmektedir

Tablo 37'e göre, ankete katılan KOBİ'lerin e-Devlet uygulamaları konusunda en çok belirttiği üç çağrışım incelendiğinde, en yaygın görüş olarak 1624 adet KOBİ (% 28,6) e-Devlet uygulamalarını "Devlet hizmetlerinin internet üzerinden alınmasıdır" olarak görmekte, en az ifade edinilen görüş ise 120 adet KOBİ (% 2,1) e-Devlet uygulamalarını "kişisel bilgilerin güvenliğini riske atan uygulamalardır." olarak görmektedir.

Tablo 38: e-Devlet Uygulamalarının Sosyal Yönü

Değişkenler	Ortalama	Standart Sapma	Katılım Düzeyi
e-Devlet uygulamalarının yürütülebilmesi için gerekli olan teknolojik altyapı ve bilgi düzeyinin kamu kurumları açısından yeterli düzeyde olduğunu düşünüyorum.	3,06	1,192	Orta
e-Devlet uygulamalarının beraberinde işsizlik, bütçe yetersizliği, güvenlik, insanlarda iletişim eksikliği problemleri getirdiğini düşünmüyorum.	2,95	1,322	Orta
Devletin e-Devlet uygulamalarının geliştirilmesi ve etkinliğinin sağlanması için yeterince destek olduğunu düşünüyorum.	3,16	1,216	Orta
e-Devlet uygulamalarına ilişkin gelişmeleri yakından takip ediyorum	3,32	1,231	Orta
e-Devlet projelerinin uygulanabilirlik açısından ülkede başarılı olduğunu düşünüyorum.	3,23	1,190	Orta
e-Devlet uygulamalarının yürütülebilmesine ilişkin lojistik destek sağlayacak kamu personelin yeterli olduğunu düşünüyorum	2,83	1,138	Orta
e-Devlet uygulamalarının maliyetleri düşürücü bir etkisi olduğunu düşünüyorum.	3,58	1,328	Orta
e-Devlet uygulamalarının alınan hizmet kalitesini ve hızını artırdığını düşünüyorum.	3,62	1,282	Orta
e-Devlet uygulamalarının kamu tarafından (vatandaş) yeterince bilindiğini düşünüyorum.	2,69	1,137	Orta
e-Devlet uygulamalarının alınan hizmetlerde hata payının azalması, kamusal hizmet zaafplarının önüne geçilmesi, eğitim vb konularda faydalı olduğunu düşünüyorum.	3,46	1,230	Orta
e-Devlet uygulamalarının vatandaş-devlet ilişkisini geliştirdiğini düşünüyorum.	3,29	1,257	Orta

(Ortalama= 1,00-2,33 Düşük Katılım Düzeyi, Ortalama= 2,34-3,66 Orta Katılım Düzeyi, Ortalama= 3,67-5,00 Yüksek Katılım Düzeyi)

Tablo 38'e göre, ankete katılan KOBİ'lere e-Devletin sosyal yönlerine yönelik ifadelere katılım düzeyleri sorulmuştur. Bu bağlamda veriler incelendiğinde, "e-Devlet uygulamalarının maliyetleri düşürücü bir etkisi olduğunu düşünüyorum." ve "e-Devlet uygulamalarının alınan hizmet kalitesini ve hızını artırdığını düşünüyorum" görüşleri KOBİ'ler arasında yaygın olarak görülmekte olup "e-Devlet uygulamalarının kamu tarafından (vatandaş) yeterince bilindiğini düşünüyorum." görüşüne ise diğer görüşlere nispeten uzak durulmaktadır.

Tablo 39: KOBİ'lerin KOSGEB e-Devlet Sürecinden Bilgisinin Olup Olmadığı

Bilgi Durumu	Sayı	Yüzde (%)
Evet	1758	87,9
Hayır	242	12,1
Toplam	2000	100,0

Ankete katılan işletmelerin KOSGEB e-Devlet sürecinden bilgilerinin olup olmadığı tablo 39'da incelenmiştir. 1758 adet KOBİ (% 87,9) süreçten bilgisi olduğu, 242 adet (% 12,1) KOBİ'nin ise süreçten bilgisinin olmadığı görülmektedir. Bu kapsamda ankete katılan KOBİ'lerin dörtte üçünden fazlasının uygulama süreçlerinden bilgisi olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 40: KOBİ'lerin e-Devlet Sürecinde KOSGEB Tarafından Yeterli Bilgilendirmenin Yapılıp Yapılmadığı

Bilgilendirme Durumu	Sayı	Yüzde (%)
Evet	1127	56,4
Hayır	873	43,6
Toplam	2000	100,0

Ankete katılan KOBİ'lerin KOSGEB e-Devlet sürecinde KOSGEB tarafından yeterli bilgilendirmenin yapıp yapılmadığı tablo 40'ta incelenmiştir. 1127 adet KOBİ (% 56,4) KOSGEB e-Devlet sürecinde KOSGEB tarafından yeterli bilgilendirmenin yapıldığı, 873 adet KOBİ (% 43,6) ise KOSGEB tarafından yeterli bilgilendirmenin yapılmadığı görülmektedir. Bu kapsamda ankete katılan KOBİ'lerin yarıdan fazlasının uygulama süreçlerinde KOSGEB tarafından yeterli bilgilendirmenin yapıldığı anlaşılmaktadır.

Tablo 41: KOBİ'lerin KOSGEB e-Devlet Uygulamalarını Kullanma Sıklığı

Kullanma Sıklığı	Sayı	Yüzde (%)
Her Gün	128	6,4
Haftada Bir Gün	459	23,0
Ayda Bir Gün	615	30,8
Nadiren	798	39,8
Toplam	2000	100

Tablo 41'e göre, ankete katılan KOBİ'lerin KOSGEB e-Devlet uygulamalarını kullanma sıklığı incelendiğinde, 128 adet KOBİ'nin (%6,4) KOSGEB e-Devlet uygulamalarını her gün kullandığı, 459 adet KOBİ'nin (% 23,0) KOSGEB e-Devlet uygulamalarını haftada bir gün kullandığı, 615 adet KOBİ'nin (% 30,8) KOSGEB e-Devlet uygulamalarını ayda bir gün kullandığı, 798 adet KOBİ'nin (%39,8) ise KOSGEB e-Devlet uygulamalarını nadiren kullandığı görülmektedir. Bu kapsamda ankete katılan KOBİ'lerin en az üçte birinin KOSGEB e-Devlet uygulamalarını ayda bir gün kullandığı anlaşılmaktadır.

Tablo 42: KOBİ'lerin Kullandıkları KOSGEB e-Devlet Uygulamaları

e-Devlet Uygulamaları	Sayı	Yüzde (%)
Bilgi Edinme	1195	24,3
KOBİ Beyannamesi	1209	24,7
Destek Süreci	1362	27,7
Girişimcilik Eğitimi	488	9,9
İşletme Değerlendirme Raporu	406	8,2
KOBİ Vasfı Belgesi	149	3,2
KOBİ Ödülleri	68	1,3
KOBİ Kampüs	37	0,7
Toplam	4914	100

Tablo 42¹⁵³'e göre, ankete katılan KOBİ'lerin en çok kullandığı üç KOSGEB e-Devlet uygulaması incelendiğinde, 1362 adet işletmenin (% 27,7) destek süreçleri için kullandığı, 1209 adet işletmenin (% 24,7) KOBİ Beyannamesini doldurmak için kullandığı, 1195 adet işletmenin (% 24,3) bilgi edinme için kullandığı görülmektedir.

Tablo 43: KOBİ'lerin KOSGEB e-Devlet Sürecinde Sorun Yaşayıp Yaşamadığı

Sorun Yaşama Durumu	Sayı	Yüzde (%)
Evet	534	26,7
Hayır	1466	73,3
Toplam	2000	100,0

¹⁵³ Bu tabloda N değeri örneklem sayısını geçmektedir

Ankete katılan KOBİ'lerin KOSGEB e-Devlet sürecinde sorun yaşayıp yaşamadıkları tablo 43'te incelenmiştir. 534 adet KOBİ'nin (% 26,7) süreçte sıkıntı yaşadığı, 1466 adet KOBİ'nin (% 73,3) ise süreçte sıkıntı yaşamadıkları görülmektedir. Bu kapsamda ankete katılan KOBİ'lerin büyük çoğunluğunun sıkıntı yaşamadıkları anlaşılmaktadır.

Tablo 44: KOBİ'lerin KOSGEB e-Devlet sürecinde Yaşadıkları Sorun Türleri

Sorun Türleri	Sayı	Yüzde (%)
Teknik Sorunlar	342	31,4
Bekleme Süreleri	266	25,4
Bürokratik Sorunlar	158	14,6
Erişebilirlik	255	23,4
Yerel Ağ Sorunları	70	5,4
Toplam	1091	100

*Bu tabloda N değeri örneklem sayısını geçmektedir.

Ankete katılan KOBİ'lerin KOSGEB e-Devlet sürecinde yaşadıkları sorun türleri çoktan seçmeli (en çok üç) olarak tablo 44'de incelenmiştir. KOBİ'lerin KOSGEB e-Devlet uygulamalarını kullanırken en çok teknik sorunlar yaşandığı görülmekte olup en az ise yerel ağ sorunları yaşandığı görülmektedir.

Tablo 45: KOBİ'lerin KOSGEB e-Devlet Uygulamalarına İlişkin Görüşleri

Değişkenler	Ortalama	Standart Sapma	Katılım Düzeyi
KOSGEB e-Devlet uygulamaları ile 7-24 İşlem sağlanmaktadır.	3,51	1,205	Orta
KOSGEB e-Devlet uygulamaları ile destek sürecine aracsız ulaşım sağlanmaktadır.	3,54	1,212	Orta
KOSGEB e-Devlet uygulamaları ile zaman tasarrufu sağlanmaktadır.	3,72	1,214	Yüksek
KOSGEB e-Devlet uygulamaları ile hizmet kalitesi artmaktadır.	3,64	1,217	Orta
KOSGEB e-Devlet uygulamaları ile işlem hızı artmaktadır.	3,67	1,231	Yüksek
KOSGEB e-Devlet uygulamaları ile iltimas olmadan hizmete ulaşım sağlanmaktadır.	3,60	1,222	Orta
KOSGEB e-Devlet uygulamaları bürokrasinin azalmasına katkıda bulunmaktadır.	3,64	1,234	Orta
KOSGEB e-Devlet uygulamaları ile kırtasiye maliyetleri önemli ölçüde azalmaktadır.	3,75	1,247	Yüksek
KOSGEB e-Devlet uygulamaları ile yapılan hizmet daha güvenli hale gelmiştir.	3,63	1,194	Orta
KOSGEB e-Devlet uygulamaları ile KOSGEB hizmetlerine bakış açım olumlu yönde değişmiştir.	3,55	1,206	Orta
KOSGEB e-Devlet uygulamalarını yeterli görüyorum.	3,24	1,220	Orta

(Ortalama= 1,00-2,33 Düşük Katılım Düzeyi, Ortalama= 2,34-3,66 Orta Katılım Düzeyi, Ortalama= 3,67-5,00 Yüksek Katılım Düzeyi)

Tablo 45'e göre, ankete katılan KOBİ'ler KOSGEB e-Devlet uygulamalarına yönelik görüşleri sorulmuştur. Bu bağlamda veriler incelendiğinde "KOSGEB e-Devlet uygulamaları ile kırtasiye maliyetleri önemli ölçüde azalmaktadır." görüşüne yüksek düzeyde katılım gösterilmekte, "KOSGEB e-Devlet uygulamalarını yeterli görüyorum." görüşüne ise düşük düzeyde katılım gösterilmektedir.

