

T.C.
KIRŞEHİR AHİ EVRAN ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
SİYASET BİLİMİ VE KAMU YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

E-DEVLET KAPSAMINDA KOSGEB DESTEK
UYGULAMALARININ MEMNUNİYETİ ÜZERİNE BİR
ARAŞTIRMA

Cahit ULUĞ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

KIRŞEHİR-2020



©2020- Cahit ULUĞ

T.C.
KIRŞEHİR AHİ EVRAN ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
SİYASET BİLİMİ VE KAMU YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

E-DEVLET KAPSAMINDA KOSGEB DESTEK
UYGULAMALARININ MEMNUNİYETİ ÜZERİNE BİR
ARAŞTIRMA

A RESEARCH ON THE SATISFACTION OF KOSGEB
SUPPORT APPLICATIONS WITH THE CONTEXT OF E -
GOVERNMENT

Hazırlayan
Cahit ULUĞ
YÜKSEK LİSANS TEZİ

Danışman
Prof. Dr. Kürşad ZORLU

KIRŞEHİR-2020

KABUL VE ONAY

Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Anabilim Dalı yüksek lisans öğrencisi, Cahit ULUĞ tarafından hazırlanan “E-Devlet Kapsamında KOSGEB Destek Uygulamalarının Memnuniyeti Üzerine Bir Araştırma” adlı tez çalışması 12.10.2020 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda başarılı bulunarak jürimiz tarafından oybirliği ile **YÜKSEK LİSANS TEZİ** olarak kabul edilmiştir.

Danışman(İmza)

Prof. Dr. Kürşad ZORLU

Üye.....(İmza)

Doç. Dr. Hazal Ilgın BAHÇECİ BAŞARMAK

Üye.....(İmza)

Dr. Öğr. Üyesi Hüseyin ERTUĞRUL

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

.../.../20..

(İmza)

Doç. Dr. Hüseyin ŞİMŞEK

Enstitü Müdürü

BİLDİRİM

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

- ☐ Tezimin tamamı her yerden erişime açılabilir.
- ☐ Tezim sadece Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi yerleşkelerinden erişime açılabilir.
- ☐ Tezimin yıl süreyle erişime açılmasını istemiyorum. Bu sürenin sonunda uzatma için başvuruda bulunmadığım takdirde, tezimin/raporumun tamamı her yerden erişime açılabilir.

.../.../20..

Cahit ULUĞ

İmza

ÖZET

E-DEVLET KAPSAMINDA KOSGEB DESTEK UYGULAMALARININ MEMNUNİYETİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hazırlayan: Cahit ULUĞ

Danışman: Prof. Dr. Kürşad ZORLU

2020 –xviii + 83

Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü

Siyaset Bilimi Ve Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı

Jüri

Prof. Dr. Kürşad ZORLU

Doç. Dr. Hazal Ilgın BAHÇECİ BAŞARMAK

Dr. Öğr. Üyesi Hüseyin ERTUĞRUL

KOSGEB desteklerine, 2018 Şubat ayından itibaren e-Devlet üzerinden başvuru yapılmaya başlanmıştır. KOSGEB desteklerine e-Devlet üzerinden başvuru yapılmasının kurum çalışanlarının memnuniyeti üzerindeki etkisi, bu çalışmada incelenmiştir.

Bu bağlamda, öncelikle e-Devlet kavramına ilişkin temel tanımlara kavramlara değinilmiş, e-Devlete ilişkin bilimsel literatürde yer alan bilgiler aktarılmaya çalışılarak, internet kullanımının ve e-Devletin tarihsel süreç içerisindeki gelişmeleri irdelenmeye çalışılmıştır.

Çalışmada, e-Devlet kavramının tarihsel süreç içerisinde gelişimi incelenirken ülkemizdeki e-Devletin gelişim sürecindeki bulgulara da yer verilmiştir. e-Devlet portalı incelenerek, vatandaşlar için e-Devlete başvuru sürecinin sistem içerisinde nasıl yürütüldüğü ortaya konmuştur. Portalın işleyişine ilişkin süreçye yönelik bilgiler e-Devlet sitesinden alınan ekran görüntüleri ile zenginleştirilmiştir.

e-Devlet sürecinde karşılaştırma yapılabilmesi amacıyla Avusturya ve İsviçre'deki e-Devlet sistemi ilgili ülkelerin hükümet internet siteleri kanalıyla incelenmiş ve ülkemiz e-Devlet sistemine incelenen ülkeler doğrultusunda öneriler getirilmiştir.

Akabinde, KOSGEB kurumuna ilişkin genel manada bilgilendirme yapılarak, kurumun e-Devlet sürecine geçişine ilişkin bulgulara değinilmiştir. Vatandaşların, e-Devlet sistemine başvuru yapmasına ilişkin sürecin tam manasıyla anlaşılabilmesi için ekran görüntülerine yer verilmiştir.

KOSGEB kurumunda çalışan ve destek sürecinde görev alan KOBİ Uzmanı, KOBİ Uzman Yardımcısı ve Müdür pozisyonundaki kişilerle anket çalışması yürütülmüş ve çalışanların KOSGEB desteklerine e-Devlet üzerinden başvurulmasına ilişkin memnuniyet değerlendirilmesi ortaya konmuştur.

Sonuç tartışma ve öneriler kısmında çalışmaya ilişkin genel bir değerlendirme yapılarak Türkiye'deki e-Devlet sistemine ve çalışanlardan gelen geri bildirimlere göre KOSGEB e-Devlet süreçlerinin yürütülmesine ilişkin öneriler getirilmiştir.

Anahtar Kelimeler: e-Devlet, KOSGEB, Yeniden Yapılanma, Dijital Dönüşüm, Bilgi Teknolojileri

ABSTRACT

A RESEARCH ON THE SATISFACTION OF KOSGEB SUPPORT APPLICATIONS WITH THE CONTEXT OF E - GOVERNMENT

M. Sc. Thesis

Preparer: Cahit ULUĞ

Advisor: Prof. Dr. Kürşad ZORLU

2020- xviii + 83

Kırşehir Ahi Evran University, Graduate School Of Social Sciences

Political Science and Public Administration Department

Jury

Prof. Dr. Kürşad ZORLU

Assoc. Prof. Hazal Ilgın BAHÇECİ BAŞARMAK

Asst. Prof. Hüseyin ERTUĞRUL

Since February 2018, KOSGEB support applications have been submitted through e-Government. In this study the effect of applying the supports through e- Government over the satisfaction of employees of KOSGEB is being examined.

With this context, first of all some basic definitions and concepts about e-Government are being mentioned and presenting scientific literature, the usage of internet and the progress in the historical process of e-Government have been tried to be discussed.

In this study while examining the progress in the historical process of e-Government concept, it has also been mentioned the findings of the process of e-Government progress in our country. Examining e-Government portal, it has been emerged how the process of applying e-Government within the system is being performed for citizens. The information derived from the process relevant with the functioning of the portal has been enriched from screen shots having been received from e-Government website.

In order to make comparison e-Government process in our country to those in Austria and Switzerland, the governmental websites were examined and proposals were offered in the direction of the countries having been examined.

In the sequel, as generally notifying has been fulfilled about the institution of KOSGEB, the findings regarding the transition of e-Government process has been mentioned. Screen shots have been given place in order to make citizens' process concerning submission to e-Government system understand in the strict sense.

Surveys were conducted with people in the positions of SME expert, associate SME expert and manager and satisfaction assessment of personnel were presented concerning submission to KOSGEB supports through e-Government.

Generally evaluating the study in conclusion, discussion and suggestions parts, suggestions have been made for performing e-Government system in Turkey relying on the feedbacks from personnel.

Keywords: e-Government, KOSGEB, Restructuring in Public Administration, Digital Transformation, Information Technologies

ÖN SÖZ

Ülkemizde ve dünyada, e-Devlet uygulamalarının kullanımı 20. yüzyılın sonlarından itibaren gün geçtikçe artmaya başlamıştır. Bu süreçte, internet kullanımının tüm dünyada yaygınlaşması önemli rol oynamıştır. Geleneksel devlet anlayışının yerini zaman içinde modern devlet anlayışı almıştır. Bunun sonucunda, e-Devlet uygulamaları gün geçtikçe hükümetler tarafından tercih edilir hale gelmiştir.

21. yüzyılın başlarından itibaren, ülkemizde e-Devlete geçiş çalışmaları gün geçtikçe hız kazanmıştır. Her geçen gün devlet tarafından sunulan bir hizmetin e-Devlete taşınmasına şahit olmaktayız. Bu süreç içerisinde hükümet tarafından e-Devlete geçiş aşamasının hızlanmasına yönelik hem yeni birimler kurulmuş hem de mevzuat çalışmaları gerçekleştirilmiştir.

T.C. Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı ilgili kuruluşu olan KOSGEB, kurulduğu yıl olan 1990 yılından itibaren ekonomi için çok önemli olan KOBİ'lere destek vermekte ve küçük ve orta ölçekli işletmeleri çeşitli alanlarda desteklemektedir. 2009 yılında yapılan kurum kanunu değişikliği ile imalat sektörünün yanında hizmet sektörünü de desteklemeye başlayan KOSGEB'in destek potansiyeli gün geçtikçe artmaya başlamıştır.

KOSGEB, 2018 yılı başından itibaren destek süreçlerini e-Devlet üzerine taşımaya başlamış ve bu sayede dijitalleşme yönünde önemli bir atılım yapmıştır. Bu önemli süreçte kurum çalışanlarının önemli bir katkısı olmuştur. Bu çalışmada, destek sürecinde çalışan personelin e-Devlete geçiş sürecindeki memnuniyet durumunun ortaya konması amaçlanmıştır.

Çalışmada, Avusturya ve İsviçre'deki e-Devlet süreçleri incelenerek ülkemizdeki e-Devlet sistemine yönelik önerilerin getirilmesi de hedeflenmiştir. Bu sayede var olan sistemin daha çeşitli hizmetlerle yürütülmesi önerilmiştir. İki ülkede Almanca konuşulduğu için kültürel benzerlikler olması nedeniyle ve Türkiye'de bu konuda Almanca literatür daha az çalışıldığı için araştırma kapsamında bu ülkeler ele alınmıştır.

Tezin giriş bölümünde; e-Devlete ilişkin tanımlamalara, e-Devletin ülkemizde ve dünyadaki tarihçesine, e-Devletin temel unsurlarına e-Devletin özelliklerine ve kullanım alanlarına, e-Devletin amaçlarına, yararlarına, sakıncalarına gibi bilgilere yer verilmiştir. Bu sayede e-Devlet konusunda araştırma yapan kişilere, tezin mini bir kılavuz olması sağlanmaya çalışılmıştır.

Çalışmada yerli ve yabancı kaynaklardan istifade edilmiş olup, çalışma KOSGEB kurumundan elde edilen veriler ile zenginleştirilmeye çalışılmıştır. Çalışma esnasında, Avrupa'daki uygulamalar araştırılırken hükümet sitelerinden istifade edilmiştir. Türkiye ve KOSGEB örneklerinde ise kurum siteleri referans alınmıştır. Bu sayede gerekli bilgilere doğrudan ulaşmak hedeflenmiştir.