5.2.2 Karşılaştırmalı Analiz

Tablo 46: KOBİ'lerin Faaliyet Süresi ve KOBİ'lerde Bilgisayar Kullanma

Faaliyet Süresi * KOBİ'lerde Bilgisayar Kullanma						
			KOBİ Bilgisayar Kullanma		Toplam	
			Evet	Hayır		
Faaliyet Süresi	0-2 yıl	Sayı	761	106	867	
		Yüzde	87,7	12,3	100	
	3-5 yıl	Sayı	460	21	481	
		Yüzde	95,6	4,4	100	
	6-10 yıl	Sayı	206	1	207	
		Yüzde	99,6	0,2	100	
	11-15 yıl	Sayı	142	0	142	
		Yüzde	100	0	100	
	16 yıl ve üzeri	Sayı	300	3	303	
		Yüzde	99,8	0,2	100	
	Toplam		Sayı	1869	131	2000
			Yüzde	93,5	6,5	100,0
	Ki-Kare Testi					
				Değer	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Ki-Kare			87,086	4	,000	
Likelihood Ratio			104,436	4	,000	
Linear-by-Linear Association			66,205	1	,000	
Örnek Sayısı			2000			

Tablo 46'de verilen Ki-Kare testi sonuçlarına göre Asymp. Sig. (2-sided) değeri $p=0,00 < 0,05$ olduğu için KOBİ'lerin faaliyet süreleri ile bilgisayar kullanma oranları arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Bu kapsamda KOBİ'lerin faaliyet süreleri arttıkça bilgisayar kullanma oranlarının arttığı anlaşılmaktadır.

Tablo 47: KOBİ'lerin Faaliyet Süresi ve KOBİ'lerde İnternet Kullanma

Faaliyet Süresi * KOBİ'lerde İnternet Kullanma						
			KOBİ'lerde İnternet kullanma		Toplam	
			Evet	Hayır		
Faaliyet Süresi	0-2 yıl	Sayı	801	66	867	
		Yüzde	92,3	7,7	100	
	3-5 yıl	Sayı	460	21	481	
		Yüzde	95,6	4,4	100	
	6-10 yıl	Sayı	205	2	207	
		Yüzde	99,4	0,6	100	
	11-15 yıl	Sayı	142	0	142	
		Yüzde	100	0	100	
	16 yıl ve üzeri	Sayı	302	1	303	
		Yüzde	99,7	0,3	15,2	
	Toplam		Sayı	1910	90	2000
			Yüzde	95,5	4,5	100,0
	Ki-Kare Testi					
				Değer	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Ki-Kare			44,530	4	,000	
Likelihood Ratio			58,572	4	,000	
Linear-by-Linear Association			39,740	1	,000	
Örnek Sayısı			2000			

Tablo 47'de verilen Ki-Kare testi sonuçlarına göre Asymp. Sig. (2-sided) değeri $p=0,00 < 0,05$ olduğu için KOBİ'lerin faaliyet süreleri ile internet kullanma oranları arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Bu kapsamda KOBİ'lerin faaliyet süreleri arttıkça internet kullanma oranlarının arttığı anlaşılmaktadır.

Tablo 46'daki KOBİ'lerin faaliyet süresi ve bilgisayar kullanma durumu ile Tablo 47'deki KOBİ'lerin faaliyet süresi ve internet kullanma durumu tabloları karşılaştırıldığında 0-2 yıl, 6-10 yıl ve 16 yıl ve üzeri faaliyet süresi gösteren KOBİ'ler bazında farklılıklar olduğu görülmektedir. Bu bağlamda bu farkın ilgili yıllarda faaliyet gösteren KOBİ'lerin internet kullanımında sadece

bilgisayar kullanmadıkları farklı cihazlar ile de internet erişimi sağladıkları görülmektedir.

Tablo 48: KOBİ'lerin Faaliyet Süresi ve KOBİ'lerde Bilişim Teknolojilerinden Sorumlu Personel Bulunma

Faaliyet Süresi * KOBİ'lerde Bilişim Teknolojilerinden Sorumlu Personel Bulunma						
			Sorumlu Personel Bulunma		Toplam	
			Evete	Hayır		
Faaliyet Süresi	0-2 yıl	Sayı	253	614	867	
		Yüzde	29,1	70,9	100	
	3-5 yıl	Sayı	179	302	481	
		Yüzde	37,2	62,8	100	
	6-10 yıl	Sayı	109	98	207	
		Yüzde	52,6	47,4	100	
	11-15 yıl	Sayı	80	62	142	
		Yüzde	56,3	43,7	100	
	16 yıl ve üzeri	Sayı	160	143	303	
		Yüzde	52,8	47,2	100	
	Toplam		Sayı	781	1219	2000
			Yüzde	31,0	69,0	100,0
Ki-Kare Testi						
			Değer	df	Asymp. Sig. (2-sided)	
Pearson Ki-Kare			94,181	4	,000	
Likelihood Ratio			93,197	4	,000	
Linear-by-Linear Association			82,325	1	,000	
Örnek Sayısı			2000			

Tablo 48'de verilen Ki-Kare testi sonuçlarına göre Asymp. Sig. (2-sided) değeri $p=0,00<0,05$ olduğu için KOBİ'lerin faaliyet süreleri ile bilişim teknolojilerinden sorumlu personel bulundurma oranları arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Bu kapsamda KOBİ'lerin faaliyet süreleri arttıkça KOBİ'lerin bilişim teknolojilerinden sorumlu personel bulundurma oranlarının arttığı anlaşılmaktadır.

Tablo 49: KOBİ'lerin Faaliyet Süresi ve KOBİ'lerde Bilişim Teknolojilerinden Sorumlu Personel Unvanı

Faaliyet Süresi * KOBİ'lerde Bilişim Teknolojilerinden Sorumlu Personel Kimdir?								
			Sorumlu Personelin Unvanı				Toplam	
			Muhasebeci	İK Yetki.	İşletme Sahibi	Diğer		
Faaliyet Süresi	0-2 yıl	Sayı	37	6	179	31	253	
		Yüzde	14,6	2,3	70,8	12,3	100	
	3-5 yıl	Sayı	33	5	99	42	179	
		Yüzde	18,4	2,8	55,3	23,5	100	
	6-10 yıl	Sayı	32	1	41	35	109	
		Yüzde	29,3	0,9	37,6	32,2	100	
	11-15 yıl	Sayı	20	2	26	32	80	
		Yüzde	25	2,5	32,5	40	100	
	16 yıl ve üzeri	Sayı	48	5	43	64	160	
		Yüzde	30	3,2	26,8	40	100	
	Toplam		Sayı	170	19	388	204	781
			Yüzde	21,8	2,4	49,7	26,1	100,0
Ki-Kare Testi								
			Değer	df	Asymp. Sig. (2-sided)			
Pearson Ki-Kare			103,295	12	,000			
Likelihood Ratio			107,269	12	,000			
Linear-by-Linear Association			17,249	1	,000			
Örnek Sayısı			781					

Tablo 49'da verilen Ki-Kare testi sonuçlarına göre Asymp. Sig. (2-sided) değeri $p=0,00<0,05$ olduğu için KOBİ'lerin faaliyet süreleri ile bilişim teknolojilerinden sorumlu personel unvanları arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Bu kapsamda KOBİ'lerin faaliyet süreleri arttıkça bilişim

teknolojilerinden sorumlu personelin unvanı işletme sahibinden profesyonel bir çalışana doğru evirildiği anlaşılmaktadır.

Tablo 50: KOBİ'lerin Faaliyet Süresi ve KOBİ'lerde Bilişim Teknolojilerinden Sorumlu Personelin Eğitim Durumu

Faaliyet Süresi * KOBİ'lerde Bilişim Teknolojilerinden Sorumlu Personel Eğitim Durumu										
			Sorumlu Personelin Eğitim Durumu						Toplam	
			İlkokul	Orta okul	Lise	Lisans	Y. Lisans	Doktora		
Faaliyet Süresi	0-2 yıl	Sayı	12	6	71	139	23	2	253	
		Yüzde	4,7	2,3	28,1	54,1	9,1	0,7	100	
	3-5 yıl	Sayı	4	3	30	113	25	4	179	
		Yüzde	2,2	1,5	16,9	63,2	14	2,2	100	
	6-10 yıl	Sayı	1	0	14	77	16	1	109	
		Yüzde	0,9	0	12,8	70,7	14,7	0,9	100	
	11-15 yıl	Sayı	0	2	19	49	10	0	80	
		Yüzde	0	2,1	23,2	61,2	1,3	12,2	100	
	16 yıl ve üzeri	Sayı	3	2	33	102	19	1	160	
		Yüzde	1,8	1,2	20,7	63,8	11,8	0,7	100	
	Toplam		Sayı	20	13	167	480	93	8	781
			Yüzde	2,6	1,7	21,4	61,5	11,9	1,0	100,0
	Ki-Kare Testi									
				Değer			df			Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Ki-Kare			32,673			20			0,037	
Likelihood Ratio			36,445			20			0,037	
Linear-by-Linear Association			6,043			1			0,014	
Örnek Sayısı			781							

Tablo 50’de verilen Ki-Kare testi sonuçlarına göre Asymp. Sig. (2-sided) değeri $p=0,037<0,05$ olduğu için KOBİ’lerin faaliyet süreleri ile bilişim teknolojilerinden sorumlu personelin eğitim durumları arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Bu kapsamda KOBİ’lerin faaliyet süreleri ile bilişim teknolojilerinden sorumlu personelin eğitim durumunu incelendiğinde 0-5 yıllık KOBİ’lerde tüm eğitim gruplarında bulunan kişilerin yoğun olduğu görülmektedir.

Tablo 51: KOBİ Sektörü ile KOBİ’lerde Bilgisayar Kullanma

Ana Sektör * İşletmenizde Bilgisayar Kullanıyor musunuz?					
			İşletmenizde Bilgisayar Kullanıyor musunuz?		Toplam
			Evet	Hayır	
Ana Sektör	Madencilik ve Taş Ocakçılığı	Sayı	12	0	12
		Yüzde	100	0	100
	İmalat	Sayı	574	38	612
		Yüzde	93,7	6,3	100
	İnşaat	Sayı	140	5	145
		Yüzde	96,5	3,5	100
	Toptan ve Perakende Ticaret, Motorlu Kara Taşıtlarının ve Motosikletlerin Onarımı	Sayı	180	11	191
		Yüzde	94,2	5,8	100
	Ulaştırma ve Depolama	Sayı	20	0,0	20
		Yüzde	100	0,0	100
	Konaklama ve Yiyecek Hizmet Faaliyetleri	Sayı	90	11	101
		Yüzde	89,1	10,9	100
	Bilgi ve İletişim	Sayı	143	0	143
		Yüzde	100	0,0	100
Diğer	Sayı	710	66	776	
	Yüzde	91,4	8,6	100	
Toplam	Sayı	1869	131	2000	
	Yüzde	93,5	6,5	100	

KOBİ sektörleri ile bilgisayar kullanma oranları arasındaki ilişki tablo 51’de incelenmiş olup madencilik ve taş ocakçılığı, ulaştırma ve depolama ve bilgi ve iletişim sektörlerindeki KOBİ’lerde bilgisayar kullanım oranı diğer sektörlerdeki KOBİ’lere göre daha yüksek olduğu ölçülmüştür.

Tablo 52: KOBİ Sektörü ile KOBİ’lerde İnternet Kullanımı

Ana Sektör * KOBİ’lerde İnternet Kullanımı						
			İnternet Kullanımı		Toplam	
			Evet	Hayır		
Ana Sektör	Madencilik ve Taş Ocakçılığı	Sayı	12	0	12,0	
		Yüzde	100	0,0	100	
	İmalat	Sayı	580	32	612	
		Yüzde	94,7	5,3	100	
	İnşaat	Sayı	141	4	145	
		Yüzde	97,6	2,4	100	
	Toptan ve Perakende Ticaret, Motorlu Kara Taşıtlarının ve Motosikletlerin Onarımı	Sayı	180	11	191	
		Yüzde	94,2	5,8	100	
	Ulaştırma ve Depolama	Sayı	20	0	20	
		Yüzde	100	0,0	100	
	Konaklama ve Yiyecek Hizmet Faaliyetleri	Sayı	95	6	101	
		Yüzde	94	6	100	
	Bilgi ve İletişim	Sayı	143	0	143	
		Yüzde	100	0	100	
	Diğer	Sayı	739	37	776	
		Yüzde	95,2	4,8	100	
	Toplam		Sayı	1910	90	2000
			Yüzde	95,5	4,5	100

KOBİ sektörleri ile internet kullanma oranları arasındaki ilişki tablo 52’de incelenmiş olup madencilik ve taş ocakçılığı, ulaştırma ve depolama ve bilgi ve iletişim sektörlerindeki KOBİ’lerde internet kullanım oranı diğer sektörlerdeki KOBİ’lere göre daha yüksek olduğu ölçülmüştür.