Kırşehir-2020

Cahit ULUĞ



İÇİNDEKİLER

Sayfa

KABUL VE ONAY	i
BİLDİRİM.....	ii
ÖZET	iii
ABSTRACT.....	v
ÖN SÖZ	vii
İÇİNDEKİLER	ix
TABLolar LİSTESİ	xii
ŞEKİLLER LİSTESİ	xv
SİMGELER VE KISALTMALAR	xvi
BÖLÜM I.....	1
1. GİRİŞ	1
1.1. ARAŞTIRMANIN PROBLEMİ.....	2
1.2. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ	2
1.3. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI	2
1.4. VARSAYIMLAR	2
BÖLÜM II	4
2. KAVRAMSAL AÇIKLAMALAR VE İLGİLİ LİTERATÜR.....	4
2.1. E-DEVLETE İLİŞKİN GENEL BİLGİLENDİRME	4
2.1.1 Geleneksel Devlet Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı ve e- Devlet	4
2.1.2 e-Devletin Tanımı ve Tarihçesi	5
2.1.3 e-Devletin Tarihsel Süreç İçerisinde Gelişimi.....	6
2.1.4 e-Devletin Temel Unsurları	9
2.1.5 e-Devlete Geçiş Aşamasında Yapılması Gereken İş ve İşlemler	10
2.1.6 e-Devletin Özellikleri ve Kullanım Alanları	11
2.1.7 e-Devletin Amaçları ve Yararları	12

2.1.8 e-Devletin Sakıncaları ve Sorunları	12
2.1.9 e- Devletin Etkinliğini Belirleyen Faktörler	13
2.2. TÜRKİYE’DE E-DEVLET	15
2.2.1 Ülkemizde e-Devlete Geçiş Süreci	15
2.2.2 Türkiye’de e-Devlet Portalı	16
2.3. AVUSTURYA VE İSVİÇRE’DE E-DEVLET.....	19
2.3.1 Avusturya’da e-Devlet.....	19
2.3.2 İsviçre’de e-Devlet.....	22
2.3.2 .1 İsviçre e-Devlet Stratejisi ve İlgili Kurumlar	22
2.3.2.2 Açık Hükümet Verileri (Open Government Data)	25
2.3.2.3 Easygov Swiss ve KOBİ Portalı	26
2.3.2.4 Şirketlerin Yararlandığı Hizmetler	27
2.3.2.5 İsviçre Resmi Ticaret Gazetesi	29
2.3.2.6 İsviçre’de Kamu İhalesi	29
2.3.2.7 Rakamlarla İsviçre’de e-Devlet Uygulamalarının Durumu.....	30
2.4. KOSGEB VE KURUMDAKİ E-DEVLET SÜREÇLERİ HAKKINDA BİLGİLENDİRME.....	30
2.4.1 KOSGEB Kurum Kanunu Değişikliklerinin Değerlendirilmesi	31
2.4.2 KOSGEB’de e- Devlet Sistemine Geçiş Süreci	33
2.4.3 KOSGEB e- Devlet Sistemine Başvuru Yapılması	34
BÖLÜM III.....	37
3. YÖNTEM	37
3.1. ARAŞTIRMANIN DESENİ/MODELİ.....	37
3.2. ARAŞTIRMANIN EVREN VE ÖRNEKLEMİ/ÇALIŞMA GRUBU	38
3.3. VERİ TOPLAMA ARACI.....	38
3.4. FAKTÖR ANALİZİ SONUÇLARI	40

3.5. VERİLERİN ANALİZİ.....	43
BÖLÜM IV	45
4. BULGULAR.....	45
4.1. DEMOGRAFİK ÖZELLİKLER	45
4.2. İSTATİSTİKSEL ANALİZLER.....	48
BÖLÜM V	68
5. SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER.....	68
5.1. SONUÇ VE TARTIŞMA	68
5.2. ÖNERİLER.....	68
KAYNAKÇA.....	71
ANKET	80
ÖZGEÇMİŞ	83

TABLÖLAR LİSTESİ

Sayfa

Tablo 2.1 KOBİ'lere İlişkin Genel Bilgiler	31
Tablo 2.2 Desteklerdeki ve Çalışanlardaki Değişim Oranları	32
Tablo 3.1 Ölçek Güvenilirliği	38
Tablo 3.2 Araştırma Evreni ve Örneklem	38
Tablo 3.3 Ölçek Güvenilirliği	40
Tablo 3.4 “KOSGEB Destek Uygulamalarına e-Devlet üzerinden başvurulması uygulamasından memnuniyet” ölçeğine 6. Soruya ait faktör analizi	40
Tablo 3.5 KOSGEB Destek Uygulamalarına e-Devlet üzerinden başvurulması uygulamasından memnuniyet ölçeğinin açıklanan toplam varyansı	40
Tablo 3.6 Rotated Component Matrixa.....	41
Tablo 3.7 “KOSGEB Destek Uygulamalarına e-Devlet üzerinden başvurulması uygulamasındaki faktörlerin başarı katkısına önemi” ölçeğine 7. Soruya ait faktör analizi.....	41
Tablo 3.8 KOSGEB Destek Uygulamalarına e-Devlet üzerinden başvurulması uygulamasının başarı katkısına önemi ölçeği'nin açıklanan toplam varyansı	42
Tablo 3.9 Rotated Component Matrixa.....	43
Tablo 4.1 Cinsiyet Dağılımı.....	45
Tablo 4.2 Yaş Dağılımı.....	45
Tablo 4.3 Çalışma Yılına Dağılımı.....	46
Tablo 4.4 Eğitim Durumunun Dağılımı.....	46
Tablo 4.5 Kurumdaki Pozisyona Göre Dağılım.....	46
Tablo 4.6 KOSGEB Destek Uygulamalarına e-Devlet Üzerinden Başvurulması Uygulamasından Memnun Olma Durumu (%)	47
Tablo 4.7 KOSGEB Destek Uygulamalarına e-Devlet Üzerinden Başvurulması Uygulamasından Başarı Faktörlerinin Hedeflenen Katkısı (%)	48
Tablo 4.8 Cinsiyete göre Personel Memnuniyeti ve Sürece Kurumun Katkısı	49
Tablo 4.9 Cinsiyete göre İş Süreçlerinde Etkinlik, Ekonomiklik, Verimlilik,.....	49

Tablo 4.10 Cinsiyete göre Personele İlişkin Etmenler Ve Sistemsel Yeterlilik	49
Tablo 4.11 Cinsiyete göre İdarenin Sürece Katkısı ve Teknolojik Yeterlilik.....	49
Tablo 4.12 Cinsiyete göre KOSGEB Destek Uygulamalarına e-Devlet üzerinden başvurulması uygulamasından memnuniyet ölçeği toplam puanı	50
Tablo 4.13 Cinsiyete göre KOSGEB Destek Uygulamalarına e-Devlet üzerinden başvurulması uygulamasının başarı katkısına önemi ölçeği toplam puanı.....	50
Tablo 4.14 Yaş Gruplarına göre Personel Memnuniyeti ve Sürece Kurumun Katkısı	50
Tablo 4.15 Yaş Gruplarına göre İş Süreçlerinde Etkinlik, Ekonomiklik, Verimlilik	51
Tablo 4.16 Yaş Gruplarına göre Personele İlişkin Etmenler ve Sistemsel Yeterlilik	51
Tablo 4.17 Yaş Gruplarına göre İdarenin Sürece Katkısı ve Teknolojik Yeterlilik	52
Tablo 4.18 Yaş Gruplarına göre KOSGEB Destek Uygulamalarına e-Devlet üzerinden başvurulması uygulamasından memnuniyet ölçeği toplam puanı	52
Tablo 4.19 Yaş Gruplarına göre KOSGEB Destek Uygulamalarına e-Devlet üzerinden başvurulması uygulamasının başarı katkısına önemi ölçeği toplam puanı.....	53
Tablo 4.20 Çalışma yılına göre Personel Memnuniyeti ve Sürece Kurumun Katkısı	53
Tablo 4.21 Çalışma yılına göre İş Süreçlerinde Etkinlik, Ekonomiklik, Verimlilik	54
Tablo 4.22 Çalışma yılına göre Personele İlişkin Etmenler ve Sistemsel Yeterlilik	54
Tablo 4.23 Çalışma yılına göre İdarenin Sürece Katkısı ve Teknolojik Yeterlilik.	55
Tablo 4.24 Çalışma yılına göre KOSGEB Destek Uygulamalarına e-Devlet üzerinden başvurulması uygulamasından memnuniyet ölçeği toplam puanı	55
Tablo 4.25 Çalışma yılına göre KOSGEB Destek Uygulamalarına e-Devlet üzerinden başvurulması uygulamasının başarı katkısına önemi ölçeği toplam puanı.....	56
Tablo 4.26 Eğitim Durumuna Göre Personel Memnuniyeti ve Sürece Kurumun	

Katkısı.....	56
Tablo 4.27 Eğitim Durumuna Göre İş Süreçlerinde Etkinlik, Ekonomiklik, Verimlilik	57
Tablo 4.28 Eğitim Durumuna Göre KOSGEB Destek Uygulamalarına e-Devlet üzerinden başvurulması uygulamasından memnuniyet ölçeği toplam puanı	57
Tablo 4.29 Eğitim Durumuna Göre Personele İlişkin Etmenler Ve Sistemsel Yeterlilik.....	57
Tablo 4.30 Eğitim Durumuna Göre İdarenin Sürece Katkısı ve Teknolojik Yeterlilik.....	58
Tablo 4.31 Eğitim Durumuna Göre KOSGEB Destek Uygulamalarına e-Devlet üzerinden başvurulması uygulamasının başarı katkısına önemi ölçeği toplam puanı.....	58
Tablo 4.32 Pozisyona Göre Personel Memnuniyeti Ve Sürece Kurumun Katkısı .	58
Tablo 4.33 Pozisyona Göre İş Süreçlerinde Etkinlik, Ekonomiklik, Verimlilik	59
Tablo 4.34 Pozisyona Göre KOSGEB Destek Uygulamalarına e-Devlet üzerinden başvurulması uygulamasından memnuniyet ölçeği toplam puanı.....	60
Tablo 4.35 Pozisyona Göre Personele İlişkin Etmenler ve Sistemsel Yeterlilik	60
Tablo 4.36 Pozisyona Göre İdarenin Sürece Katkısı ve Teknolojik Yeterlilik.....	61
Tablo 4.37 Pozisyona Göre KOSGEB Destek Uygulamalarına e-Devlet üzerinden başvurulması uygulamasının başarı katkısına önemi ölçeği toplam puanı.....	61
Tablo 4.38 KOSGEB Destek Uygulamalarına e-Devlet üzerinden başvurulması uygulamasından memnuniyet ölçeği	62
Tablo 4.39 KOSGEB Destek Uygulamalarına e-Devlet üzerinden başvurulması uygulamasının başarı katkısına önemi ölçeği.....	65

ŞEKİLLER LİSTESİ

Sayfa

Şekil 2.1 Giriş İmkânlarının Görüldüğü Linkin Ekran Görüntüsü.....	17
Şekil 2.2 e-Devlet Portalı Ana Ekranı	18
Şekil 2.3 KOSGEB Kurumu Resmi Web Sitesi	35
Şekil 2.4 e-Devlet Destek Başvuru Linki	35
Şekil 2.5 e-Devlet Giriş Ekranı	36



SİMGELER VE KISALTMALAR

Kısaltmalar	Açıklamalar
BFS	Bundesamt für Statistik
BTK	Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu
ECH	e-Government Standarts
E-DEC	Electronic Declaration
SİMAP	Système d'information sur les marches publics en Suisse
e-Devlet	Elektronik Devlet
EDP	Electronic Democracy and Participation
EGİZ	e-Government Innovation Center
ELAK	Elektronischer Akt
ELİC	E-Licensing
EPN	Electronic Production Networks
EPS	Electronic Public Services
FEDPOL	Bundesamt für Polizei
FOJ	Bundesamt für Justiz
ISB	Informatiksteuerungsorgan des Bundes
İP	Internet Protokol
KMO	Kaiser Meyer Olkin
KDV	Katma Değer Vergisi
KOSGEB	T.C. Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı.
MERNİS	Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi
NPM	New Public Management
OGD	Open Government Data

PDÖ	Plattform Digitales Österreich
PTT	Posta ve Telgraf Teşkilatı
RAV	Regionalen Arbeitsvermittlungszentren
SECO	Staatssekretariat für Wirtschaft
SIK	Schweizerische Informatikkonferenz
SPSS	Statistical Package for the Social Sciences
TÜBİTAK	Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu
TUENA	Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Plânı
ULAKBİM	Ulusal Akademik Ağ ve Bilgi Merkezi
TÜRKSAT	Türkisch Satellite
VEDOP	Vergi Daireleri Otomasyon Projesi

BÖLÜM I

1. GİRİŞ

Devlete ve devletin işleyişine ilişkin görüşler, ilk çağlardan itibaren var olmuştur. Antik Yunanda yaşamış düşünürler ve çeşitli filozoflar, devlet hakkında çıkarımlarda bulunmuştur. Ulus devletlerin ortaya çıkışı ile birlikte modern devlet kuramı hakkındaki düşünce ve görüşler yoğunlaşmıştır. Almanya ve Fransa’da kamu yönetimi hakkında çalışmalar yapılmıştır. (Akçakaya, 2017: 194).

1600’lü yıllarda yaşayan Alman düşünür Seckendorff, yayınladığı eserlerinde eyaletlerin yönetimi hakkında görüşler öne sürmüştür. Fransız düşünür Delamere de, bir prensliği inceleyerek kamu yönetimi hakkında çıkarımlarda bulunmuştur. 1800’lü yılların başından Fransız düşünür Bodin, yayınladığı eseriyle kamu yönetimi kavramını kullanmıştır. (Demir, 2015: 94)

Kamu yönetimi alanında yapılan bu çalışmalar Amerika’yı da etkilemiştir. Woodrow Wilson “İdarenin İncelenmesi” isimli makalesinde, Avrupa’da gelişen kamu yönetimine ilişkin gelişmelerin Amerika’yı etkilemesi gerektiğini belirtmiştir. Wilson, kamu yönetiminin siyaset biliminden farklı bir bilim alanı olarak kabul edilmesinin zorunlu olduğunu ifade etmiştir. <http://www.maliyetis.com/wp-content/uploads/2010/05/WoodrowWilson1.pdf> (E.T:15.03.2020)Wilson, devletin üstlendiği görevlerin arttığı ve kompleks hale geldiği için yönetim fonksiyonun ayrı bir bilim olarak incelenmesi gerektiğini ve bu sayede kamu yönetiminin daha rahat yerine getirilebileceğini belirtmiştir. Avrupa’da gelişen kamu yönetimi anlayışının, liberal düşünce yapısına sahip yerinden yönetimi benimseyen Amerika’ya uyarlanması gerektiğini ifade etmiştir. (Kerman, 2016:236)

Kamu yönetimi, ilk olarak klasik kamu yönetimi anlayışı üzerine şekillenmiştir. Bu yönetim anlayışında hiyerarşi, iş bölümü, ekonomik rasyonellik gibi kavramlar önemlidir. Belirli başlı kurallara göre örgütün bir makine gibi işletilmesi amaçlanmaktadır. Hiyerarşik bir örgütlenmede işbölümü hedeflenmiştir. Frederick Taylor, Max Weber, Henri Fayol, Luter Gulick gibi düşünürler teoriye katkı sağlamıştır. (Özer, 2015:29-37)

1980 yılından itibaren, kamu yönetiminde Yeni Kamu Yönetimi anlayışı egemen olmaya başlamıştır. Bu anlayış, kamu yönetimin serbest piyasa ve rekabet esaslarına göre yürütülmesini hedefler. Kamu yönetiminde; rekabet, performans ölçümü, yönetişim gibi kavramlara önem verilmektedir. Bu anlayışta hiyerarşi ve bürokrasinin en aza indirgenmesi

hedeflenmiştir. (Eryılmaz, 2017: 96-97)

Yeni kamu yönetimi anlayışıyla birlikte, ülkemizde ve dünyada e-Devlet uygulamaları ağırlık kazanmıştır. KOSGEB kurumunda, e-Devlet uygulamaları KOBİ'ler ve kurum çalışanları tarafından kullanılmakta olup, bu çalışmada e-Devlet uygulamalarının kurum çalışanları üzerindeki memnuniyeti incelenmeye çalışılacaktır.

1.1. ARAŞTIRMANIN PROBLEMİ

2018 yılı Şubat ayından itibaren, KOSGEB desteklerine e-Devlet üzerinden başvurulmaya başlanmıştır. Bu bağlamda ilgili tarihten itibaren; yapılan başvuruların değerlendirme işlemleri, KOBİ'lere yapılan geri bildirimler, evrak arşivleme işlemleri, diğer kurumların verilerine erişim elektronik ortam üzerinden gerçekleştirilmektedir. Bu çalışmayla, sürecin kurumda destek sürecinde çalışan personel üzerindeki memnuniyeti belirlenmeye çalışılmaktadır.

1.2. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

KOSGEB destek süreçlerine ilişkin iş ve işlemlerin e-Devlet üzerinden yapılması çalışanlar açısından çeşitli yenilikler getirmiştir. Bu çalışma ile bu sürecin; zamandan tasarruf ettirmesi, kırtasiye maliyetlerini düşürmesi, çalışma şartlarını kolaylaştırması, işin uzamasından kaynaklanan şikâyetleri azaltması gibi etkilerinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Araştırmadan elde edilen bulgulara istinaden KOSGEB kurumu, e-Devletten başvuru sürecine ilişkin revizyon çalışmaları gerçekleştirerek, çalışan memnuniyetinin artmasını sağlayabilir.

1.3. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI

Uygulanacak anket, kurumda taşra teşkilatında destek sürecinde çalışan tüm KOBİ Uzmanı, KOBİ Uzman Yardımcısı ve Müdürlere gönderildiği halde yoğun iş temposu ve diğer sebeplerden katılımcıların hepsinden geri dönüş olmamıştır.

1.4. VARSAYIMLAR

e-Devlet uygulamalarına geçiş kamu yönetiminde yeniden yapılanma sürecinin önemli bir parçasıdır.

Yararlanılan kaynaklardan elde edilen bilgiler sayesinde, e-Devlet konusunda temel kavramlara değinildiği varsayılmıştır.

e-Devlet uygulamalarına geçiş kamu kurumlarında bürokratik süreçlerin ve

kırtasiyeciliğin azalması gibi pek çok etki ortaya çıkarmıştır.

e-Devlet uygulamaları kamu kurumlarında çalışanlar açısından birçok yenilik getirmiştir.



BÖLÜM II

2. KAVRAMSAL AÇIKLAMALAR VE İLGİLİ LİTERATÜR

Bu kısım; e-Devlete ilişkin genel bilgilendirme, Türkiye’de e-Devlet, Avusturya ve İsviçre’de e-Devlet, KOSGEB ve kurumdaki e-Devlet süreçleri hakkında bilgilendirme olmak üzere dört bölümden oluşmaktadır.

2.1. E-DEVLETE İLİŞKİN GENEL BİLGİLENDİRME

Bu bölümde; e-Devlete ilişkin temel kavramlara değinilerek, e-Devlete ilişkin literatürde yer alan kavramlardan bahsedilmeye çalışılacaktır.

2.1.1 Geleneksel Devlet Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı ve e- Devlet

e-Devlet kavramından bahsedilmek için geleneksel devlet anlayışıyla olan farklılıklarına değinmemiz gerekmektedir. Geleneksel devlet anlayışında vatandaş bilgiye erişebilmek için kamu kurumuna başvurur ve kamu kurumu da bilgi sistemlerinden edindiği verileri vatandaş ile paylaşırdı. Kamu kurumlarının kendi arasındaki veri paylaşımı da bulunmamaktaydı. Kamu kurumlarının içerisinde sürekli uzayan bürokratik işlemler ve iş yükünün artması ilave personel istihdamına yol açmaktaydı. (İnce, 2001:24-25)

Elektronik devlette ise, vatandaş kamu kurumlarından edinmek istediği bilgileri elektronik ortam üzerinden edinebilmektedir. Bilgi işlem den sorumlu olan birim, elde ettiği bilgileri vatandaşla paylaşabilir. Kamu kurumları arasında veri paylaşımı da mevcut olduğu için, bürokratik süreçler kısalmaktadır. Bu sayede kamuda kâğıt israfı önlenir ve maliyetlerde tasarruf sağlanır. Elektronik devlette, devlet bir bütün halinde senkronize bir şekilde faaliyet göstererek kamuda etkin yönetim sağlanır (İnce, 2001: 25-26)

1990'ların ortalarından bu yana internet teknolojisinin kullanımı yoluyla, elektronik hükümetten sürekli bahsedilmeye başlandı. Bilgisayarlaşmanın mevcut durumu, kapsamlı süreç zincirlerinin elektronik olarak işlenmesini mümkün kıldı ve bu sayede yeni örgütsel kavramlar geliştirildi. Kamu Yönetiminin kurumsal görüşünün aksine, e-Devlet veri ve bilgi düzeyinde performans süreçleri için yoğun bilgi iletişim teknolojileri desteğini kullanır. Yeni kamu yönetimi açısından, bilgi iletişim teknolojileri önemli bir enstrümandır. İş organizasyonunu genellikle neo-ofis kalıpları takip eder. Yeni Kamu Yönetimi anlayışı, iş örgütünün uygun teşvik mekanizmalarının oluşturulması yoluyla kendiliğinden geliştiğini varsaymaktadır. Bunun yanında kamu hizmeti sunumunu, kamu

ve özel organizasyonları bir "üretim ağı" olarak tanımlamaktadır. Yeni kamu yönetimi anlayışında dikey olarak ağa bağlı hizmet ilişkilerinden bahsedilirken, e-Devlette hizmet ilişkileri genelde yatay ağ şeklinde oluşturulur. Son yirmi yılda iki büyük reform eğilimi mevcuttur: Yeni Kamu Yönetimi (NPM) anlayışı ve onun bir parçası olan e-Devlet. İdari modernleşme için bilgi iletişim teknolojilerinin potansiyelini ele alan e-Yönetişim dalgası, dünya çapında yaygınlaştı. (Reichard, 2004:16-18)

e- Yönetişim kavramı, kamunun elektronik platform üzerinden 7 gün 24 saat kesintisiz bir şekilde hizmet vermesini ifade etmektedir. e-Yönetişim kavramının önemli unsurlarından biri ise e-Demokrasidir. e-Demokrasi ile yurttaşlar elektronik platform üzerinden siyasi tercihte bulunabilmektedir. (Hergüner, 2017:91-92)

Kamu idarelerindeki mevcut reform stratejisi, yeni kamu yönetiminin önerilerine dayanır ve birey odaklıdır. Reform yönetiminin başlıca özellikleri aşağıdaki gibidir: (Grimmer, 2003:31)

- Kuruluş, personel ve bütçenin hiyerarşik kontrolünün oluşturulmasından ziyade, idari performans süreçlerinin sonuçlarına ilişkin idari eylemlerin yönlendirilmesi;
- Müşteri-pazar ve/veya piyasaya yönetim süreçlerinin etkinliğinin, belirlenmiş standartlara göre değerlendirilmesi ya da yönetimi;
- İşçi ve işveren arasında ayırım yapılarak etkili performans tasarımı için uzmanlaşmış hizmetlerin yanı sıra uzman ve kaynak sorumluluğunun yerindenliği;
- Politika ve yönetim arasında aynı zamanda yönetimin kendi içinde ve yönetimle kamu hizmeti müşterileri arasında sözleşme yönetimi.

2.1.2 e-Devletin Tanımı ve Tarihçesi

e-Devlet (elektronik devlet) kavramı günümüzde çağdaş ve rasyonel bir yönetimle aynı anlama gelmektedir. e-Devletin idarenin sunduğu hizmetleri yeniden tasarlamak için bir imkan sunduğunu söyleyebiliriz. https://www.digitales.oesterreich.gv.at/was-ist-e-government-#Definition_E-Government (E.T: 03.01.2020)

e-Devletle ilgili çeşitli tanımlamalar yapılmaktadır. Bir tanıma göre e-Devlet: Bilgi ve iletişim teknolojileri yardımı ile hükümet ile ilgili iş ve işlemlerin, elektronik bir ortamda yürütülmesidir. Teknik gelişmeler sayesinde gelecekte hükümetle ilgili işlerin

tamamen elektronik ortamda yürütüleceği düşünülmektedir. Bu tanım yerel, ulusal ve evrensel anlamda geçerlidir. Aynı zamanda yasama, yürütme yargı organlarını ve kamu işletmelerinden oluşan tüm kamuyu kapsar. Daha kısa olan bir tanıma göre e- Devlet: Bilgi teknolojisinin çok yoğun kullanımı sayesinde siyaset ve devlet yönetiminde kamu irade süreçlerinin planlanmasıdır. (Mehlich, 2002: 1-2)

e-Devleti tanım olarak sadece vatandaşla ile devlet arasındaki iletişim olarak nitelendirmemek gerekmektedir. e-Devlet sayesinde vatandaşlar; karar verme sürecine aktif olarak katılabilir, politika yapıcılarla sohbet edebilir ve online tartışma platformları kurulabilir. Yasama süreçlerinde vatandaşların fikirleri alınabilir. İleriki aşamalarda vatandaşlar seçimlere elektronik kart ile katılabilir. https://www.digitales.oesterreich.gv.at/was-ist-e-government-#Partizipation_der_Buerger_innen_und_Buerger (E.T: 03.01.2020)

e-Devletin genel olarak, elektronik medya aracılığıyla bilgi ve iletişim teknolojileri vasıtasıyla yönetişime ilişkin iş süreçlerinin işlenmesi anlamına geldiği anlaşılmaktadır. e-Devlet, hükümet ve yönetimin entegrasyonu ile ilgilidir. e-Devlet, yeni iş modellerinin tasarımı ve işletilmesi için bugün mevcut olan bilgi teknolojilerini kullanmaktadır. W. Landsberg'e göre, e-Devlet: İdari organizasyonda yönetimin, "yönetim-vatandaşlar-ekonomi" üçgeninde medyaya ve bir iletişim platformu olarak internet rasyonalizasyona destek verdiği geçişidir. Bu eskisinden farklı bir yönetim biçimidir. (Grimmer, 2003: 32-33)

e-Devlet, Avrupa Birliği Komisyonuna göre:” Kamu idarelerinde bilgi ve iletişim teknolojilerinin, kamu hizmetlerini ve demokratik süreçleri iyileştirmek ve devlet politikalarının tasarımı ve uygulanmasını kolaylaştırmak için örgütsel değişiklikler ve yeni yetenekler ile birlikte kullanılması” olarak tanımlanmaktadır. Bu tanımda, e-Devlet ile; temel olarak, devletin, siyasetin ve kamu yönetiminin kurumsal görevlerinin performansının iyileştirilmesi amaçlanmaktadır. (Leps, 2016:10)

2.1.3 e-Devletin Tarihsel Süreç İçerisinde Gelişimi

e-Devletin tarihsel sürecini anlayabilmemiz için, öncelikle internet kullanımının tarih içerisindeki gelişimine bakmamız gerekmektedir. Aşağıda bu süreçlere ilişkin bilgilendirmeler yapılmıştır.