Tablo 51’deki KOBİ sektörü ve bilgisayar kullanma durumu ile Tablo 52’deki KOBİ sektörü ve internet kullanma durumu tabloları karşılaştırıldığında

imalat sektöründeki KOBİ'ler bazında farklılıklar olduğu görülmektedir. Bu bağlamda bu farkın imalat sektöründeki KOBİ'lerin internet kullanımında sadece bilgisayar kullanmadıkları farklı cihazlar ile de internet erişimi sağladıkları görülmektedir.

Tablo 53: KOBİ Sektörü ve KOBİ'lerde Bilişim Teknolojilerinden Sorumlu Personel Bulunma

Ana Sektör * KOBİ'lerde Bilişim Teknolojilerinden Sorumlu Personel Bulunma						
			Sorumlu Personel Bulunma		Toplam	
			Evet	Hayır		
Ana Sektör	Madencilik ve Taş Ocakçılığı	Sayı	6	6	12	
		Yüzde	50	50	100	
	İmalat	Sayı	251	361	612	
		Yüzde	41	59	100	
	İnşaat	Sayı	54	91	145	
		Yüzde	37,2	62,3	100	
	Toptan ve Perakende Ticaret, Motorlu Kara Taşıtlarının ve Motosikletlerin Onarımı	Sayı	56	135	191	
		Yüzde	29,3	70,7	100	
	Ulaştırma ve Depolama	Sayı	13	7	20	
		Yüzde	65	35	100	
	Konaklama ve Yiyecek Hizmet Faaliyetleri	Sayı	29	72	101	
		Yüzde	28,7	71,3	100	
	Bilgi ve İletişim	Sayı	115	28	143	
		Yüzde	80,4	19,6	100	
	Diğer	Sayı	257	519	776	
		Yüzde	33,1	66,9	100	
	Toplam		Sayı	781	1219	2000
			Yüzde	39,0	61,0	100

KOBİ sektörleri ile bilişim teknolojilerinden sorumlu personel bulundurma oranları arasındaki ilişki tablo 53'de incelenmiş olup bilgi ve iletişim ile ulaştırma ve depolama sektörlerindeki KOBİ'lerde bilişim teknolojilerinden sorumlu personel bulundurma oranları diğer sektörlerdeki KOBİ'lere göre daha yüksek olduğu ölçülmüştür.

Tablo 54: KOBİ Sektörü ve KOBİ’lerde Bilişim Teknolojilerinden Sorumlu Personelin Unvanı

Ana Sektör * KOBİ’lerde Bilişim Teknolojilerinden Sorumlu Personel Unvanı								
			Sorumlu Personel Unvanı				Toplam	
			Muhasebeci	İşletme Sahibi	İ.K. Yetkilisi	Diğer		
Ana Sektör	Madencilik ve Taş Ocakçılığı	Sayı	3	1	0	2	6	
		Yüzde	50	16,6	0	33,3	100	
	İmalat	Sayı	81	92	7	71	251	
		Yüzde	32,2	36,6	2,7	28,3	100	
	İnşaat	Sayı	17	22	2	13	54	
		Yüzde	31,4	40,7	3,7	24,2	100	
	Toptan ve Perakende Ticaret, Motorlu Kara Taşıtlarının ve Motosikletlerin Onarımı	Sayı	18	28	3	7	56	
		Yüzde	32,1	50	5,3	12,6	100	
	Ulaştırma ve Depolama	Sayı	1	6	0	6	13	
		Yüzde	7,6	46,2	0	46,2	100	
	Konaklama ve Yiyecek Hizmet Faaliyetleri	Sayı	5	18	2	4	29	
		Yüzde	17,2	62	6,8	13,8	100	
	Bilgi İletişim ve Diğer	Sayı	2	76	0	37	115	
		Yüzde	1,7	66	0,0	32,3	100	
			Sayı	43	145	5	64	257
			Yüzde	16,7	56,4	1,9	25	100
Toplam		Sayı	170	388	19	204	781	
		Yüzde	21,8	49,7	2,4	26,1	100	

KOBİ sektörleri ile bilişim teknolojilerinden sorumlu personel unvanları arasındaki ilişki tablo 54’de incelenmiş olup bilgi ve iletişim sektöründeki KOBİ’lerde diğer sektördeki KOBİ’lere göre bilişim teknolojilerinden sorumlu personelin unvan olarak işletme sahibinin ağırlıklı olduğu görülmektedir.

Tablo 55: KOBİ Sektörü ve KOBİ’lerde Bilişim Teknolojilerinden Sorumlu Personelin Eğitim Durumu

Ana Sektör * KOBİ’lerde Bilişim Teknolojilerinden Sorumlu Personel Eğitim Durumu			Sorumlu Personel Eğitim Durumu						Toplam
			İlkokul	Ortaokul	Lise	Lisans	Y. Lisans	Doktora	
Ana Sektör	Madencilik ve Taş Ocakçılığı	Sayı	0	0	2	4	0	0	6
		Yüzde	0,0	0,0	33,3	66,6	0	0	100
	İmalat	Sayı	12	6	53	151	29	0	251
		Yüzde	4,7	2,3	21,2	60,2	11,5	0,0	100
	İnşaat	Sayı	0	0	7	41	5	1	54
		Yüzde	0	0	12,9	75,9	9,2	2	100
	Toptan ve Perakende Ticaret, Motorlu Kara Taşıtlarının ve Motosikletlerin Onarımı	Sayı	2	3	15	29	7	0	56
		Yüzde	3,5	5,5	26,5	52	12,5	0,0	100
	Ulaştırma ve Depolama	Sayı	0	0	4	9	0	0	13
		Yüzde	0,0	0,0	30,7	69,3	0,0	0,0	100
	Konaklama ve Yiyecek Hizmet Faaliyetleri	Sayı	3	1	6	15	4	0	29
		Yüzde	10,3	3,4	21,6	52,7	13	0,0	100
	Bilgi ve İletişim	Sayı	1	0	20	65	25	4	115
		Yüzde	1,5	0,0	17,3	56,5	21,7	3	100
Diğer	Sayı	2	3	60	166	23	3	257	
	Yüzde	0,7	1,2	23,4	64,6	8,9	1,2	100	
Toplam		Sayı	20	13	167	480	93	8	781
		Yüzde	2,6	1,7	21,4	61,5	11,9	1,0	100

KOBİ’lerin sektörleri ile bilişim teknolojilerinden sorumlu personel eğitim durumları arasındaki ilişki tablo 55’de incelenmiş olup imalat, inşaat ve bilgi ve iletişim sektörlerindeki KOBİ’lerde diğer sektörlerle göre ilgili personelin eğitim durumu lisans ve üstü olarak ağırlık basmaktadır.

Tablo 56: KOBİ Sektörü ve KOBİ'lerin KOSGEB e-Devlet Uygulamalarını Kullanma Sıklığı

Ana Sektör * e-Devlet Uygulamalarını Kullanma Sıklığı		e-Devlet Uygulamalarını Kullanma				Toplam		
		Hergün	Haftada birgün	Ayda birgün	Nadiren			
Ana Sektör	Madencilik ve Taş Ocakçılığı	Sayı	0	4	0	8	12	
		Yüzde	0,0	33	0,0	66	100	
	İmalat	Sayı	41	143	177	251	612	
		Yüzde	6,7	23,3	28,9	41,1	100	
	İnşaat	Sayı	3	31	45	66	145	
		Yüzde	2	21,3	31	45,6	100	
	Toptan ve Perakende Ticaret, Motorlu Kara Taşıtlarının ve Motosikletlerin Onarımı	Sayı	8	51	57	75	191	
		Yüzde	4,1	26,7	29,8	39,4	100	
	Ulaştırma ve Depolama	Sayı	1	9	4	6	20	
		Yüzde	5	45	20	30	100	
	Konaklama ve Yiyecek Hizmet Faaliyetleri	Sayı	7	19	41	49	116	
		Yüzde	6	16,3	35,3	42,4	100	
	Bilgi ve İletişim	Sayı	10	35	49	49	143	
		Yüzde	7	24,4	34,2	34,2	100	
	Diğer	Sayı	58	167	242	309	776	
		Yüzde	7,4	21,5	31,2	39,9	38,8	
	Toplam		Sayı	128	459	615	798	2000
			Yüzde	6,4	23,0	30,8	39,9	100

KOBİ'lerin sektörleri ile KOSGEB e-Devlet hizmetlerini kullanma sıklığı arasındaki ilişki tablo 56'da incelenmiş olup imalat, bilgi ve iletişim ve toptan ve perakende ticaret, motorlu kara taşıtlarının ve motosikletlerin onarımı sektörleri diğer sektörlere göre KOSGEB e-Devlet uygulamalarını daha sık kullanmaktadır.

Tablo 57: KOBİ Ölçeği ve KOBİ'lerde Bilgisayar Kullanma Durumu

KOBİ Ölçeği * KOBİ'lerde Bilgisayar Kullanma Durumu						
			Bilgisayar Kullanma Durumu		Toplam	
			Evet	Hayır		
KOBİ Ölçeği	Mikro	Sayı	1421	129	1550	
		Yüzde	91,6	8,4	100	
	Küçük	Sayı	345	2	347	
		Yüzde	99,4	0,6	100	
	Orta	Sayı	99	0	99	
		Yüzde	100	0,0	100	
	Büyük	Sayı	4	0	0	
		Yüzde	100	0	100	
	Toplam		Sayı	1869	131	2000
			Yüzde	93,5	6,5	100
Ki-Kare Testi						
			Değer	df	Asymp. Sig. (2-sided)	
Pearson Ki-Kare			35,405	3	,000	
Likelihood Ratio			54,355	3	,000	
Linear-by-Linear Association			31,123	1	,000	
Örnek Sayısı			2000			

Tablo 57'de verilen Ki-Kare testi sonuçlarına göre Asymp. Sig. (2-sided) değeri $p=0,00<0,05$ olduğu için KOBİ'lerin ölçekleri ile bilgisayar kullanma durumları arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.

Bu bağlamda tüm KOBİ ölçeklerinin kendi grupları arasında bilgisayar kullanma oranının yüzde doksanın üstünde olduğu görülmektedir. Ayrıca ölçeklerinin büyümesi ile bilgisayar kullanma oranının da arttığı anlaşılmaktadır.

Tablo 58: KOBİ Ölçeği ve KOBİ'lerde İnternet Kullanma Durumu

KOBİ Ölçeği * KOBİ'lerde İnternet Kullanma Durumu			İnternet Kullanma Durumu		Toplam
			Evet	Hayır	
KOBİ Ölçeği	Mikro	Sayı	1465	85	1550
		Yüzde	94,5	5,5	100
	Küçük	Sayı	342	5	347
		Yüzde	98,5	1,5	100
	Orta	Sayı	99	0	99
		Yüzde	100	0,0	100
	Büyük	Sayı	4	0	4
		Yüzde	100	0	100
Toplam		Sayı	1910	90	2000
		Yüzde	95,5	4,5	100
Ki-Kare Testi					
			Değer	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Ki-Kare			15,901	3	,001
Likelihood Ratio			22,936	3	,000
Linear-by-Linear Association			15,009	1	,000
Örnek Sayısı			2000		

Tablo 58'de verilen Ki-Kare testi sonuçlarına göre Asymp. Sig. (2-sided) değeri $p=0,01 < 0,05$ olduğu için KOBİ'lerin ölçekleri ile internet kullanma durumları arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Bu bağlamda tüm KOBİ ölçeklerinin kendi grupları arasında internet kullanma oranının yüzde doksanın üstünde olduğu görülmektedir. Ayrıca ölçeklerinin büyümesi ile internet kullanma oranının da arttığı anlaşılmaktadır.