İnternet, ilk defa 1969 tarihinde Amerika’da Savunma Bakanlığı tarafından kullanılmıştır. İlk başlarda bakanlık bilgisayarları arasında iletişimi sağlamak için

kullanılan internet; zaman içinde sohbet, mail gönderme sesli ve görüntülü iletişim için de kullanılmıştır. Ülkemizde internet kullanımı, ilk defa ODTÜ tarafından gerçekleştirilmiştir. 1998 yılından itibaren, Türk Telekom kurumunun çabalarıyla internet kullanımı ülke genelinde yaygınlaşmaya başlamıştır. (Taş, 2016:95-97)

Türkiye’de internet kullanımına ilişkin yabancı sivil toplum kuruluşları tarafından hazırlanan “Digital in Turkey” raporuna göre: <https://dijilopedi.com/2019-turkiye-internet-kullanim-ve-sosyal-medya-istatistikleri/> (E.T: 03.01. 2020)

Ülkemizde 59,36 milyon kişi internetten istifade etmektedir. Bu kişiler içerisinde 52 milyon kişi sosyal medya araçlarını kullanmaktadır. 2018 yılı Ocak ayına göre, 2019 yılı Ocak ayında internet kullanımı 5 milyon kişi, aktif sosyal medya kullanıcısı da 2 milyon kişi artmıştır. İlgili raporda erişkin kişilerin cep telefonu kullanım oranı %98 olarak belirtilirken, bu kişiler içerisinde akıllı telefon kullanım oranı % 77 olarak tespit edilmiştir. Araştırmada insanların, günde ortalama 7 saat internet ortamında vakit geçirdiği de belirtilmiştir.

Elektronik devlet terimi, ilk olarak 90’lı yılların başında internet kullanımındaki gelişmeyle birlikte bu gelişmelerin kamu yönetimi açısından kullanımı amacıyla Clinton yönetimi zamanında Amerika’da ortaya çıkmıştır. İlerleyen yıllarda bu kavram, elektronik idari reform kapsamında Alman diline de yerleşmiştir. (Mehlich, 2002:1)

1993 yılında görev süresinin başında Clinton hükümeti, bir hükümet programı olarak ulusal bir bilgi altyapısı kurdu ve aynı zamanda ulusal performans incelemesi başlattı. Bu sayede bilgi iletişim teknikleri, idareyi yeniden yapılandırmada belirleyici bir rol üstlendi. Yapılan hamleler ile yurttaşlara daha yakın bir kamu idaresi oluşturmak hedeflenmişti. "Elektronik Bankacılık" örneğini takiben, vatandaşlar ve yönetim arasında yeni bir teknik temelde "elektronik hükümet" vizyonu geliştirildi. ABD Kongresi'nde, teknoloji değerlendirme ofisi tarafından kamu hizmetlerinin elektronik olarak sağlanmasına yönelik eğilimin kaçınılmaz olduğu süreç içerisinde tespit edildi. Daha az veya daha fazla yönetimden ziyade, devletin hangi işlevleri gerçekleştirilmesi gerektiği, kamu yönetiminin bu konuda hangi rolü oynaması gerektiği ve bunun en az çaba ile daha iyi bir kaliteye ulaşılacak şekilde nasıl gerçekleştirilebileceği tespit edilmeye çalışıldı. Bu kapsamda, kamuda geniş bir elektronik e-Posta kullanımı teşvik edildi ve president@whitehouse.gov bu dönemde uygulamaya koyuldu. Fedworld ve Sosyal Güvenlik Ajansı üzerinden sorgulamalar yapılmaya başlandı. (Kubicek, 1999:15)

1998 yılında, İngiliz hükümeti "elektronik hükümet" başlıklı bir rapor yayınladı. Raporda bilgi ve iletişim teknolojilerinin, devlet üzerindeki etkisinden ve vatandaşla olan ilişkisinden bahsedilmektedir. Raporda; bilgi ve iletişim hizmetlerinin elektronik medya aracılığı ile kullanımından, bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığı ile yeni fırsatların yaratılmasından, bilgi ve iletişim teknolojileri vasıtasıyla halk ve devlet arasındaki demokratik süreçlerin ciddi manada değişmesinden bahsedilmektedir. https://www.alexandria.unisg.ch/13463/1/00_Gisler_eGov.pdf (E.T: 04.01.2020)

e-Devlete geçiş süreci, bir anda olmayıp zaman içinde gerçekleşmiştir. Aşağıda, konuya ilişkin süreç içerisindeki dönemlerden bahsedilecektir: (Şahin, 2014:144)

Bilgi edinme ve bilgiyi paylaşım amacıyla internetten yararlanma dönemi: 1993-1998 yılları arasını kapsayan bu dönemde; kamu kurumları, internet siteleri kurmuş ve bu siteler üzerinden halkı bilgilendirmiştir.

Çevrimiçi hizmetlerin sunumunun yapılması: 1998-2001 yılları arasını kapsayan bu dönemde elektronik posta ile vatandaşların taleplerine cevap verilmeye başlanmış, bunun yanında vergi, sigorta ödemeleri ve buna ilişkin evrakların temini işlemi internet üzerinden gerçekleştirilmeye başlanmıştır.

Tek portal üzerinden çeşitli hizmetlerin verilmeye başlanması: 2001 yılından günümüze kadar devam eden süreçte, e-Devletle ilgili çeşitli hizmetler bir portal üzerinden verilmeye başlanmıştır. Kişiler elektronik bir şifre edinerek birden çok işlemi tek portal üzerinden gerçekleştirmeye başladılar.

e-Devletin gelişmesinde, bilgi ve iletişim teknolojisindeki gelişmeler önemli rol oynamıştır. Bilgi ve iletişim teknolojisindeki gelişmeleri aşağıdaki şekilde sıralayabiliriz: (Kieser,1984:42)

Data işleme: Diyalog sistemleri aracılığıyla, vaka işleme görevleri daha kapsamlı olur ve böylece daha fazla kısmi görev programlanabilir hale gelir. Kullanıcı görevlerini desteklemek için ihtiyaç duyduğu programları daha fazla oluşturabilir.

Metin işleme: Modern metin işleme sistemleri sayesinde; metinleri derlemek, düzeltmek daha rahat hale gelmiştir.

Bilgi depolama ve kurtarma: Çeşitli bilgi, veri, metin ve çizimler entegre veri tabanlarında veya dağıtılmış veri tabanlarında saklanır. Uygun kurtarma ve veri yönetim sistemleri sayesinde saklanan bilgileri bulmak ve bilgiler arasında bağlantı yapmak

mümkündür.

Bilgi alışverişi: Bilgi, kullanıcılar ve birimler arasında ya da birim içinde farklı kişiler arasında veya farklı tüzel kişilikler arasında değiştirilebilir.

Elektronik posta: Kelime, işlem ve iletişim işlevlerine dayanarak, bir elektronik posta oluşturulabilir. Bunun için mesajlar bir ekranda oluşturulur herhangi bir alıcıya elektronik olarak gönderilir. Muhataplar, kendilerine gönderilen elektronik postayı istediği zaman ve sırada okuyabilirler. Elektronik postayı gizli olarak göndermek de mümkündür.

2.1.4 e-Devletin Temel Unsurları

e-Devlet birbiriyle ilişkili birçok unsurdan oluşmaktadır. Aşağıda, e-Devleti oluşturan temel unsurlardan bahsedilmektedir: (Kırçova , 2003:17-22)

Kamu kurum ve kuruluşları: Her türlü ekonomide devlet, hem talep eden hem de arz eden olarak ekonomide oldukça önemli bir yere sahiptir. Devletin yaptığı hizmetlerin bilgi işlem teknolojisi ortamına taşınmasıyla, kamu hizmetlerinde etkinlik ve verimlilik büyük ölçüde sağlanacaktır.

Kamu kurum ve kuruluşlarında istihdam edilenler: Devletin elektronik ortamda hizmet sunmasıyla birlikte, kamu kurumunda çalışan kişilerin bilgisayar teknolojilerine hakim olması gereksinimi ortaya çıkmıştır. Bu açıdan, kamu kurumunda çalışan kişilerin bilgi işlem teknolojilerinde yetkinlik kazanması elzemdir.

Halk: e-Devlet hizmetinin en büyük yararlanıcılardan biride halktır. Vatandaşlar, internet kanalıyla kamu e-Devlet portalına bağlanırlar ve buradan gerekli iş ve işlemleri gerçekleştirebilirler. Bunu yapabilmek için, vatandaşların temel bilgisayar teknolojilerine hakim olması gerekmektedir. Son yıllarda toplum içinde internet ve bilgisayar kullanımı oranı bir hayli artmıştır.

Firmalar: Firmalar, internet kullanımı başladığından günümüze kadar olan süreçte elektronik ağları yoğun bir şekilde kullanmışlardır. İşletmeler; ürünlerinin satımı ve tanıtımı için, rekabet ortamında ayakta kalabilmek farkındalık oluşturabilmek için internetten yararlanmaktadır. İşletmelerin uymak ve yerine getirmekle yükümlü olduğu kanuni işlemler olduğu için devletle de yoğun bir iletişimleri vardır.

Diğer kurum ve kuruluşlar: Kamu kurum ve kuruluşlarının yanında; sivil toplum örgütleri, vakıflar, dernekler gibi çeşitli kurum ve kuruluşlarda, yaptığı işlemlerin hem kendilerini hem vatandaşı etkilemesi nedeniyle e-Devlet sistemi içerisinde önemli bir yerde

bulunmaktadır.

e-Devlet de çeşitli etkileşimler vardır. İlki, devletten halka olan etkileşimlerdir. Vatandaşlara çeşitli konularda bilgiler verilir ve vatandaşların e-Devlet üzerinden kamu kurumlarıyla işlemler yapması sağlanır. İkinci etkileşim devletle özel sektör arasındadır. Özel sektörde faaliyet gösteren firmalar e-Devlet sayesinde, hem kamuya ilişkin iş ve işlemlerini yerine getirebilirler hem de verilen teşvikler yapılan düzenlemeler hakkında bilgi sahibi olurlar. Üçüncü etkileşim, devlet ve devlete mal veya hizmet temin eden tedarikçiler arasındadır. Bu sayede, devlet elektronik ortam üzerinden mal ve hizmet temin edebilir. Son olarak, kamu kurumlarının kendi içerisindeki etkileşimi mevcut olup kurumlar kendi aralarında işlem bildirimi ve veri paylaşımını gerçekleştirebilirler. (Bozkurt, 2017: 102)

2.1.5 e-Devlete Geçiş Aşamasında Yapılması Gereken İş ve İşlemler

e-Devlete geçiş aşamasının başarılı bir şekilde uygulanabilmesi için, öncelikle bir internet stratejisinin ortaya konması gerekmektedir. Bu strateji oluşturulurken de toplumun tüm birimlerinin görüşünün alınması lazımdır. Daha sonra, web tabanlı işlemlerin nasıl gerçekleştirileceğinin belirlenmesi gerekmektedir. Bu işlemler yapılırken başarılı bir şekilde e-Devlet hizmetlerini yürüten ülkelerin incelenmesi katkı sağlayacaktır. Akabinde, bir pilot proje yürütülerek bir e-Devlete ilişkin bir deneme gerçekleştirilebilir. Çıkan sonuçlar analiz edilerek çeşitli alternatifler geliştirilir. En verimli alternatif seçimi işleme konularak, zaman içinde değişen ihtiyaçlara göre sitenin güncellenme ihtiyaçlarının yerine getirilmesi gerekmektedir. (Gül, 2002: 22-25)

e-Devletin en önemli amacı devletin iç ve dış performansı geliştirmektir. Bunu sağlamak için 3 temel kavramdan yararlanılmaktadır: https://www.alexandria.unisg.ch/13463/1/00_Gisler_eGov.pdf (E.T: 04.01.2020)

Elektronik demokrasi ve katılım (EDP): Burada halkın, elektronik temsil sürecine katılımdan ve demokratik olarak meşru karar verme prosedürlerinin hazırlanmasından bahsedilmektedir. İnternet üzerinden seçimlerin yapılması, vatandaşlara yönelik siyasi ağların kurulumu bu kapsamda değerlendirilebilir.