Tablo 57'deki KOBİ ölçeği ve bilgisayar kullanma durumu ile Tablo 58'deki KOBİ ölçeği ve internet kullanma durumu tabloları karşılaştırıldığında mikro ölçekli KOBİ'ler bazında farklılıklar olduğu görülmektedir. Bu bağlamda bu farkın mikro ölçekli KOBİ'lerin internet kullanımında sadece bilgisayar kullanmadıkları farklı cihazlar ile de internet erişimi sağladıkları görülmektedir.

Tablo 59: KOBİ Ölçeği ve KOBİ'lerde Bilişim Teknolojilerinden Sorumlu Personel Bulunma

KOBİ Ölçeği * KOBİ'lerde Bilişim Teknolojilerinden Sorumlu Personel Bulunma						
			Sorumlu Personel Bulunma Durumu		Toplam	
			Evet	Hayır		
KOBİ Ölçeği	Mikro	Sayı	526	1024	1550	
		Yüzde	33,9	66,1	100	
	Küçük	Sayı	187	160	347	
		Yüzde	53,8	46,2	100	
	Orta	Sayı	65	34	99	
		Yüzde	65,6	34,4	100	
	Büyük	Sayı	3	1	4	
		Yüzde	75	25	100	
	Toplam		Sayı	781	1219	2000
			Yüzde	39,0	61,0	100
	Ki-Kare Testi					
				Değer	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Ki-Kare			80,762	3	,000	
Likelihood Ratio			79,194	3	,000	
Linear-by-Linear Association			79,229	1	,000	
Örnek Sayısı			2000			

Tablo 59'da verilen Ki-Kare testi sonuçlarına göre Asymp. Sig. (2-sided) değeri $p=0,00<0,05$ olduğu için KOBİ'lerin ölçekleri ile işletmede bilişim teknolojilerinden sorumlu personel bulundurma oranları arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Bu bağlamda KOBİ'lerin ölçekleri arttıkça kendi grupları içerisinde KOBİ'lerde bilişim teknolojilerinden sorumlu personel bulundurma oranlarının arttığı görülmektedir.

Tablo 60: KOBİ Ölçeği ve KOBİ’lerde Bilişim Teknolojilerinden Sorumlu Personelin Unvanı

KOBİ Ölçeği * KOBİ’lerde Bilişim Teknolojilerinden Sorumlu Personelin Unvanı							
			Sorumlu Personel Bulunma Durumu				Toplam
			Muhasebeci	İşletme S.	İ.K. Yet.	Diğ.	
KOBİ Ölçeği	Mikro	Sayı	90	332	9	95	526
		Yüzde	17,2	63,1	1,7	18	100
	Küçük	Sayı	67	49	6	65	187
		Yüzde	35,8	26,2	3,2	34,8	100
	Orta	Sayı	11	7	4	43	65
		Yüzde	16,9	10,7	6,1	66,3	100
	Büyük	Sayı	2	0	0	1	3
		Yüzde	66,6	0,0	0,0	33,3	100
Toplam		Sayı	170	388	19	204	781
		Yüzde	21,8	49,7	2,4	26,1	100
Ki-Kare Testi							
			Değer	df	Asymp. Sig. (2-sided)		
Pearson Ki-Kare			150,599	9	,000		
Likelihood Ratio			149,115	9	,000		
Linear-by-Linear Association			35,946	1	,000		
Örnek Sayısı			781				

Tablo 60’da verilen Ki-Kare testi sonuçlarına göre Asymp. Sig. (2-sided) değeri $p=0,000<0,05$ olduğu için KOBİ’lerin ölçekleri ile bilişim teknolojilerinden sorumlu personel unvanları arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Bu kapsamda KOBİ’lerin ölçekleri ile bilişim teknolojilerinden sorumlu personel unvanları incelendiğinde mikro ölçekli KOBİ’lerde sorumlu personelin işletme sahibi olduğu, küçük ölçekli KOBİ’lerde muhasebeci ile işletme sahibi arasında çoğunluklu ve dengeli bir dağılım olduğu, orta ölçekli KOBİ’lerde ise diğer kategoride yer alan unvanların yer aldığı görülmektedir.

Tablo 61: KOBİ Ölçeği ve KOBİ’lerde Bilişim Teknolojilerinden Sorumlu Personelin Eğitim Durumu

KOBİ Ölçeği * KOBİ’lerde Bilişim Teknolojilerinden Sorumlu Personelin Eğitim Durumu									
			Sorumlu Personelin Eğitim Durumu						Toplam
			İlkokul	Ortaoku 1	Lise	Lisans	Y. Lisans	Doktora	
KOBİ Ölçeği	Mikro	Sayı	18	12	122	306	62	6	526
		Yüzde	3,4	2,2	23,2	58,2	11,8	1,2	100
	Küçük	Sayı	2	1	39	121	23	1	187
		Yüzde	1,1	0,5	20,8	64,7	12,2	0,5	100
	Orta	Sayı	0	0	6	50	8	1	65
		Yüzde	0,0	0,0	9,2	77	12,3	1,5	100
	Büyük	Sayı	0	0	0	3	0	0	3
		Yüzde	0,0	0,0	0,0	100	0,0	0,0	100
Toplam		Sayı	20	13	167	480	93	8	781
		Yüzde	2,6	1,7	21,4	61,5	11,9	1,0	100
Ki-Kare Testi									
			Değer			df			Asymp. Sig. (2- sided)
Pearson Ki-Kare			20,219			15			,164
Likelihood Ratio			25,810			15			,040
Linear-by-Linear Association			9,864			1			,002
Örnek Sayısı			781						

Tablo 61’de verilen Ki-Kare testi sonuçlarına göre Asymp. Sig. (2-sided) değeri $p=0,05 < 0,164$ olduğu için KOBİ’lerin ölçekleri ile bilişim teknolojilerinden sorumlu personelin eğitim durumu arasında anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır.

Tablo 62: KOBİ Ölçeği ve KOBİ'lerin KOSGEB e-Devlet Uygulamalarını Kullanım Sıklığı

KOBİ Ölçeği * KOSGEB e-Devlet Uygulamalarını Kullanım Sıklığı							
			e-Devlet Kullanma Sıklığı				Toplam
			Her gün	Haftada bir gün	Ayda bir gün	Nadiren	
KOBİ Ölçeği	Mikro	Sayı	110	365	460	615	1550
		Yüzde	7,3	23,5	29,6	39,6	100
	Küçük	Sayı	15	71	116	145	347
		Yüzde	4,3	20,4	33,5	41,8	100
	Orta	Sayı	3	22	36	38	99
		Yüzde	3,1	22,2	36,3	38,4	100
	Büyük	Sayı	0	1	3	0	4
		Yüzde	0,0	25	75	0,0	100
Toplam		Sayı	128	459	615	798	2000
		Yüzde	6,4	23,0	30,8	39,9	100
Ki-Kare Testi							
			Değer	df			Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Ki-Kare			13,670	9			,135
Likelihood Ratio			15,436	9			,080
Linear-by-Linear Association			2,605	1			,107
Örnek Sayısı			2000				

Tablo 62’de verilen Ki-Kare testi sonuçlarına göre Asymp. Sig. (2-sided) değeri $p=0,05 < 0,135$ olduğu için KOBİ’lerin ölçekleri ile KOSGEB e-Devlet uygulamalarını kullanım sıklığı arasında anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Sanayi devrinden sonra fordist üretim yapısına geçilmesi ve ülkelerin büyüme arzusu büyüme ve kalkınma açısından küçük ve orta ölçekli işletmeciliği önemli bir konuma getirmiştir. Günümüzde çeşitli kuruluşların yayınladıkları raporlarda küçük ve orta ölçekli işletmeler ülke ekonomilerinin yüzde doksan dokuzuna yakını oluşturduğu görülmektedir.¹⁵⁴ Bu kapsamda KOBİ'ler istihdam, ihracat ve katma değeri artırıcı etkisi bakımından giderek önem arz etmektedir.

Devlet teşvikleri ülkemizde Kalkınma Ajansları, KOSGEB, Tarım ve Kırsal Kalkınmayı Destekleme Kurumu gibi kurumlar tarafından çeşitli sektörler ve alanlar baz alınarak verilmektedir. Bu kapsamda çalışmamızda imalat ve hizmet sektörlerinde faaliyet gösteren KOBİ'lere yönelik kamu hizmeti sağlayan KOSGEB Kurumu incelenmiştir.

Bu kapsamda gerçekleştirilen anket çalışması ile Şubat 2018, 2019 ve Ocak 2020 yılları arasında KOSGEB'den destek alan işletmelerin bilişim teknolojilerindeki farkındalığının ölçülmesi ve KOSGEB tarafından işletmelere sunulan elektronik hizmetler hakkında durum analizi yapılması amaçlanmıştır.

İlgili Anket; Türkiye'de faaliyet gösterip KOSGEB tarafından Şubat 2018, 2019 ve Ocak 2020 yılları arasında tekil olarak ödeme oluru onaylanan 61.399 işletmenin tamamına gönderilmiştir. Anket çalışması sonucunda 2000 adet KOBİ'den dönüş sağlanmıştır. Bu kapsamda tezin son bölümünde SPSS 22 programı kullanılarak frekans ve karşılaştırmalı analizler yapılmıştır.

Araştırmanın birinci bölümünde işletmelere hukuki statü, faaliyet süresi, faaliyet gösterdiği ana sektör, ortalama çalışan sayısı, net satış hasılatı ve mali bilanço toplamından oluşan genel profili ölçen altı adet soru sorulmuştur. İlgili bölümün sonuçları incelendiğinde işletmelerin yarısından fazlasının şahıs şirket statüsünde olduğu, işletmelerin dörtte üçünün on yılın altında faaliyet gösterdiği, işletmelerin üçte birinin imalat sektöründe faaliyet gösterdiği, işletmelerin üçte

¹⁵⁴ KOBİ Tanımı, 7 Temmuz 2020, www.ekodialog.com

ikisinden fazlasının mikro ölçekli işletme olduğu, işletmelerin üçte ikisinden fazlasının işletmesinde 0-9 arası kişi çalıştırdığı, işletmelerin dörtte üçünden fazlasının net satış hasılatı 3 milyon Türk Lirasına eşit veya daha az olduğu, işletmelerin dörtte üçünden fazlasının mali bilanço toplamalarının 3 milyon Türk Lirasına eşit veya daha az olduğu belirlenmiştir.

Araştırmanın ikinci bölümünde işletmelerin bilgi iletişim teknolojileri kullanımına yönelik bilgisayar kullanma, internet kullanma, bilgi iletişim teknolojilerinden sorumlu personel bulundurma, bilgi iletişim teknolojilerinden sorumlu personel unvanı, bilgi iletişim teknolojilerinden sorumlu personel eğitim durumundan oluşan beş adet soru sorulmuştur.

İlgili bölümün sonuçları incelendiğinde, işletmelerin büyük çoğunluğu işletmelerinde internet ve bilgisayar kullandığı, işletmelerin üçte ikisine yakınının bilişim teknolojilerinden sorumlu personel bulundurmadığı, sorumlu personel bulunduran işletmelerin yarısına yakınının bilişim teknolojilerinden sorumlu personelinin işletme sahibi, sorumlu personel bulunduran işletmelerin üçte ikisine yakını bilişim teknolojilerinden sorumlu kişinin eğitim durumu lisans olduğu ölçülmüştür.