Elektronik üretim ağları (EPN): Elektronik medya aracılığıyla, kamu ve özel veya kamu ve kamu kurumları arasındaki işbirliği biçimleri, elektronik üretim ağları olarak adlandırılmaktadır. Kamu görevlerinin yerine getirilmesi için, sanal üretim ağlarının geliştirilmesi hedeflenmektedir. Federal yapılarda kanton ve belediyeler bu ağlar içerisinde

yer almalıdır. Yenilikler için dış kaynak kullanımı, elektronik tedarik çözümleri bu kapsamda değerlendirilebilir.

Elektronik kamu hizmetleri (EPS): Kamu hizmetlerinden, yararlanıcıların yerel bölgesel ulusal portallar aracılığıyla yararlanması. Bu duruma örnek olarak elektronik vergi sisteminden yararlanmak gösterilebilir.

e-Devlet idaresinin örgütsel yapısı, e-Devlet başarısı üzerinde doğrudan bir etkiye sahiptir. Örgütsel çözümün kalbinde idari süreçler vardır. Yeni idari süreçler, etkinlik, verimlilik ve kalite açısından beklenen faydaları belirler. Teknolojik çözümler, yenilik döngüleri ile desteklediğinde olumlu sonuçlar almak mümkündür. e-Devlet çözümüne giden yolda, idareler mevcut idari süreçlerin dönüşümünü sistematik olarak kontrol etmelidir. (Scher, 2003: 7)

2.1.6 e-Devletin Özellikleri ve Kullanım Alanları

e-Devlet hizmetinde bulunması gereken başlıca özellikler aşağıdaki gibidir: (Durna, 2005:162)

Her yerden erişilebilme: İnsanlar, internet hizmeti imkânı olan her yerden işyeri okul ev gibi kolaylıkla e-Devlete erişebilmelidir.

En son teknolojilerin kullanılması: Bilgisayar ve internet teknolojisi günümüzde hızlı bir şekilde ilerlemektedir. Bu yüzden gelişen teknolojiye istinaden, e-Devlet sistemlerinin de yeni teknolojiye entegre bir şekilde hizmet vermesi gerekmektedir

Kişisel verilerin korunması: Sistemler oluşturulurken kişisel bilgilerin üçüncü kişiler tarafından öğrenilemeyeceği bir biçimde kurgunun oluşturulması gerekmektedir.

Kamuda tasarrufun sağlanması: e-Devlet sisteminin kuruluşu için, yatırımlar yapılmalıdır. Bu yapılan yatırımlar sonucunda, e-Devletin kamu giderlerini düşürmesi gerekmektedir.

Kişiler, e-Devlet kanalıyla; borsa, hava durumuna günlük döviz kuru, resmi bültenler gibi bilgilere erişebilir. Bunun yanında; idarelere elektronik ortamda başvurarak SGK, vergi telefon borcu sorgulama hizmetlerinden yararlanabilirler. Öğrendikleri borç tutarı bilgilerini, e-Devlet üzerinden ödeyebilirler. Bu sayede, sıra beklemeden hızlı bir şekilde işlemi gerçekleştirmiş olurlar. Kamu yönetimi, ödeme işlemlerini kendi içerisinde oluşturacağı bir birimle gerçekleştirebileceği gibi bankalardan bu konuda destekte alabilir. (İnce, 2001: 47-49)

2.1.7 e-Devletin Amaçları ve Yararları

e-Devlet vasıtasıyla; kamu yönetiminin uygulamalarının tüm herkes tarafından bilinmesi, kamuoyunun etkin olarak yönetimi etkileyebilmesi, kamu kurum ve kuruluşları arasında veri transferi sayesinde bir işin birden fazla yapılmasının önlenmesi, halkın kamu kurumları nedeniyle yaşadığı zorlukların azalması ve kurumların elde ettiği bilgiler sayesinde iş yapma süratinin hızlanması hedeflenmektedir. (Aydın, 2018: 178)

Bunların yanında; vatandaşlara günün her saati kamu hizmeti sağlama, devlete ait bilgilere halkın erişmesi, işlem takibinin şeffaf yapılabilmesi sayesinde vatandaşın devlete olan güveninin artması ve rüşvetin yolsuzlukların mümkün merteye önlenmesi, çeşitli işlemlerin e-Devletten yapılması ile kamu bürokrasinin üzerindeki baskının azaltılması da hedeflenmiştir. (Şahin, 2014:142-143)

Yukarıda belirtilen etkilerin yanında; e-Devlet sayesinde vatandaşlara verilen hizmetlerin belirli bir kalite standardında sağlanması bu sayede tüm vatandaşların aynı kalitede hizmet alabilmesi, daha fazla sayıda insanın kamu hizmetlerinden yararlanması, ayrıca oluşturulan bir kamu portalı sayesinde kamu hizmetlerine vatandaşın pratik ve süratli şekilde ulaşması amaçlanmıştır. (Şeyhanlıoğlu, 2007:92)

Medyadaki yeniliklerden internetin yaygın olarak kullanılmasıyla birlikte, devlet ile vatandaş arasındaki iletişimin kalitesi artmıştır. Online uygulamalar sayesinde, devlet yönetimine ilişkin formlar bilgisayar üzerinde elektronik olarak imzalanarak yetkililere iletelebilmektedir. Bu sayede, formların postalanma işlemleri azaltılarak vatandaş odaklı ve maliyeti azaltıcı bir politika izlenebilmektedir. https://www.digitales.oesterreich.gv.at/was-ist-e-government-#Definition_E-Government (E.T:03.01.2020)

2.1.8 e-Devletin Sakıncaları ve Sorunları

e-Devlet hizmetine, internet üzerinden erişim sağlandığı için özel hayatın gizliliği konusunda sakınca oluşturabilecek durumların ortaya çıkması olasıdır. İnternet ortamındaki sohbet, alışveriş gibi işlemler sonucu kişisel bilgilerin ve İP gibi internet bilgilerinin üçüncü kişilerin eline geçme ihtimali bulunmaktadır. Bu bilgiler vasıtasıyla bazen satıcıların bize ulaşması da mümkün olmaktadır. Konuyu e-Devlet açısından düşünersek bir kişinin sağlık bilgilerinin bilinmesi acil müdahale esnasında olumlu bir unsurken, bu bilgilerin pazarlamacılar tarafından edinilmesi ise olumsuz bir unsurdur. (Gül, 2002: 28-30)

Bunun yanında, e-Devlet yoluyla haddinden fazla bilgi yükü de ortaya çıkabilir. Bazen ortaya çıkan bilgi yükünün izinsiz kopyalanması ve bu bilgilerin hakkıyla muhafazasında da sorun oluşabilir. Engelli bireyler, bilgiye erişmede güçlük çekebilir (Durna, 2005:157)

Heinrich Reinermann, Temmuz 2002’de yayınlanan "Elektronik Hükümetin Engelleri " adlı makalesinde: e-Devlet anlayışındaki eksikliklerin, bilgi toplumunda devlet ve yönetim için iyi bir e-Devlet örneğinin olmamasının, e-Devlet için eksik stratejilerin, e-Devlet için eksik uygulama konseptinin; e-Devlete geçiş sürecinde sıkıntılara yol açtığını belirtmektedir. (Grimmer, 2003: 34)

Bunun yanında, aşağıda belirtilen unsurlarda e-Devletin uygulanmasında sıkıntılara yol açmaktadır: (Durna, 2005:160)

- e-Devlet teknolojilerine ilişkin yeterli bilginin olmaması
- e-Devlete geçiş sürecinde idarecilerin süreçlerde yardımcı olmaması
- Özel hayatın gizliliğinin korunması
- e-Devletin finansmanının sağlanması
- Halkın e-Devlet uygulamaları konusunda istek sahibi olmaması
- Halkın internet hizmetine sahip olmaması
- e-Devletle ilgili hizmetlerin sürekli güncellenmesinin zorunlu olması
- İnternet erişim fiyatının yüksek olması

e-Devlete geçiş sürecinde, işlerin genel manada sistem üzerinden yapılması nedeniyle işsizlik ortaya çıkabilecektir. Lakin, elektronik devletin yeni iş sahaları oluşturması durumunda bu sıkıntı ortadan kalkacaktır. Bunun yanında, e-Devlet hizmetlerinin rasyonel bir şekilde fiyatlandırılması da gerekmektedir. Bunu sağlamak da her zaman mümkün olmamaktadır. (İnce, 2001: 32-40)

2.1.9 e- Devletin Etkinliğini Belirleyen Faktörler

e-Devlet sisteminin düzgün işleyebilmesi açısından, vatandaşlar kadar kamu çalışanlarının da yeni teknolojilere ayak uydurmaları gerekmektedir. <https://www.digi>

Yeni teknolojilerin kullanılmasıyla aşağıda belirtilen amaçlar sağlanmaya çalışılmaktadır: (Kubicek, 1999: 17-18)

Vatandaş veya müşteri odaklı olunması: Eskiden “vatandaşa yakınlık” olarak adlandırılan olgu, günümüzde genellikle " müşteri odaklılık" terimi ile ifade edilir. Burada amaçlanan husus aynıdır, vatandaşların istekleri ve ihtiyaçları, kamu yönetiminin ve çalışanlarının en çok dikkat etmesi gerektiği kriter olmalıdır. Yetkililere ulaşmak mümkün olduğunca, basit ve hızlı olmalıdır. Buna ek olarak, vatandaşların yeterli yardım ve tavsiye alacağı birimler olmalıdır. Müşteri dostu "vatandaş ofisleri", arabuluculuk merkezleri ve bilgilendirme servisleri kurulmalıdır.

Verimliliğin artması maliyetin azalması: Bütçedeki fonların kısıtlı ve personel maliyetlerinin yüksek olması nedeniyle, idare bu duruma karşı önlem almak zorundadır. Bu açıdan devletin görevlerin azaltılması (özeleştirme) ve rasyonalizasyon devlet yönetiminde ön plana çıkmıştır. Son yıllarda, hizmet odaklı maliyet muhasebesinin planlama kararlarına dayanmasını sağlayan yeni muhasebe ve kontrol sistemleri tanıtılmıştır. Bu bağlamda, idari prosedürler de teknik ve örgütsel açıdan gözden geçirilmelidir.

Daha fazla demokrasi ve katılım: Üçüncü bir amaç demokrasi ve katılımı teşvik etmektir. Bu yerel planda, vatandaşları siyasi ve sosyal eylemlere aktif olarak dahil etme hakkına sahip olan belediyeler için özellikle önemlidir. Özellikle son yıllarda yerel demokratikleşme çabaları büyük bir ivme kazanmıştır. Bilgi iletişim teknolojileri kanalıyla, vatandaş ilgilendiren bilgiler yayınlanmalı ve siyasi sürecin şeffaflığı artırılmalıdır. Vatandaşlar için "elektronik şehir toplantıları" düzenlenerek vatandaşlar ile politikacılar ve kamu kurumu idarecilerinin fikir alışverişini sağlamak da önemlidir. Bu, politika müdahalesini azaltacak ve seçmen katılımını artıracaktır.