Araştırmanın üçüncü bölümünde işletmelerin e-Devlet konusundaki görüşlerine ilişkin beşli likert tipinde toplam on bir ifadeden bir adet soru sorulmuştur. KOBİ'lere sorulan ilk likert soruda e-Devlet ile ilgili çağrışım yapan ilk üç ifade sıralandığında; "Devlet hizmetlerinin internet üzerinden alınmasıdır.", "Devlet hizmetlerinde bürokratik işlemlerin aza indirilmesine yarayan uygulamalardır.", "Devlet hizmetlerinin 7 gün 24 saat verilebilmesidir." olarak görülmektedir. KOBİ'lere sorulan ikinci soruda ise e-Devlet uygulamalarının sosyal yönlerine yönelik katılım düzeyleri incelendiğinde; "e-Devlet uygulamalarının maliyetleri düşürücü bir etkisi olduğunu düşünüyorum." ve "e-Devlet uygulamalarının alınan hizmet kalitesini ve hızını artırdığını düşünüyorum" görüşleri işletmeler arasında yaygın olarak görülmekte olup "e-Devlet uygulamalarının vatandaş tarafından yeterince bilindiğini düşünüyorum." görüşüne uzak durmaktadırlar.

Anketin dördüncü bölümünde KOSGEB e-Devlet sürecinden bilgisinin bulunup bulunmadığı, KOSGEB r-Devlet süreci ile KOSGEB tarafından yeterli bilgilendirme yapıp yapılmadığı, KOSGEB e-Devlet Uygulamalarının kullanma sıklığı, KOSGEB e-Devlet uygulamalarından hangilerinin yoğunlukta kullanıldığı, KOSGEB e-Devlet Uygulamalarından yararlanırken sıkıntı yaşanıp yaşanmadığı, KOSGEB e-Devlet Uygulamalarından yararlanırken yaşanan sıkıntılar, KOSGEB e-Devlet uygulamalarına yönelik beşli likertten oluşan on bir soru sorulmuştur.

Anketin dördüncü bölümündeki sonuçlar incelendiğinde; ankete katılan işletmelerin dörtte üçünden fazlasının uygulama süreçlerinden bilgisi olduğu, işletmelerin yarıdan fazlasına uygulama süreçlerinde KOSGEB tarafından yeterli bilgilendirmenin yapıldığı, işletmelerin en az üçte birinin KOSGEB e-Devlet uygulamalarını ayda bir gün kullandığı, işletmelerin KOSGEB Uygulamalarını en çok destek süreçleri, KOBİ Beyannamesinin doldurulması ve bilgi edinme için kullandığı, işletmelerin büyük çoğunluğunun KOSGEB e-Devlet uygulamalarını kullanırken sıkıntı yaşamadığı, işletmelerin KOSGEB e-Devlet uygulamalarını kullanırken en çok teknik sorunlar yaşadığı, KOSGEB e-Devlet Uygulamalarına yönelik görüşlere ilişkin katılım düzeyleri incelendiğinde; işletmelerde “KOSGEB e-Devlet uygulamaları ile kırtasiye maliyetleri önemli ölçüde azalmaktadır.” görüşleri ağır basmakta “KOSGEB e-Devlet uygulamalarını yeterli görüyorum.” görüşüne ise düşük katılım göstermektedir.

Çalışmanın karşılaştırmalı analiz bölümünde; KOBİ ölçeği, KOBİ sektörü, faaliyet süresi ile KOBİ’lerde bilgisayar kullanımı, KOBİ’lerde internet kullanımı, KOBİ’lerde bilişim teknolojilerinden sorumlu personel bulundurma, bilişim teknolojilerinden sorumlu işletme yetkilisinin unvanı ve eğitim durumu, KOSGEB e-Devlet uygulamalarını kullanım sıklığı analiz edilmiştir.

Yapılan anket çalışmasına ilişkin on yedi adet hipotez kurulmuş olup bu hipotezlerin on adedi doğrulanmış üç adedi doğrulanamamış dört adedi ise anlamlandırılmamıştır.

KOBİ’lerin faaliyet süresine ilişkin kurulan hipotezler kapsamında yapılan karşılaştırmalı analizlerde;

H1: KOBİ'lerin faaliyet süresi artıkça KOBİ'lerde bilgisayar kullanma oranı artmaktadır.

KOBİ'lerin faaliyet süresi ve işletmede bilgisayar kullanma durumları arasındaki hipotez doğrulanmış olup KOBİ'lerin faaliyet süresi ile bilgisayar kullanma oranı arasında pozitif bir ilişki bulunmaktadır.

H2:KOBİ'lerin faaliyet süresi artıkça KOBİ'lerde internet kullanma oranı artmaktadır.

KOBİ'lerin faaliyet süresi ve işletmede internet kullanma durumları arasındaki hipotez doğrulanmış olup KOBİ'lerin faaliyet süresi ile internet kullanma oranı arasında pozitif bir ilişki bulunmaktadır.

H3:KOBİ'lerin faaliyet süresi artıkça KOBİ'lerde bilişim teknolojilerinden sorumlu personel bulunma oranı artmaktadır.

KOBİ'lerin faaliyet süresi ve işletmede bilişim teknolojilerinden sorumlu personel bulunma durumu arasındaki hipotez doğrulanmış olup KOBİ'lerin faaliyet süresi ile sorumlu personel bulundurma oranı arasında pozitif bir ilişki bulunmaktadır.

H4:KOBİ'lerin faaliyet süresi artıkça KOBİ'lerde bilişim teknolojilerinden sorumlu personeller profesyonel kişilerden oluşmaktadır.

KOBİ'lerin faaliyet süresi ve işletmede bilişim teknolojilerinden sorumlu personelin unvanı arasındaki hipotez doğrulanmış olup KOBİ'lerin faaliyet süreleri artıkça bilişim teknolojilerinden sorumlu personelin unvanı işletme sahibinden profesyonel bir çalışana doğru evirildiği ölçülmüştür.

H5:KOBİ'lerin faaliyet süresi artıkça KOBİ'lerde bilişim teknolojilerinden sorumlu personelin eğitim durumu ileri düzeye çıkmaktadır.

KOBİ'lerin faaliyet süresi ve KOBİ'lerde bilişim teknolojilerinden sorumlu personelin eğitim durumu arasındaki hipotez anlamlandırılmış olup doğrulanamamıştır. KOBİ'lerin faaliyet süreleri ile bilişim teknolojilerinden sorumlu personelin eğitim durumunu incelendiğinde 0-5 yıllık işletmelerde tüm eğitim gruplarında bulunan kişilerin yoğun olduğu ölçülmüştür.

KOBİ sektörlerine ilişkin kurulan hipotezler kapsamında yapılan karşılaştırmalı analizlerde;

H6:İmalat ve bilgi iletişim sektörlerindeki KOBİ'lerde bilgisayar kullanma oranı yüksektir.

KOBİ sektörü ve işletmede bilgisayar kullanma durumu arasındaki hipotez doğrulanmış olup imalat ve bilgi iletişim sektörlerinde yüzde doksanın üzerinde bir bilgisayar kullanım oranı olduğu ölçülmüştür.

H7:İmalat ve bilgi iletişim sektörlerindeki KOBİ'lerde internet kullanma oranı yüksektir.

KOBİ sektörü ile işletmede internet kullanma durumu arasında anlamlı bir ilişki bulunamamış olup hipotez anlamlandırılmamıştır.

H8:İmalat ve bilgi iletişim sektörlerindeki KOBİ'lerde bilişim teknolojilerinden sorumlu personel bulundurma oranları yüksektir.

İmalat ve bilgi iletişim sektöründeki KOBİ'lerde bilişim teknolojilerinden sorumlu personel bulunma durumları arasındaki hipotez anlamlandırılmış olup bilgi ve iletişim sektöründe bulunan KOBİ'lerin hem sayısal hem de oransal olarak diğer sektörlere nispeten daha fazla bilişim teknolojilerinden sorumlu personel bulundurduğu buna karşılık imalat sektöründe ise sorumlu personel bulundurma oranının ise düşük çıktığı ölçülmüştür. Bu kapsamda hipotez doğrulanamamıştır.

H9:İmalat ve bilgi iletişim sektöründeki KOBİ'lerde bilişim teknolojilerinden sorumlu personel işletme sahibi dışındaki kişilerden oluşmaktadır.

İmalat ve bilgi iletişim sektöründeki KOBİ'lerde işletmede bilişim teknolojilerinden sorumlu personelin işletme sahibi dışındaki kişilerden oluştuğu ilişkisinde anlamlı bir ilişki bulunmuştur. İmalat sektöründe bulunan KOBİ'lerde yarısından fazlasının işletme sahibi dışındaki kişiler bilgi ve iletişim sektöründe bulunan KOBİ'lerde ise yarısından fazlasının işletme sahibi kişiler arasında dağılım gösterdiği ölçülmüştür. Bu kapsamda ilgili hipotez doğrulanamamıştır.

H10:İmalat ve bilgi iletişim sektörlerindeki KOBİ'lerde bilişim teknolojilerinden sorumlu personelin eğitim durumu lisans ve üstü kişilerden oluşmaktadır.

İmalat ve bilgi iletişim sektörlerindeki KOBİ'lerde bilişim teknolojilerinden sorumlu personelin eğitim durumu arasındaki hipotez doğrulanmış olup bu sektörlerdeki bulunan KOBİ'lerin bilgi teknolojilerinden sorumlu personelin ağırlıklı olarak eğitim durumunun lisans olduğu ölçülmüştür.

H11:İmalat ve bilgi iletişim sektörlerindeki KOBİ'ler diğer sektördeki KOBİ'lere göre KOSGEB e-Devlet uygulamalarını daha sık kullanmaktadır.

İmalat ve bilgi iletişim sektörlerindeki KOBİ'lerin KOSGEB e-Devlet uygulamalarını kullanma sıklığı arasındaki ilişki anlamlandırılmamıştır.

KOBİ ölçeklerine ilişkin kurulan hipotezler kapsamında yapılan karşılaştırmalı analizlerde;

H12:KOBİ ölçeği büyüdükçe KOBİ'lerde bilgisayar kullanma oranı artmaktadır.

KOBİ ölçeği ve KOBİ'lerde bilgisayar kullanma durumu arasındaki ilişki doğrulanmış olup KOBİ ölçeklerinin büyümesi ile bilgisayar kullanma oranının arttığı ölçülmüştür.

H13:KOBİ ölçeği büyüdükçe KOBİ'lerde internet kullanma oranı artmaktadır.

KOBİ ölçeği ve işletmede internet kullanma durumu arasındaki ilişki doğrulanmış olup KOBİ ölçeklerinin büyümesi ile internet kullanma oranının arttığı ölçülmüştür.

H14:KOBİ ölçeği büyüdükçe KOBİ'lerde bilişim teknolojilerinden sorumlu personel bulunma oranı artmaktadır.

KOBİ ölçeği ve KOBİ'lerde bilişim teknolojilerinden sorumlu personel bulunma durumları arasındaki ilişki doğrulanmış olup KOBİ ölçeklerinin

büyümesi ile bilişim teknolojilerinden sorumlu personel oranının arttığı ölçülmüştür.

H15:KOBİ ölçeği büyüdükçe ve KOBİ'lerde bilişim teknolojilerinden sorumlu personeller profesyonel kişilerden oluşmaktadır.

KOBİ ölçeği ve KOBİ'lerde bilişim teknolojilerinden sorumlu personelin unvanı arasındaki ilişki doğrulanmış olup mikro ölçekli KOBİ'lerde sorumlu personelin işletme sahibi olduğu, küçük ölçekli KOBİ'lerde muhasebeci ile işletme sahibi arasında çoğunluklu ve dengeli bir dağılım olduğu, orta ölçekli KOBİ'lerde ise diğer kategoride yer alan unvanların yer aldığı ölçülmüştür.