Ekonomik kalkınma ve mevcut durumun güvenli hale getirilmesi: Yerel yönetimler aktif olarak gelirlerini artırmaya gayret etmeli ve bunu yaparken işletmelerin gelişmesi için birbirleriyle rekabet etmelidir. İşletmelerin teknoloji ve medya sektörlerinde gelişimi desteklenmeli, yeni kurulan işletmeler için teknoloji parkları kurulmalıdır. Aynı zamanda modern bir yönetim, turistler için eğlence tesisleri ve aktivitelerde belediyenin gelişmesini etkiler. Bölgenin tanıtımı konusunda internet ve medya olanakları kullanılabilir. Böylece, bölge dışındaki kişilere rahatlıkla ulaşılabilir. Bilgi iletişim teknolojileri sayesinde, idarenin kurumsal imajı olumlu hale gelebilir kişilere modern bir

topluluk izlenimi verilmesi sağlanır.

e-Devlet'in başarılı bir şekilde uygulanabilmesi için; teknolojik, yasal, ekonomik ve kültürel faktörler eşzamanlı olarak ele alınmalıdır. Yeni teknolojilerin başarılı bir şekilde tanıtılabilmesi için önce bir organizasyona yönelik bir düzenleme yapılması gerekmektedir. Bununla birlikte, teknolojik gelişme ile örgütsel reform yaklaşımları arasındaki sebep sonuç ilişkileri tespit edilemez. e-Devlet için, örgütsel ve teknoloji odaklı yaklaşımlar arasında etkileşimler olduğu varsayılabilir. Teknolojide veya organizasyonda durağan durumdan söz edilemez. Her ikisi de sürekli değişmektedir. Örgütsel bir reformdan sonra ortaya çıkan, teknolojinin kullanılmadığı veya örgütsel süreçlerin ve yapıların teknik yeniliklerle iptal edildiği birçok proje, bu ikilemin göstergesidir. (Hagen, 2003:114-115)

e-Devlete bilgi sistemleri teorisi açısından bakıldığında, bireysel sistemler çok sayıda farklı bileşenden oluşan "çevrimiçi işlem sistemleri" olarak tanımlanabilir. Erişim, altyapı ve uygulama alanlarındaki temel teknolojik işlevler, birbirlerini eşlik eden önlemlerle ve çerçeve koşullarının uyarlanmasıyla birbirlerini tamamlamaktadır. Belediye Başkanları, yasalarla getirilen temel kıstaslarında, e-Devlet uygulamalarını engellediğine inanmaktadır. Finansman sıkıntısı da e-Devlet üzerindeki önemli engellerdendir. Yöneticiler tarafından sorumluluk alınan ve yürütülen projeye finansman desteği sağlanan durumlarda, e-Devlet konusunda başarılı projeler yürütülmektedir. (Hagen, 2003 :116-117)

2.2. TÜRKİYE'DE E-DEVLET

Bu bölümde ülkemizde e-Devlete geçiş sürecinden bahsedilerek e-Devlet portalının işleyişi hakkında bilgilendirmelerde bulunmaya çalışılacaktır.

2.2.1 Ülkemizde e-Devlete Geçiş Süreci

Ülkemizde teknoloji politikaları konusunda karar almak ve yürütmek için, planlı dönemde 1963 yılında TÜBİTAK kurulmuştur. Her ne kadar teknoloji alanında atılımlar yapılmak istendiyse de özel sektörün bu konuda isteksiz olması nedeniyle üçüncü ve dördüncü dönemde kalkınma planlarında amaçlanan teknolojik ilerlemelere ulaşılamamıştır (Apaydın, 2015: 2)

TÜBİTAK'a bağlı faaliyet gösteren Bilim Teknoloji Yüksek Kurulu, 1997 yılında aldığı kararla (TUENA) Ulusal Altyapı ana planının oluşmasına karar vermiştir. Bunun yanında (ULAKBİM) Ulusal Akademik Ağ ve Bilgi Merkezinin faaliyete geçmesi de kurul tarafından kararlaştırılmıştır. TÜBİTAK'ın yanında Kamu Net Teknik Kurulu da, 1998

yılında faaliyete başlamış ve Avrupa Birliği tarafından 2000 yılının Haziran ayında kabul edilen e-Avrupa Planının kabul edilmesiyle dijital dönüşüm hız kazanmış, bu kapsamda 2002 yılı içerisinde Kamunet Teknik Kurulunun idari yapısında önemli değişiklikler meydana gelmiştir (Yavuz, 2009:10-11)

e-Devlete geçiş sürecinde, ilk aşama olarak 1998 yılından İçişleri Bakanlığı tarafından yürütülen MERNİS ve Maliye Bakanlığı tarafından yürütülen VEDOP projeleri örnek olarak gösterilebilir. 2002 yılındaki Acil Eylem Planında, e-Dönüşüm Türkiye projesine yer verilmiştir. Bu projenin yürütülmesi amacıyla, 2005 yılında Devlet Planlama Teşkilatı bünyesinde Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı faaliyete başlamıştır (Saylan, 2009:148-149)

Yapılan çalışmalar sonuç vermiş ve 2004 yılında 3054 olan kamu hizmeti sunan internet sitelerinin sayısı, 2006 yılında 8115'e çıkmıştır. (Yavuz, 2009:12)

Son senelerde, e-Devlet uygulamalarına yönelik 2015-2018 yıllarını kapsayan Bilgi Toplumu ve Stratejisi Planı hazırlanmıştır. Akabinde, 2016-2019 yıllarını kapsayan Ulusal e- Devlet Stratejisi ve Eylem Planı hükümet tarafından oluşturulmuştur. 2014-2018 yıllarını kapsayan 10. Kalkınma Planında da herkesin kolayca kullanabileceği, kişisel verilerin korunduğu bir e-Devlet ortamının oluşturulması hedeflenmiştir. 2016 yılında, Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığınca yayınlanan yönetmelikle, engelli bireylere yönelik kolaylık sağlanması ve tüm ödeme işlemlerinin gerçekleştirilebilmesi amaçlanmıştır. (Ekinci, 2018:336)

2.2.2 Türkiye’de e-Devlet Portalı

Ülkemizde e-Devlet hizmeti tek bir portal üzerinden (www.turkiye.gov.tr) üzerinden sağlanmaktadır. Portalın idaresine ilişkin iş ve işlemler, Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığının sorumluluğuna verilmiştir. Portal ile ilgili işlemler, Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığının kuruluşu olan TÜRKSAT tarafından diğer kamu kurum ve kuruluşlarının katılımıyla yerine getirilmektedir. (Karaca, 2018:231)

2008 Aralık ayından itibaren “e-Devlet Kapısı Projesi” uygulanmaya başlanmıştır. Bu tarihten itibaren, e-Devlete ilişkin tüm işlemler www.turkiye.gov.tr adresinden gerçekleştirilmeye başlandı. Proje kapsamında tek bir internet sitesinden tüm hizmetlerin verilmesi, çeşitli ödeme işlemlerinin gerçekleştirilmesi, kamu kurumlarının arasında veri alışverişinin sağlanması hedeflenmiştir. (Sevinç, 2013:199)

Portala ulaştıktan sonra, çeşitli yollarla sisteme kendimizi tanıtabiliyoruz. Bu konuda mevcut olan sisteme giriş imkânları aşağıdaki gibidir: <https://giris.turkiye.gov.tr/Giris/>, (E.T: 12.01.2020)

Şekil 2.1 Giriş İmkânlarının Görüldüğü Linkin Ekran Görüntüsü

Kaynak: <https://giris.turkiye.gov.tr/Giris/> E.T: 12.01.2020

e-Devlet Şifresi: Vatandaşlar; ülke içinde PTT'den, ülke dışında ise büyükelçiliklerden edinecekleri şifre ile sisteme giriş yapabilirler. Şifre edinmek için PTT'ye 2 TL ücret ödenir. Şifre kaybedildiğinde ise 4 TL yeni şifre için bedel ödenmektedir. Elçilik veya konsolosluktan edinilecek şifrelerde herhangi bir bedel alınmaz. Kişilerin, şifre edinebilmesi için bizzat başvurmaları gerekmektedir. <https://giris.turkiye.gov.tr/Giris/e-Devlet-Sifresi#> (E.T: 12.01.2020)

Mobil İmza: Vatandaşlar; Turkcell, Vodafone ya da Türk Telekom'a başvurarak ıslak imza hükmünde olan mobil imzalarına sahip olabilirler. Konuya ilişkin ücretlendirme

tutarı, cep telefonu operatörü tarafından belirlenir. <https://giris.turkiye.gov.tr/Giris/Mobil-Imza#> (E.T: 12.01.2020)

Elektronik İmza: Vatandaşlar, elektronik imzayı bu konuda BTK tarafından yetkilendirilmiş işletmelerden temin edebilirler. Elektronik imza, hukuki olarak ıslak imza ile aynı sonuçları doğurur. Elektronik imza kullanımı için, bilgisayarda kurulu bir programa ve akıllı karta ihtiyaç vardır. <https://giris.turkiye.gov.tr/Giris/Elektronik-Imza#> (E.T: 12.01.2020)

TC Kimlik Kartı: Nüfus cüzdanı edinmek isteyen vatandaşlara, Nüfus Müdürlüklerinde TC Kimlik Kartı verilmeye başlanmıştır. Vatandaşlar bu kimlik kartının yanında, standart kart okuyucusu veya tuşlu kart ile e-Devlete giriş yapabilmektedirler. <https://giris.turkiye.gov.tr/Giris/T-C-Kimlik-Karti#> (E.T: 12.01.2020)

İnternet Bankacılığı: e-Devlet uygulamalarına, sisteme entegre olmuş bankaların internet bankacılığı hizmeti ile giriş sağlanabilir. 25.04.2020 tarihi itibarıyla içinde Ziraat Bankası, Vakıfbank, İş Bankası, Halkbank gibi bankaların olduğu toplam 21 banka üzerinden e-Devlete giriş sağlanabilmektedir. <https://giris.turkiye.gov.tr/Giris/Banka-Giris> (E.T: 25.04.2020)



Şekil 2.2 e-Devlet Portalı Ana Ekranı

Kaynak: <https://www.turkiye.gov.tr/> (E.T: 24.04.2020)

Sisteme girdikten sonra, yukarıda görülen işlemleri yapabildiğimiz sayfaya yönlendirme yapılmaktadır. 24.04.2020 tarihinde; 655 kurum, 5031 tane hizmeti portal üzerinden sağlamakta ve sistem üzerinde kayıtlı 46.480.692 kişi bulunmaktadır. <https://www.turkiye.gov.tr> (E.T: 24.04.2020)

Yukarıda, www.turkiye.gov.tr internet sitesinden alınan ekran görüntüsünde görüldüğü üzere: Vatandaşlar, ulaşmak istedikleri hizmetlere ilişkin arama bölümünden

hizmet araması yapabilirler. Bunun yanında e-Hizmetler bölümünden, ulaşmak istedikleri e-Hizmeti arayabildikleri gibi kurum belediye ya da firma bazında e-Devlet hizmetine ulaşım sağlayabilirler. e-Devletle ilgili sıkıntı yaşayan vatandaşlar, hızlı çözüm bölümünden sorunlarına yönelik arama gerçekleştirebilirler.

e-Devlet üzerinden verilen hizmetlerde, engelli vatandaşlarımız da düşünülmüştür. Vatandaşlar, sadece klavye ile fare kullanmadan hizmetlere erişebilirler. Bunun yanında, olan metinleri daha belirgin hale getiren veya sadece yazıları gösterip resimleri saklayan uygulamalar mevcuttur. Portala; internet Explorer, mozilla, safari, Google chrome taracılarıyla erişim sağlanabilmektedir. <https://www.turkiye.gov.tr/bilgilendirme?konu=erisilebilirlik> (E.T: 12.01.2020)

e-Devlet kapısında, görüntülü çağrı merkezi hizmeti de bulunmaktadır. İşitme veya konuşma engeli bulunan vatandaşlarımız, hafta içi 08-18 saatleri arasında bilgisayarındaki kamera mikrofon ve adobe flash player desteğiyle işaret dili bilen uzmanlardan destek alabilmektedir. <https://www.turkiye.gov.tr/e-Devlette-engel-yok> (E.T: 12.01.2020)

e-Devlet kapısı üzerinden çeşitli hizmetler verilmektedir. Bu hizmetlerin ilki vatandaşı bilgilendirme hizmetleridir. İkinci olarak, sistemle bütünleşik elektronik hizmetlerde portal üzerinden sunulmaktadır. Vatandaşlar, yaptıkları işlemlere ait bazı ödeme işlemlerini portal üzerinden gerçekleştirebilirler. Portal üzerinde, devlet kurum ve kuruluşlarına ulaşmaya yönelik linklere de yer verilmektedir. <https://www.turkiye.gov.tr/bilgilendirme?konu=sikcaSorulanlar> (E.T: 12.01.2020)

Sistem üzerinden yoğun olarak, 25.04.2020 tarihi itibarıyla; SGK, Gelir İdaresi Başkanlığı, Adalet Bakanlığı, Emniyet Genel Müdürlüğü, Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü gibi kurumlara ilişkin sorgulamalar sıklıkla yapılmaktadır. <https://www.turkiye.gov.tr/cok-kullanilan-hizmetler> (E.T: .25.04.2020)

2.3. AVUSTURYA VE İSVİÇRE'DE E-DEVLET

Bu bölümde, Avrupa ülkelerinden Avusturya ve İsveç'teki e-Devlet sistemi, resmi web sitelerinden elde edilen bilgiler ışığında incelenerek sonuç bölümünde ülkemiz için öneriler getirilecektir.