H16:KOBİ ölçeği büyüdükçe KOBİ'lerde bilişim teknolojilerinden sorumlu personelin eğitim durumu lisans ve üstü kişilerden oluşmaktadır.

KOBİ ölçeği ve KOBİ'lerde bilişim teknolojilerinden sorumlu personelin eğitim durumu arasındaki ilişki bulunamadığından anlamlandırılmamıştır.

H17:KOBİ ölçeği büyüdükçe KOBİ'lerin KOSGEB e-Devlet uygulamalarını kullanım sıklığı artmaktadır.

KOBİ ölçeği ve KOBİ'lerin KOSGEB e-Devlet uygulamalarını kullanım sıklığı arasındaki ilişki anlamlı bulunamadığından anlamlandırılmamıştır.

Yapılan çalışmada ulaşılan sonuçlar incelendiğinde şu önerilerde bulunulabilir:

- KOBİ'lerin e-Devletin sosyal yönlerine yönelik sorulan sorulara orta düzeyde katılım göstermesi e-Devletin tanıtımı konusunda eksiklik olduğu göstermekte olup bu konuda kamu kurum ve kuruluşlarının ve ilgili paydaşlarının aktif bir tanıtım kampanyası yürütmesi gerekmektedir.
- KOBİ'lerin yarısına yakını KOSGEB e-Devlet uygulamalarına ilişkin KOSGEB tarafından yeterli bilgilendirme yapılmadığını düşünmekte olup bu konuda KOSGEB Başkanlık İdaresinin ve KOSGEB İl Müdürlüklerinin çeşitli tanıtım mekanizmalarını kullanarak aktif bir kampanya yürütmesi gerekmektedir.

- KOBİ'lerin dörtte üçüne yakını KOSGEB e-Devlet Uygulamalarını kullanırken sorun yaşamadığını belirtmektedir. Bu sonuç iki yıllık bir süre içinde uygulamaya geçen bir proje için iyi bir oran olarak değerlendirilebilir. Geri kalan sorun yaşayan kısmın sorunlarının çözülmesi açısından tüm süreç yöneticilerinin koordineli bir şekilde çalışması gerekmektedir.
- KOBİ'lere sorulan KOSGEB e-Devlet Uygulamalarına ilişkin görüşlerde en düşük katılım "KOSGEB e-Devlet uygulamalarını yeterli görüyorum." olarak ölçülmüştür. Bu kapsamda işletmelerin tüm iletişim mekanizmaları açık tutularak görüşlerine her zaman başvurulmalıdır.
- İşletmelerin faaliyet süresi ile bilgisayar, internet ve bilgi iletişim teknolojilerinden sorumlu personel bulundurma durumları arasında pozitif bir ilişki olduğu görülmektedir. Bu kapsamda yeni kurulan işletmelerin bilgi teknolojileri ile bütünleşmesi için farkındalık yaratılmalıdır.
- İşletmelerin ölçekleri ile bilgisayar, internet ve bilgi iletişim teknolojilerinden sorumlu personel durumları arasında pozitif bir ilişki olduğu görülmektedir. Bu kapsamda küçük ölçekli işletmelerin bilgi teknolojileri ile bütünleşmesi için farkındalık yaratılmalıdır.

KAYNAKÇA

- Abramson, Mark A., Morin, Therese L. edit "E-government 2003. Maryland: Rowman & Littlefield, 2003
- Ajay, Kr. Singh, Vandna, Sharma, "E-Governance and E-Government: A Study of Some Initiatives", International Journal of E-Business and E-Government Studies (1), 2009, 1-14
- Akgül, Ali Erdem" E-Devlet ve Yurttaşlık İlişkisi Üzerine Sosyolojik Bir Değerlendirme: Aydın İli Örneği ",Doktora Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi,2015
- Almarabeh, Tamara, , Amer, AbuAli, "A General Framework for E-Government: Definition Maturity Challenges, Opportunities, and Success", European Journal of Scientific Research 39 (1), 2010, 29-42
- Alshehri, Mohammed, Drew, Steve, "Implementation of E-Government: Advantages and Challenges", International Association for Scientific Knowledge (IASK), 2010, 81-82
- Altıntaş, Deniz, "KOBİ'lere Yönelik İstihdam Politikaları ve KOSGEB Desteklerinin İstihdam Artırıcı Etkisinin İncelenmesi: Afyonkarahisar İli Örneği", Uzmanlık Tezi, Afyon, KOSGEB, 2014
- Analou, Farhad, Karami, Azhdar. Strategic Management in Small and Medium Enterprise. London:Thomson Learning, 2003
- Argilés, Raquel Ortega, "Business R&D in SMEs", Resarch Gate, 2009
- Austria Federal Republic of Austria Ministry Digital and Economics Affairs, "Administration on the Net: The ABC Guide of E-Government in Austria", 2017, 1-283
- Austria Federal Ministry of Austria Science, "Research and Economy", Digital Roadmap, 2016, 1-45
- Aydın, Ahmet Hamdi. Kamu Yönetimine Giriş. Ankara: Seçkin Yayınevi, 2018
- Aydın, Ahmet," İmalat KOBİ'lerinde Web Tabanlı E-Ticaretin Kullanımı ve Etkileri: (TRB1 Bölgesi İmalat KOBİ'leri Araştırması", Doktora Tezi, İnönü Üniversitesi, 2018

- Balcı, Asım, Kırılmaz, Harun, ” Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma Kapsamında E-Devlet Uygulamaları”, Türkiye İdare Dergisi (81), 2009, 45-70
- Bayraktar, Süleyman, “KOSGEB Desteklerinde Ön Ödeme Yapılmasına Yönelik İhtiyaç ve Buna İlişkin Model Önerisi”, Uzmanlık Tezi, KOSGEB, 2018
- Bealvangie. “Small Business”, 03 Temmuz 2019 tarihinde erişildi. www.webopedia.com.
- Birleşmiş Milletler, 07 Temmuz 2020, www.publicadministration.un.org
- Bonga, W.G, “Challenges Faced by SME’s on Exportation and Possible Strategies”, Social Science, 2014
- Britannica, “E-Government”, 11 Eylül 2019 tarihinde erişildi. www.britannica.com
- Brown, David, “Electronic Government and Public Administration”, International Review of Administrative Sciences 71(2), 2005, 241-254
- China, Thoo Ai, Hamida, Abu Bakar Abdul, Raslia, Amran, Baharuna, Rohaizat,”Adoption of Supply Chain Management in SME’s, Procedia - Social and Behavioral Sciences 65, 2012, 614-619
- Çatal M. Faruk, "Bölgesel Kalkınmada Küçük ve Orta Boy İşletmelerin (KOBİ) Rolü." Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi 10.2 (2007), 333-352
- Demir, Zafer,”Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmelerin (KOBİ) Finansal Problemlerinin Çözümünde Girişimci Sermaye Fon’larının Önemi ve Rolü: Katılım Bankacılığına Yeni Bir Model Önerisi”, Doktora Tezi, Sabahattin Zaim Üniversitesi, 2018
- Demirhan, Yılmaz, Türkoğlu, İrfan, “Türkiye’de E-Devlet Uygulamalarının Bazı Yönetim Süreçlerine Etkisinin Örnek Projeler Bağlamında Değerlendirilmesi”, Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi (10/22), 2014, 235-256
- Dijital Türkiye, T.C. Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi, 24 Şubat 2020, www.cbddo.gov.tr
- Diplointernetgovernance,”E-Government Challenges” 12 Eylül 2019 tarihinde erişildi. www.diplointernetgovernance.org

- Dzhusupova, Zamira, Shareef, Mohamed, Ojo, Adegboyega, Janowski, Tomasz
“Methodology for E-Government Readiness Assessment Model, Instruments, Implementation”, Proceedings of the International Conference on Society and Information Technologies, 2010
- Envatotuts+, Worst Small Business Issues”, 10 Eylül 2019 tarihinde erişildi.
www.business.tutsplus.com
- European Union, “Business friendly environment SME definition” 03 Temmuz 2019 tarihinde erişildi. www.ec.europa.eu
- European Union, “E-Government in Local and Regional Administrations”, 2017
- European Union European Commission, “E-Government Closer to People”, 2019, 1-45
- European Union European Commission, “E-Government in Austria”, 2017, 1-46
- First Beacon,”Small Business Marketing Challenges” 10 Eylül 2019 tarihinde erişildi. www.firstbeaconadvisors.com
- Fakhoury, Rania “Proceedings of the 14th European Conference on E-Government: ECEG 2014, 2014
- Gil-García, J. Ramón, Luna-Reyes, Luis Felipe, “Integrating Conceptual Approaches to E-Government, IGI, 2006, 636-643
- Grönlund, Åke, Horan, Thomas A., "Introducing E-Gov: History, Definitions, and Issues." Communications of the association for information systems 15 (1), 2005
- Harrison, M. Teresa, Guerrero, Santiago, Burke, G. Brian, Cook, Meghan, Cresswell, Anthony, Helbig, Natalie, Hrdinová, Jana, Pardo, Theresa, ”Open Government and E-Government: Democratic Challenges from a Public Value Perspective”, Information Polity 17(2), 2012, 83-97
- Hergüner, Burak. Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar. Ankara: Seçkin Yayınevi, 2019
- Himsseurasia,”Sağlık Bakanlığı Yenilikçi Projeleri ile Hizmeti Milyonların Ayağına Götürüyor”, 12 Aralık 2019 tarihinde erişildi.
www.himsseurasia.com
- Hung, Y. T., Cant, M. C., Wiid, J. A. “The importance of Human Resource Management for Small Businesses in South Africa”, Problems and Perspectives in Management 14(3), 2016, 232-238

- International Standard Organization, “News”, 10 Eylül 2019 tarihinde erişildi.
www.iso.org
- Karaca Özdemir, Pınar. Kamu-Özel Kesim Yapısı ve İlişkileri. Ankara: Seçkin Yayıncılık,2017
- Kaya, Sarp, Alphan, Lütüfihak, “Problems and Solution Proposals for SME’s in Turkey”, Emerging Markets Journal 2, 2012, 30-45
- Kaya, Ali, Mursül, Damla, “Dijital Türkiye Projesi Kapsamında Kamu Hizmetlerinin Dönüşümü”, 1-11
- Kianoosh, Amirkhani,”The Challenges of Iranian Small and Medium-Sized Enterprises through Process of Internationalization”, Doktora Tezi, Turku Üniversitesi, 2012
- KOBİ.org, KOBİ Tanımı”, 03 Temmuz 2019 tarihinde erişildi. www.kobi.org.tr
- KOBİ Tanımı, 7 Temmuz 2020, www.ekodialog.com
- Koçyiğit, Nezahat,”Girişimcilik Yetkinliklerinin İşletmelerin Rekabet Gücü ve Performansına Etkileri: Konya Organize Sanayi Bölgesinde KOBİ’lerde Bir Araştırma”, Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi, 2018
- KOSGEB, İşletme Geliştirme Destek Programı, 4 Ekim 2019 tarihinde erişildi.
www.kosgeb.gov.tr
- KOSGEB, Girişimciliği Geliştirme Destek Programı, 4 Ekim 2019 tarihinde erişildi. www.kosgeb.gov.tr
- KOSGEB, “Bürokrasinin Azaltılmasına İlişkin Bilgi Notu”, 2019
- Kudu, Ünsal,” Yargı Kararları Işığında Türkiye’de E-Devlet’in Hukuki Altyapısı”, Doktora Tezi, Pamukkale Üniversitesi, 2019
- Kutlu, Önder, Sevinç, İsmail,”An Overview of the E-Government Initiatives in Turkey in Respect to the EU Accession Process”, International Journal of E-Business and E-Government Studies 2(2), 2010, 1-12
- Lips, Miriam ”E-Government under Construction: Challenging Traditional Conceptions of Citizenship”, Routledge, 2006, 61-75
- Lowery, Liza M, “Developing a Successful E-Government Strategy”, San Francisco Department of Telecommunications and Information Services, 2001
- Lusta, Al Bashir Abdilmula, Aktaş Yaşar, “The Five Models for E-Government”, Imperial Journal of Interdisciplinary Research (3/2), 2017