2.3.1 Avusturya'da e-Devlet

Avusturya da e-Devletin organizasyonu, Federal Başkanlık tarafından sağlanmaktadır. Digital Avusturya Platformu; (PDÖ) e-Devlet için, federal hükümetin

eşgüdüm ve strateji organıdır. Bu platform, 2020 yılında uygulamalar için; tek tip arayüzleri, güvenli elektronik kimlik, e-Sağlık, e-Adalet, e-Ticaret uygulamalarının birleştirilmesi, katılımcı ve etkileşimli bilgi sistemleri, e-Devlet kullanıcılarının çeşitliliği, gibi hedefleri belirlemiştir. Bu platformun yanında e-Devlet İnovasyon Merkezi EGİZ faaliyet göstermektedir. EGİZ Federal Başkanlığa bağlı olarak e-Devletin teknik olarak geliştirilmesi konusunda çalışmalar yapmaktadır. https://www.digitales.oesterreich.gv.at/was-ist-e-government-#E-Government_in_Oesterreich (E.T: 12.01.2020)

Vatandaşlar ve işletmeler, e-Devlet üzerinden yapılması gereken işlemleri tek adres üzerinden halledebilmektedir. e-Devlet işlemini gerçekleştirmek isteyen kişi, oesterreich.gv.at adresinden yapmak istediği işlemi başlatabilir. Bu platform üzerinden iletilen işlem, idare içerisindeki sorumlu makama iletilir. Vatandaşlar, işlemlerinin ilerleyişini, devlet iş ve işlemlerinde şeffaflık ilkesi gereğince takip edebilir. <https://www.digitales.oesterreich.gv.at/was-ist-e-government-#One-Stop-Prinzip> (E.T: 12.01.2020)

e-Devlet ABC Broşürü; hükümetin e-Devlet stratejisine, hükümetin e-Devlet konusunda kullandığı temel araçlara ve e-Devlete ilişkin zorluklara yönelik genel bir bakış açısı sunmaktadır. Bu broşürle, e-Devlet kullanıcılarına ihtiyaç duydukları yasal ve teknik bilgilendirmeler yapılmak istenmiştir. <https://www.digitales.oesterreich.gv.at/das-e-government-abc> (E.T: 13.01.2020)

2017 yılında Mart ayında yayınlanan broşür 8 bölümden oluşmaktadır: Giriş bölümünde, e-Devletin temelleri stratejileri ve organizasyonlarından bahsedilmektedir. Vatandaşlara yönelik ikinci bölümde ise; elektronik imza, vatandaş kartı, elektronik temsil, elektronik ödeme, elektronik teslimat bölümleri yer almaktadır. İşletmelere yönelik 3. Bölümde ise, işletmelere sunulan hizmetlerden bahsedilmektedir. 4. Bölüm, kamu kurumları yetkililerini bilgilendirmek için oluşturulmuştur. 5. Bölümde, e-Devlete ilişkin yasal mevzuat bilgilendirmesi yer almaktadır. 6. Bölümde, teknik konular hakkında bilgilendirmelerde bulunurken, 7. Bölümde, uluslararası kuruluşların e-Devlete yönelik çalışmaları ve görüşlerinden bahsedilmektedir. 8 bölümde ise, e-Devlet kapsamında işletmelere ve vatandaşlara yönelik yapılan hizmetlerdeki iyileştirmelerden bahsedilmektedir. <https://www.digitales.oesterreich.gv.at/documents/22124/30428/E-Government-ABC.pdf/b552f453-7ae9-4d12-9608-30da166d710b> (E.T: 13.01.2020)

Vatandaşlar, vatandaşlık kartı veya cep telefonunu kullanarak bazı e-Devlet

işlemlerini gerçekleştirebilmektedir. Bu sayede hem vatandaşın kamu otoritesi tarafından tanınması mümkün olmakta hem de vatandaş kendine ilişkin bilgi ve beyanları sunabilmektedir. Vatandaşlar, e-Devlete ilişkin başvurularını 7 gün 24 saat gerçekleştirebilirler. Veriler elektronik ortamda işlem göreceği için, işlem süresi önemli ölçüde kısalabilecektir. <https://www.digitales.oesterreich.gv.at/die-burgerkarte> (E.T: 13.01.2020)

"Elektronik dosya" Projesi (ELAK), e-Devlet projesinin bir parçasıdır ve federal idarenin sunduğu hizmetleri iyileştirmeyi amaçlamaktadır. ELAK; iş süreçlerinin tamamen otomatik olarak işlenmesini, yetkililer arasında kesintisiz bir idari işbirliğini sağlamasını ve bakanlıklar arasında yazışmaların elektronik ortamda yapılmasını hedeflemiştir. Vatandaşlar, ELAK sayesinde birçok olanaktan yararlanabilir. ELAK vasıtasıyla, resmi belgeler vatandaşlara elektronik ortamda iletilebilir. Bilgi akışı ve iş süreçleri hızlanabilir. Yetkisiz erişime karşı koruma sağlanabilir. <https://www.digitales.oesterreich.gv.at/der-elektronische-akt-elak-> (E.T: 13.01.2020)

e-Devlet üzerinden işlem yapan kişi yaptığı işleme ilişkin ödeme süreçlerini gerçekleştirebilir. Vatandaşlar ödeme işlemlerini kredi kartlarından, nakit mevduatlardan yada cep telefonlarından gerçekleştirebilir. <https://www.digitales.oesterreich.gv.at/elektronische-zahlung2> (E.T:13.01.2020)

e-Devlet sistemine kayıt olan kişi, yaptığı başvuruya ilişkin sonuç evrakına elektronik ortam üzerinden erişebilmektedir. Yeni bir doküman, kişiye ulaştığı takdirde konu ile ilgili bilgilendirme kayıtlı e-posta adresine yapılır. Bu sayede tebligat masrafları önemli ölçüde azalabilecektir. <https://www.digitales.oesterreich.gv.at/elektronische-zustellung1> (E.T: 13.01.2020)

e-Devlet işlemlerinde, çeşitli elektronik imzalar kullanılmaktadır. Bunlardan birincisi, kişiye şifre ile tanımlanan basit elektronik imzadır. İkinci tip elektronik imza ise imzacıya münhasır olarak verilen, imzacının tanımlanmasını ve imzasını kendi kontrolünde tutabilmesini sağlayan nitelikli elektronik imzadır. Ayrıca noter, avukat ve mühendislere özel elektronik imza çeşitleri de bulunmaktadır. https://www.digitales.oesterreich.gv.at/elektronische-signaturen#Elektronische_Signaturarten (E.T: 13.01.2020)

e-Government Monitor 2018 araştırmalarına göre; Avusturyalıların yüzde 74'ü e-Devlet hizmetleri kullanıyor. Bu oran 2012'de yüzde 67 idi. Buna karşın bu oran Almanya'da %40 İsviçre'de ise %55'tir. Avusturya vatandaşları, yılda ortalama üç buçuk

kez e-Devlet hizmetini kullanmaktadır. Bu rakamın hükümet yetkilerince düşük bulunduğu ifade edilmekte ve e-Devlet kullanımının artırılmasına yönelik çalışmalar yapılması planlanmaktadır. <https://www.digitales.oesterreich.gv.at/-/schrambock-osterreich-in-klarere-top-position-im-e-government-landervergleich> (E.T: 13.01.2020)

İstatistiklere göre 2018 yılında; Avusturya’da hanelerin %89’unda internet erişimi sağlanmıştır, 10’dan fazla çalışanı olan işletmelerin %99’u internet hizmetini kullanmıştır. Bulut bilişim hizmetleri, dört sene öncesine oranla iki kat artarak yerli firmalar tarafından %23 oranında satın alınmıştır. İnternet kullanıcıların % 38,4’ ünün resmi evrakları indirdiği ve gene %45,4’ünün resmi evrakları kurumlara ilettikleri görülmektedir. <https://www.digitales.oesterreich.gv.at/statistik-austria> (E.T: 13.01.2020)

2.3.2 İsviçre’de e-Devlet

İsviçre’de e-Devlet, günlük yaşamda çeşitli şekillerde kullanılmaktadır. Kişiler; ehliyeteye başvurmak, oy vermek, üniversite tercih etmek, ikametgâh değişim işlemleri, ticari işletme kurmak, emeklilik için başvurmak gibi işlemler için günlük hayatta e-Devleti kullanmaktadır. <https://www.egovernment.ch/de/organisation/e-government-schweiz-kurz-erklart/e-government-im-alltag> (E.T: 24.04.2020)

2.3.2 .1 İsviçre e-Devlet Stratejisi ve İlgili Kurumlar

e-Devlet stratejisinde; federal hükümet, kantonlar ve belediyeler, dijitalleşmede ortaklaşa hangi hedefleri takip ettiklerini tanımlamaktadır. Federal hükümet, kantonlar ve belediyeler, on yılı aşkın bir süredir devlet hizmetlerinin ve hizmetlerinin dijitalleşmesi üzerinde çalışıyorlar. Kamu hizmetlerin elektronik ortamda ve mobil cihazlardan sunulması hedeflenmiştir. <https://www.egovernment.ch/de/umsetzung/e-government-strategie> (E.T: 22.12.2019)

Devletin her kademesinden siyasi temsilcilerden oluşan bir Organizasyon Teşkilatı, stratejinin uygulanmasından sorumludur. Stratejik konularda değerlendirme komite tarafından gerçekleştirilir. Federal Hükümet, kanton ve belediyelerden gelen e-Devlet uzmanlarından oluşan bir planlama komitesi, stratejinin uygulanmasını planlar ve gözlemler. Bir şube, iç koordinasyon ve iletişim fonksiyonunu yerine getirir. Proje ve performans yöneticileri, öncelikli planda tanımlanan stratejik projelerin ve hizmetlerin uygulanmasından sorumludur. <https://www.egovernment.ch/de/organisation/e-government-schweiz-kurz-erklart> (E.T: 22.12.2019)

Kantonların e-Devlet yetkilileri ve federal hükümetin e-Devlet yetkilileri yılda dört kere kantonlar arası hükümet zirvesinde bir araya gelmektedir. Konfederasyonda ve kantonlarda planlanan devam eden projeler hakkında, zümre esnasında bilgi ve tecrübe alışverişinde bulunulur. Zümre esnasında, kantonların e-Devlet konusundaki menfaatlerine yönelik planlama komitesine ve e-Devletle ilgili Federal hükümete tavsiyelerde bulunulur. <https://www.egovernment.ch/de/organisation/fachgruppe-egovernment-schweiz> (E.T: 22.12.2019)

İsviçre Federal Şansölyesi; e-Devlet İsviçre konusunda, 2008 yılından itibaren çeşitli ve öncelikli olan projelerden sorumludur. Şansölye 2020 - 2023 yılları arasında kurumlar arasında elektronik bilgilendirme, e-Devlet hizmetlerinin kullanım kolaylığını sağlama ve elektronik oylama sistemini yeniden düzenlemek hizmetlerinden sorumludur. <https://www.egovernment.ch/de/organisation/projekt-und-leistungsverantwortliche/schweizerische-bundestkanzlei-bk> (E.T: 24.04.2020)

Federal İstatistik Ofisi (FSO), İsviçre'nin kamu istatistikleri için ulusal yeterlilik merkezidir. Nüfusun, ekonominin, toplumun, eğitimin, bilimsel araştırmaların, ve çevrenin durumu ve gelişimi hakkında istatistiksel bilgileri edinir ve yayınlar. BFS, 2008-2015 e-Devlet İsviçre programında çeşitli öncelikli projelerden ve 2016-2019 Öncelik Planında ise“Ulusal Adres Servisi” stratejik projesinden sorumluydu. 2020-2023 Öncelik Planında, Federal İstatistik Ofisi; kamu kurumları arasında ana veri yönetiminden, ulusal adres hizmetinden ve Konfederasyon, kantonlar ve belediyelerden edinilen gizli olmayan verileri erişilebilir hale getirmekten sorumludur. <https://www.egovernment.ch/de/organisation/projekt-und-leistungsverantwortliche/bundesamt-fur-statistik-bfs> (E.T: 25.04.2020)