- Lusta, Abdulmula Albashır, “İnsan Kaynakları Bağlamında E-Devlet Uygulamasının Önündeki Engeller”, Doktora Tezi, Kastamonu Üniversitesi, 2018
- METI,” Share of SMEs in the Japanese Economy”, 18 Kasım 2019 tarihinde erişildi. www.chusho.meti.go
- Mkude, Catherine, Wimmer, Maria, “Strategic Framework for Designing E-Government in Developing Countries”, 12th International Conference on Electronic Government, 2013, 148-162
- OECD, ”Background Paper: Implementing E-Government in OECD Countries: Experiences and Challenges”
- OECD, “E-Government readiness in Government at a Glance”, 2009
- OECD, “Observatory Public Sector Innovation”, 30 Eylül 2019 tarihinde erişildi. www.oecd.org
- Opentext, “E-Gov Book”, 13 Eylül 2019 tarihinde erişildi. www.opentext.com
- Organization of American States, “Portal Sector”, 10 Eylül 2019 tarihinde erişildi. www.portal.oas.org
- Quora, “What is the characteristics of SME’s”, 4 Temmuz 2019 tarihinde erişildi. www.quora.com
- Özaydın, Arif. Bilgi Ekonomisi. Ankara: Seçkin Yayıncılık,2019
- Pbsciences, “Cronbach Alfa Güvenirlik Katsayısı”, 17 Aralık 2019 tarihinde erişildi. www.pbsciences.org
- Pederson, Keld, “E-Government in Local Government: Challenges and Capabilities”, Electronic Journal of E-Government 14 (1), 2016, 99-116
- Persson Anders, Goldkuhl, Göran, “Stage Models for Public E-Services Investigating Conceptual Foundations”, 2nd Scandinavian Workshop on E-Government, 2005
- Prezi, “Bilimsel Araştırma Yöntem ve Teknikleri-Anket Yöntemi”, 16 Aralık 2019 tarihinde erişildi. www.prezi.com
- Rabaiah, Abdelbaset,”Best Practice Framework for Developing and Implementing E-Government”, 2009
- Rabaiah, Abdelbaset,”A Strategic Framework of E-Government: Generic and Best Practice Electronic Journal of E-Government”, 2009

- Rahman, Hakikur,"Handbook of Research on E-Government Readiness for Information and Service Exchange: Utilizing Progressive Information Communication Technologies", IGI, 2010
- Reffat, Rabee M., "Developing a Successful e-Government", 2003
- Sabri, Alia, Sabri, Omar , Al-Shargabi, Bassam, "A Cultural E-Government Readiness Model", Intelligent Information Management (4), 2012, 212-216
- Sağlık Bakanlığı,"E-Nabızdan Dünya Çapında Başarı", 3 Ekim 2019 tarihinde erişildi. www.sbsgm.saglik.gov.tr
- Sami, Behzad, Kouhi, Masoud, Safavi, Seyed Hasan, "Role of E-Government and E-Citizen in Society Management", IV International Conference "Problems of Cybernetics and Informatics", 2012
- Sarı, Ömer Kadri. İdare Hukuku Bağlamında E-Devlet Dönüşümü ve UYAP. Ankara: Adalet Yayınevi, 2019
- Satmaz, Özgür, "Türkiye'de E-Devlet Uygulamaları: Hatay İli İskenderun İlçesi Örneği ", Yüksek Lisans Tezi, Çağ Üniversitesi,2014
- Saymer İdil, "Electronic Government in Public Administration: An Assessment of Local Government Web Sites in Turkey", International Journal of E-Business and E-Government Studies (7/2), 2015, 1-16
- Serbia, "A Framework for E-Government for the Republic of Serbia", National Alliance for Local Economic Development (3), 2016
- Serinkan, Celalettin, Cabar, Hasan,"KOBİ'lerin Yönetim ve Organizasyon Sorunları: Denizli'deki Tekstil İşletmelerinde Bir Araştırma", Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi 5(1) 2008, 1-28
- Scupola, Ada, Nicolajsen, Hanne Westh, Henten, Anders,"E-Services: Characteristics, Scope and Conceptual Strengths", IGI Global, 2010, 10-23
- Shoar, Mansore Hosseini, Moghaddam, Ali Reza Isfandyari , Atefeh, Zarei, Hassanzadeh Mohammad, "E-Government Implementation Models and Presenting E-Government 2.0 Conceptual Model", The International Journal of Accounting and Business Society 25 (1), 2017
- Signore, Oreste Chesi, Polletti, Maurizio Franco,"E-Government: Challenges and Opportunities", CMG Italy-Annual Conference, 2005
- Sözen, Süleyman, "New Public Management Reforms: The British Experience", Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Dergisi 57(2), 139-159
- Şahin Uysal, Özge. Kamu Sektörü Bilgisi. Bursa: Dora Yayıncılık, 2015

- Tech Target, “E-Commerce Definition”, 11 Eylül 2019 tarihinde erişildi.
www.searchcio.techtarget.com
- The Conversation, “African Countries Should Rethink How They Use E-Government Platforms”, 13 Eylül 2019 tarihinde erişildi.
www.theconversation.com
- Turan, Metin. Bilişim Hukuku. Ankara: Seçkin Yayınevi, 2020
- Türkiye Cumhuriyeti Sağlık Bakanlığı, E-Nabız, 2018, 1-37
- Ulusal Kültürün Altı Yönlü Modeli, Geert Hofstede Blog, 07 Temmuz 2020,
geerthofstede.com
- United Kingdom, Parliamentary Office of Science and Technology, Post note (321), 2009
- United Nations, “UN E-Government Framework”, 10 Eylül 2019 tarihinde erişildi. www.publicadministration.un.org
- United Nations, “Challenges to E-Government”, 12 Eylül 2019 tarihinde erişildi.
www.UNeGov.net
- United Nations, “E-Government Development Index”, 13 Aralık 2019 tarihinde erişildi. www.publicadministration.un.org
- United Nations, “E-Government Participation Index”, 13 Aralık 2019 tarihinde erişildi. www.publicadministration.un.org

TABLULAR LİSTESİ

Tablo 1: Japonya KOBİ Tanımı	20
Tablo 2: Avrupa Birliği KOBİ Tanımı	21
Tablo 3: Türkiye KOBİ Tanımı	23
Tablo 4: e-Devlet Gelişim Endeksi.....	53
Tablo 5: e-Devlet Modelleri	54
Tablo 6: Katar e-Devlet 2020 Strateji Eylemleri ve Katar Ulusal Vizyon 2030	60
Tablo 7: Katar e-Devlet 2020 Stratejisi Yol Haritası	62
Tablo 8: Katar e-Devlet 2020 Stratejisi Uygulamalarda Başarılı Olabilmek Gerekli Olan Destekleyici Girişimler	63
Tablo 9: Avusturya Dijitalleşme Seviyesi	75
Tablo 10: Avusturya e-Devlet Kullanım Göstergeleri.....	77
Tablo 11: Uruguay Dijital Devlet Stratejisinin Bileşenleri ve Alt Bileşenleri	78
Tablo 12: Uruguay Dijital Devlet Stratejisi Temel Amaçları.....	79
Tablo 13: 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı Stratejik Amaç ve Hedefler	84
Tablo 14: Türkiye e-Devlet Kullanımı Göstergeleri	87
Tablo 15: e-Devlet Gelişim Endeksi	88
Tablo 16: e-Devlet e-Katılım Endeksi	89
Tablo 17: e-Devlet e-Katılım ve Gelişim Sıralaması	90
Tablo 18: Genel Destek Programı Destekleri	92
Tablo 19: Geleneksel Girişimci Desteği	93
Tablo 20: İleri Girişimci Desteği-1.....	94
Tablo 21: İleri Girişimci Desteği-2.....	94
Tablo 22: Ar-Ge, İnovasyon ve Endüstriyel Uygulama Destek Programı Unsurları ...	95
Tablo 23: KOBİ Stratejik Ürün Destek Programı	96
Tablo 24: KOSGEB Uzaktan Eğitim Verileri	99
Tablo 25: İşletmelerin Hukuki Statüleri	105
Tablo 26: İşletmelerin Faaliyet Süreleri	105
Tablo 27: İşletmelerin Faaliyet Gösterdiği Sektörler	106

Tablo 28: KOBİ Ölçekleri	106
Tablo 29: KOBİ'lerin Çalışan Sayısı.....	107
Tablo 30: KOBİ'lerin Net Satış Hasılatı.....	107
Tablo 31: KOBİ'lerin Mali bilanço Toplamı.....	108
Tablo 32: KOBİ'lerin Bilgisayar Kullanma Durumu	109
Tablo 33: KOBİ'lerin İnternet Kullanma Durumu	109
Tablo 34: KOBİ'lerin Bilişim Teknolojilerinden Sorumlu Personel Bulunma Durumu	109
Tablo 35: KOBİ'lerin Bilişim Teknolojilerinden Sorumlu İşletme Yetkilisi.....	110
Tablo 36: KOBİ'lerin Bilişim Teknolojilerinden Sorumlu İşletme Yetkilisinin Eğitimi	110
Tablo 37: KOBİ'lerde e-Devlet İle İlgili Çağrışımlar	111
Tablo 38: e-Devlet Uygulamalarının Sosyal Yönü.....	112
Tablo 39: KOBİ'lerin KOSGEB e-Devlet sürecinden Bilgisinin Olup Olmadığı.....	113
Tablo 40: KOBİ'lerin KOSGEB e-Devlet sürecinde KOSGEB Tarafından Yeterli Bilgilendirmenin Yapılıp Yapılmadığı	113
Tablo 41: KOBİ'lerin KOSGEB e-Devlet Uygulamalarını Kullanma Sıklığı	113
Tablo 42: KOBİ'lerin Kullandıkları KOSGEB e-Devlet Uygulamaları	114
Tablo 43: KOBİ'lerin KOSGEB e-Devlet sürecinde Sorun Yaşayıp Yaşamadığı.....	114
Tablo 44: KOBİ'lerin KOSGEB e-Devlet sürecinde Yaşadıkları Sorun Türleri	115
Tablo 45: KOBİ'lerin KOSGEB e-Devlet Uygulamalarına İlişkin Görüşler.....	116
Tablo 46: KOBİ'lerin Faaliyet Süresi ve İşletmede Bilgisayar Kullanma	117
Tablo 47: KOBİ'lerin Faaliyet Süresi ve İşletmede İnternet Kullanma	118
Tablo 48: KOBİ'lerin Faaliyet Süresi ve İşletmede Bilişim Teknolojilerinden Sorumlu Personel Bulunma	119
Tablo 49: KOBİ'lerin Faaliyet Süresi ve İşletmede Bilişim Teknolojilerinden Sorumlu Personelin Kim Olduğu	120
Tablo 50: KOBİ'lerin Faaliyet Süresi ve İşletmede Bilişim Teknolojilerinden Sorumlu Personelin Eğitim Durumu	121
Tablo 51: KOBİ Sektörü ile İşletmede Bilgisayar Kullanma	122
Tablo 52: KOBİ Sektörü ile İşletmede İnternet Kullanma	123

Tablo 53: KOBİ Sektörü ve İşletmede Bilişim Teknolojilerinden Sorumlu Personel Bulunma.....	124
Tablo 54: KOBİ Sektörü ve İşletmede Bilişim Teknolojilerinden Sorumlu Personelin Unvanı.....	125
Tablo 55: KOBİ Sektörü ve İşletmede Bilişim Teknolojilerinden Sorumlu Personelin Eğitim Durumu	126
Tablo 56: KOBİ Sektörü ve İşletmenin KOSGEB e-Devlet Uygulamalarını Kullanma Sıklığı.....	127
Tablo 57: KOBİ Ölçeği ve İşletmede Bilgisayar Kullanma Durumu.....	128
Tablo 58: KOBİ Ölçeği ve İşletmede İnternet Kullanma Durumu.....	129
Tablo 59: KOBİ Ölçeği ve İşletmede Bilişim Teknolojilerinden Sorumlu Personel Bulunma.....	130
Tablo 60: KOBİ Ölçeği ve İşletmede Bilişim Teknolojilerinden Sorumlu Personelin Unvanı.....	131
Tablo 61: KOBİ Ölçeği ve İşletmede Bilişim Teknolojilerinden Sorumlu Personelin Eğitim Durumu	132
Tablo 62: KOBİ Ölçeği ve İşletmelerin KOSGEB e-Devlet Uygulamalarını Kullanım Sıklığı.....	133

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1: KOBİ'lerin 2013 Yılı Ana Sektör Gruplarına Göre Dağılımı	24
Şekil 2: Ana Sektörlere Göre KOBİ'lere 2013 Yılı İlişkin Ekonomik Göstergeler	25
Şekil 3: e-Nabız Ekranı.....	86
Şekil 4: KOSGEB Uzaktan Eğitim Modülü	98
Şekil 5: Elektronik KOBİ Beyannamesi-1.....	101
Şekil 6: Elektronik KOBİ Beyannamesi-2.....	101

ANKET

Değerli anket katılımcısı; bu araştırma; Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı Kamu Yönetimi Bölümü Öğretim Görevlisi Prof. Dr. Sait AŞGIN danışmanlığında yürütülen “ KOBİ'lere yönelik e-Devlet Uygulamaları: KOSGEB Örneği” konulu yüksek lisans tezi kapsamında gerçekleştirilen bir çalışmadır. Bu amaçla hazırlanmış olan anket formunda verdiğiniz bilgiler yalnızca akademik araştırma kapsamında kullanılacaktır.

Bu bağlamda, katılımınız ve vermiş olduğunuz cevaplar büyük önem taşımakta olup vereceğiniz cevaplar kesinlikle gizli tutulacaktır. **Anket çalışması 20 sorudan oluşmakta olup 7-8 dakikanızı alacaktır.** Ayıracağınız değerli zamanınız ve yardımlarınız için teşekkür eder, çalışmalarınızda başarılar dilerim.

Süleyman BAYRAKTAR

Kamu Yönetimi Yüksek Lisans Öğrencisi/KOBİ Uzmanı

A) KOBİ'LERE İLİŞKİN SORULAR

1-İşletmenizin hukuki statüsü nedir?

Şahıs İşletmesi Limited Şirket Anonim Şirket Diğer

2-İşletmenizin faaliyet süresi hangi aralıktadır?

0-2 yıl 3-5 yıl 6-10 yıl 11-15 yıl 16 yıl ve üzeri

3-İşletmenizin faaliyet gösterdiği ana sektörü nedir?

- İmalat
- İnşaat
- Toptan ve Perakende Ticaret, Motorlu Kara Taşıtlarının ve Motosikletlerin Onarımı
- Ulaştırma ve Depolama
- Konaklama ve Yiyecek Hizmet Faaliyetleri
- Bilgi ve İletişim

Madencilik ve Taş Ocakçılığı

Diğer (belirtiniz).....

4-İşletmenizde 2018 yılında ortalama çalışan sayısı hangisine uygundur?

0-9 10-49 50-249 250 +

5-İşletmenizin 2018 yılı net satış hasılatı hangi aralıktadır?

3 milyon TL ve daha az

3 milyon TL (dâhil değil) – 25 milyon TL arasında

25 milyon TL (dâhil değil) – 125 milyon TL arasında

125 milyon TL'den fazla

6-İşletmenizin 2018 yılı mali bilanço toplamı hangi aralıktadır?

3 milyon TL ve daha az

3 milyon TL (dâhil değil) – 25 milyon TL arasında

25 milyon TL (dâhil değil) – 125 milyon TL arasında

125 milyon TL'den fazla

B) KOBİ'LERİN BİLGİ İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİNİ KULLANIMINA YÖNELİK SORULAR

7-İşletmenizde bilgisayar kullanılıyor mu?

Evet Hayır

8-İşletmenizde internet kullanılıyor mu?

Evet Hayır

9-İşletmenizde Bilişim Teknolojilerinden (bilgisayar, internet, özel yazılım vb.) sorumlu personel bulunuyor mu?

Evet Hayır

10-Bilişim Teknolojilerinden (bilgisayar, internet, özel yazılım vb.) sorumlu işletme yetkilisi kimdir?

- Muhasebe
- İşletme Sahibi
- İnsan Kaynakları Yetkilisi
- Diğer

11-Bilişim Teknolojilerinden (bilgisayar, internet, özel yazılım vb.) sorumlu işletme yetkilisinin eğitim durumu nedir?

- İlkokul
- Ortaokul
- Lise
- Lisans
- Yüksek Lisans
- Doktora

C) KOBİ'LERİN e-DEVLET KONUSUNDAKİ GÖRÜŞLERİNE İLİŞKİN SORULAR

12-e-Devlet uygulamaları denilince aklınıza gelen üç seçeneği seçiniz?¹⁵⁵

- Devlet hizmetlerinin internet üzerinden alınmasıdır
- Devlet kurumları arasındaki bilgi iletişimidir
- Klasik devlet anlayışında dönüşüme yol açan uygulamalardır
- Devlet hizmetlerinin hızlı ve şeffaf bir biçimde yurttaşa sunulmasıdır
- Devlet hizmetlerinde bürokratik işlemlerin aza indirilmesine yarayan uygulamalardır.
- Devlet hizmetlerinin 7 gün 24 saat verilebilmesidir
- T.C. kimlik numarasının birçok kamu işleminde kullanılmasıdır
- Kişisel bilgilerin güvenliğini riske atan uygulamalardır.

¹⁵⁵ Ali Erdem Akgül " E-Devlet ve Yurttaşlık İlişkisi Üzerine Sosyolojik Bir Değerlendirme: Aydın İli Örneği ",(Doktora Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi,2015),371

13-e-Devlet uygulamalarının sosyal yönlerine yönelik aşağıdaki ifadelere katılım düzeyinizi belirtiniz.¹⁵⁶

	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılmıyorum Ne Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
e-Devlet uygulamalarının yürütülebilmesi için gerekli olan teknolojik altyapı ve bilgi düzeyinin kamu kurumları açısından yeterli düzeyde olduğunu düşünüyorum.					
e-Devlet uygulamalarının beraberinde işsizlik, bütçe yetersizliği, güvenlik, insanlarda iletişim eksikliği vb. problemleri getirdiğini düşünmüyorum.					
Devletin e-Devlet uygulamalarının geliştirilmesi ve etkinliğinin sağlanması için yeterince destek olduğunu düşünüyorum.					
e-Devlet uygulamalarına ilişkin gelişmeleri yakından takip ediyorum					
e-Devlet projelerinin uygulanabilirlik açısından ülkede başarılı olduğunu düşünüyorum.					
e-Devlet uygulamalarının yürütülebilmesine ilişkin lojistik destek sağlayacak kamu personelin yeterli olduğunu düşünüyorum					
e-Devlet uygulamalarının maliyetleri düşürücü bir etkisi olduğunu düşünüyorum.					
e-Devlet uygulamalarının alınan hizmet kalitesini ve hızını artırdığını düşünüyorum					
e-Devlet uygulamalarının kamu tarafından (vatandaş) yeterince bilindiğini düşünüyorum.					
e-Devlet uygulamalarının alınan hizmetlerde hata payının azalması, kamusal hizmet zaafalarının önüne geçilmesi, eğitim vb konularda faydalı olduğunu düşünüyorum.					
e-Devlet uygulamalarının vatandaş-devlet ilişkisini geliştirdiğini düşünüyorum.					

¹⁵⁶ Özgür Satmaz "Türkiye'de E-Devlet Uygulamaları: Hatay İli İskenderun İlçesi Örneği ",(Yüksek Lisans Tezi, Çağ Üniversitesi,2014),94

D)KOBİ'LERE YÖNELİK KOSGEB e-DEVLET UYGULAMALARINA İLİŞKİN SORULAR

14-KOSGEB e-Devlet sürecinden bilginiz bulunmakta mıdır?

- Evet Hayır

15-KOSGEB e-Devlet süreci ile KOSGEB tarafından yeterli bilgilendirme yapıldı mı?

- Evet Hayır

16-KOSGEB e-Devlet Uygulamalarını Kullanım Sıklığı nedir?

- Hergün
 Haftada birgün
 Ayda birgün
 Nadiren

17-KOSGEB e-Devlet uygulamalarından hangilerini kullanmaktasınız?

- Bilgi Edinme
 KOBİ Beyannamesi
 Destek süreci
 Girişimcilik Eğitimi
 İşletme Değerlendirme Raporu
 İşletme Sınıfı ve KOBİ Vasfı Belgesi
 KOBİ Ödülleri
 KOBİ Kampüs

18- KOSGEB e-Devlet uygulamalarından sıkıntı yaşadınız mı?

- Evet Hayır

19-KOSGEB e-Devlet uygulamalarında yaşadığınız sıkıntılar nelerdir?

- Teknik sorunlar
- Bekleme süreleri
- Bürokratik sorunlar
- Erişebilirlik
- Yerel ağ sorunları

20-KOSGEB e-Devlet Uygulamalarına ilişkin aşağıdaki ifadelere katılım düzeyinizi belirtiniz.¹⁵⁷

	Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılmıyorum Ne Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
KOSGEB e-Devlet uygulamaları ile 7-24 işlem sağlanmaktadır.					
KOSGEB e-Devlet uygulamaları ile destek sürecine aracısız ulaşım sağlanmaktadır.					
KOSGEB e-Devlet uygulamaları ile zaman tasarrufu sağlanmaktadır.					
KOSGEB e-Devlet uygulamaları ile hizmet kalitesi artmaktadır.					
KOSGEB e-Devlet uygulamaları ile işlem hızı artmaktadır.					
KOSGEB e-Devlet uygulamaları ile iltimas olmadan hizmete ulaşım sağlanmaktadır.					
KOSGEB e-Devlet uygulamaları bürokrasinin azalmasına katkıda bulunmaktadır.					
KOSGEB e-Devlet uygulamaları ile kırtasiye maliyetleri önemli ölçüde azalmaktadır.					
KOSGEB e-Devlet uygulamaları ile yapılan hizmet daha güvenli hale gelmiştir.					
KOSGEB e-Devlet uygulamaları ile KOSGEB hizmetlerine bakış açım olumlu yönde değişmiştir.					
KOSGEB e-Devlet uygulamalarını yeterli görüyorum.					

¹⁵⁷ Ali Erdem Akgül " E-Devlet ve Yurttaşlık İlişkisi Üzerine Sosyolojik Bir Değerlendirme: Aydın İli Örneği ",(Doktora Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi,2015),372

ÖZGEÇMİŞ

Süleyman Bayraktar, 8 Kasım 1991 yılında Rize ilinin Derepazarı ilçesinde doğdu. İlköğrenim hayatını İstanbul ili Sultangazi ilçesinde bulunan Orgeneral Eşref Bitlis İlköğretim okulunda, Lise eğitimini Yalova ili Merkez ilçesi Yalova Anadolu Öğretmen Lisesinde, Üniversite eğitimi Ankara ili Yenimahalle ilçesinde bulunan Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Uluslararası İlişkiler Bölümü ve ikinci üniversite olarak Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Adalet bölümünde tamamladı. 30 Nisan 2015 tarihinde Sanayi ve Teknoloji Bakanlığının ilgili kuruluşu olan KOSGEB'in açtığı sınavı kazanarak Uluslararası İlişkiler Müdürlüğüne uzman yardımcısı olarak atandı. KOSGEB İdaresi Başkanlığının Stratejik Planlama ve Yönetim Müdürlüğünde KOBİ Uzmanı olarak çalışmaktadır. Evli ve bir çocuk babasıdır.