ECH Derneği, 2002 yılında kuruldu. Kurulduğu günden bugüne İsviçre'de e-Devlet'te standardizasyonu ileriye götürmüştür. Dernek tarafından, bugüne kadar 200'den fazla e-Devlet standardı geliştirildi ve kabul edildi. Konfederasyon, kantonlar, belediyeler, şirketler derneğin çalışmalarına katkı sağlamaktadır. Özel kamu işbirliği sağlanan dernek yaklaşık 270 üyeden oluşmaktadır. 2020 - 2023 Öncelik Planında, ECH “Standardizasyonu Teşvik Etme” stratejik performansından sorumludur. <https://www.egovernment.ch/de/organisation/projekt-und-leistungsverantwortliche/verein-ech> (E.T: 25.04.2020)

Devlet Ekonomik İşler Sekreteryasının (SECO) KOBİ politika bölümünde bir ekip, e-Devlet hizmetlerinin KOBİ’lerde yayılmasından sorumludur. 2016 - 2019 Öncelik Planında “Kimlik Ağı İsviçre” “ Ekonomi İçin İşlem Portalı” projelerinin uygulanmasında

SECO sorumluluk üstlendi. 2020-2023 öncelikli planında, dijitalleşme SECO'nun odak noktasını oluşturmaktadır. <https://www.egovernment.ch/de/organisation/projekt-und-leistungsverantwortliche/staatssekretariat-fur-wirtschaft-seco> (E.T 25.04.2020)

Federal Bilgi Yönetimi Kurumu, federal devlette bilgi iletişim teknolojisi stratejisinin uygulanmasını sağlamakla sorumlu olan kuruluştur. ISB, 2008'den beri e-Devlet İsviçre programının çeşitli öncelikli projelerinden sorumlu tutulmuştur. 2020-2023 Öncelikli Planında ISB, “İsviçre Genelinde İmza Doğrulayıcısının Oluşturulması” ve “Stratejik Uygulama Planı İçin e-Devlet Mimarisinin Geliştirilmesi Ve Yönetilmesi” hedeflerinden sorumlu tutulmuştur. ISB, İsviçre e-Devlet dairesini idari olarak yönetmektedir. <https://www.egovernment.ch/de/organisation/projekt-und-leistungsverantwortliche/informatiksteuerungsorgan-des-bundes-isb> (E.T 25.04.2020)

Federal Polis Teşkilatı, e-Devlet konusunda aktif olan bir kurumdur. 2012 yılından bu yana FEDPOL, ulusal ve uluslararası alanda kabul görmüş elektronik kimlik oluşturmak için Federal Adalet Ofisi (FOJ) ile yakın bir şekilde çalışmaktadır. 2020-2023 yılları arasında “Elektronik Kimlik Dönüşümü” projesinden Öncelikli Planda sorumlu tutulmuştur. <https://www.egovernment.ch/de/organisation/projekt-und-leistungverantwortliche/schweizerische-bundespolizei-fedpol> (E.T:25.04.2020)

İsviçre Bilişim Organizasyonu, kantonlardaki, belediyelerdeki ve federal devletteki bilgi topluluklarının birleşmesinden oluşan bir organizasyondur. İsviçre Bilişim Organizasyonu (SIK), bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu yönetiminde kullanımı için çalışmaktadır. SIK, 2008 yılından bu yana Öncelikli Planda çeşitli projelerden sorumlu tutulmuştur. 2020-2020 yılları arasında “Kamuyu ilgilendiren bilgi işlem ve e-Devlete ilişkin projeleri desteklemek ve hükümete ilişkin veri tabanlarının desteklenmesinde”, Öncelikli Planda sorumlu tutulmuştur. SIK, aynı zamanda İsviçre e-Devlet Komitesine kantonlar içinde aday göstermektedir. e-Devlet planlama komitesine, bir asil bir yedek üye SIK tarafından aday gösterilir. <https://www.egovernment.ch/de/organisation/projekt-und-leistungsverantwortliche/schweizerische-informatikkonferenz-sik> (E.T: 25.04. 2020)

e-Adalet Derneği; konfederasyonlarda, belediyelerde ve kantonlarda adalet hizmetlerinin sunumunda vatandaşa daha iyi hizmeti sunabilmek için bilgi teknolojilerinden en iyi şekilde yararlanmayı hedeflemektedir. Konfederasyon ve kantolarda adalet hizmetlerinin sunumuyla ilgili çalışan dernekler, avukatlar, adli konulardaki yayın kuruluşları, bilimsel kurumlar ve adli makamlar dernek üyelerini

oluşturmaktadır. Federal Adalet Ofisi Müdürü, derneğin yönetim kuruluna başkanlık etmektedir. Önceki senelerde, e- Devletle ilgili yasal haklardan öncelikli projede sorumlu olan dernek, 2017 - 2019 Öncelik Planında "e-Devletle İlgili Hukuki Sorunların Koordinasyonu" görevinden sorumludur. <https://www.egovernment.ch/de/organisation/projekt-und-leistungsverantwortliche/verein-ejusticech> (E.T: 25.04. 2020)

2.3.2.2 Açık Hükümet Verileri (Open Government Data)

İdareler; istatistiksel, coğrafi, çevreyle ilgili her türlü veriyi toplamaktadır. Toplanan bu verilerden faydalanmak isteyen üçüncü kişiler her zaman olmaktadır. Açık hükümet verileri (OGD) projesiyle, devlete ilişkin verilerin yayınlanması ve bu verilerin üçüncü kişilerce kullanılması hedeflenmektedir. Açık Hükümet Verileri Stratejisi, Federal Bilgi Teknolojileri Kontrol Kurulu tarafından gerçekleştirilmiştir. Açık Hükümet Verileri Stratejisi ile hükümete ilişkin verilerin toplanması, bir portal vasıtasıyla yayınlanması ve açık veri kültürünün oluşması hedeflenmiştir. <https://www.egovernment.ch/de/umsetzung/e-government-schweiz-2008-2015/open-government-data-schweiz> (E.T: 25.04. 2020)

Federal hükümet, kantonlar, belediyeler diğer idari kuruluşlar halka açık verilerini opendata.swiss sitesinde yayınlamaktadır. Sağlık sigortası primleri, nüfus istatistikleri veya mevcut hava durumu verileri gibi farklı veriler sitede bulunmaktadır. Federal arşivler kurumu tarafından portal geliştirilmiş olup, 2019 yılından itibaren portal, Federal İstatistik Ofisi sorumluluğunda yürütülmektedir. <https://opendata.swiss/de/about> (E.T :25.04.2020)

Portaldaki bilgilerin bazısı, atıfta bulunulmadan ücretsiz kullanılabilir. Bazı verilerin ücretsiz kullanımı için kaynak belirtmek zorunludur. Bazı verilerin ticari kullanımı için ise veri sağlayıcının onayı gerekmektedir. <https://opendata.swiss/de/terms-of-use/> (E.T 25.04.2020)

Portalda, şu anda vatandaşlara yönelik birçok uygulama bulunmaktadır. Kullanıcılar portaldaki uygulamalar sayesinde; hastanelere ve doğumevlerine erişme, ücretsiz park yeri bulma, açıkavuz bilgileri, sağlık sigortası primi hesaplama, geçmişte çekilmiş olan fotoğraflara erişme, İsviçre dağlarıyla ilgili tarihi bilgiler edinme, geçmişte çekilmiş manzara fotoğraflarına bakma, seyahat asistanı, trafik yol durumuna erişme, bisiklet kiralama, bir bölgedeki ağaç bilgileri, hava durumu, enerji dostu şehirler, atlaslar ve bunun yanında Zürih şehrine ilişkin tarihi bilgiler, şehirdeki otobüs tramvay saatleri ve atık imhasına ilişkin bilgilere erişebilmektedir. Örnek verilen uygulamalardaki bilgiler bazen tüm ülkeyi ilgilendirmekte, bazen de sadece Zürih gibi bir kantona ilişkin

olabilmektedir. <https://opendata.swiss/de/app/> (E.T :25.04.2020)

Federal devlette bulunan kamu kuruluşları, kantonlar ve belediyeler, kamu kurumu faaliyeti gösteren kuruluşlar portalda verilerini yayınlamaktadır. Federal Sivil Savunma Bürosu, Federal Enerji Ofisi, Federal İletişim Ofisi, Federal Kültür Ofisi, Federal Tarım Bürosu, Federal Finans İdaresi, gibi federal kuruluşların yanında Basel, Cenevre, Graubünden, Thurgau, Wallis, Zug ve Zürich kantonlarında bulunan kamu kurumları verilerini portal üzerinden paylaşmaktadır. <https://opendata.swiss/de/organization> (E.T :25.04.2020)

Sitede toplamda; coğrafya, çevre, politika, iş dünyası, eğitim ve bilim, tarım ve ormancılık, taşımacılık, inşaat ve konut, sağlık, istatistik, kültür medya, sosyal güvenlik, suç ve ceza, sanayi, enerji, turizm, ekonomi, finans, idare, fiyatlar, kamu politikası, ticaret, mevzuat, konularında 25.04.2020 tarihli site bilgisine göre toplamda 7240 kayıt bulunmaktadır. <https://opendata.swiss/de/dataset> (E.T :25.04.2020)

2.3.2.3 Easygov Swiss ve KOBİ Portalı

Şirketler üzerindeki idari yükün azaltılması amacıyla, İsviçre Hükümeti 2017 yılında bir program uygulamaya başlattı. Bu programla, kâğıt ortamında işletmelerin yaptığı tüm işlemlerin dijital ortama aktarılması hedeflenmiştir. Easygo swiss ile şirketlere dijital yönetim hizmetleri sürekli sunulmaktadır. Şirket kuruluşu ve şirketin ticaret sicilindeki değişimleri site üzerinden gerçekleştirilebilir. Bu sayede İsviçre KOBİ'leri asıl işlerine daha çok vakit ayırabilmektedir. <https://www.kmu.admin.ch/kmu/de/home/kmu-politik/ausbau-des-e-governments.html> (E.T :25.04.2020)

Easygov hizmeti ile, şirket kurma aşamaları rahatlıkla gerçekleştirilebilir. Site vasıtasıyla; girişimciler işletmelerini ticaret siciline, tazminat ofisine, kdv mükellefiyetine ve ulusal sigorta sistemine kaydettirerek işletme kuruluş aşamasını tamamlayabilirler. İşletme tescilinin gerçekleştirilebilmesi için çalışan sayısı, faaliyet gösterilen sektör, gibi bilgilerin sisteme girilmesi gerekmektedir. <https://www.easygov.swiss/easygov/#/de/unternehmen-gruenden> (E.T: 25.04.2020)

Devlet İktisadi İşler Sekreteryası (SECO), "e-Devlet İsviçre" stratejisinin uygulanmasında ana aktörlerden biridir. Portalda, KOBİ'lerin talep ettikleri konularda bilgiye erişimleri ve idari konularda aradıklarını bulmaları açısından birçok hizmet sunulmaktadır. Portalda; aynı zamanda KOBİ'lerin kurulması ve geliştirilmesi açısından gerekli olan yasal formlar, muhasebe hizmetleri, e-ticaret gibi konularda pratik bilgiler

sunulmaktadır. Bunun yanında portalda; girişimcilerle güncel konularda yapılan röportajlar, personel yönetimi, AR-GE, rekabet stratejileri gibi aktüel konularda bilgilendirmeler bulunmaktadır. Portal kanalıyla, İsviçre’de bir şirketin kurulması ve geliştirmesiyle ilgili tüm adres bilgilerine erişilebilir. <https://www.kmu.admin.ch/kmu/de/home/kmu-politik/ausbau-des-e-governments/initiativ-en-des-seco.html> (E.T: 25.04.2020)

Portalda, çeşitli konularda çeşitli kurumlar tarafından düzenlenen bilgilendirme toplantılarına ve konferanslara da yer verilmektedir. Portal da; KOBİ’lerdeki işletme sahiplerine, alt kadrolarda çalışanlara ve kadın girişimcilere yönelik etkinlikler sınıflandırılmıştır. <https://www.kmu.admin.ch/kmu/de/home/aktuell/veranstaltungskalender.html> (E.T: 25.04.2020)

KOBİ’leri ilgilendiren kanun değişiklikleri de, portalda yer almaktadır. Bu sayede yasama organı tarafından yapılan değişiklikler, KOBİ sahipleri tarafından değerlendirilerek değişikliklere yönelik gerekli önlemler alınabilecektir. <https://www.kmu.admin.ch/kmu/de/home/aktuell/gesetzesaenderungen.html> (E.T: 25.04.2020)

Portalda, yabancı ülke vatandaşlarının İsviçre’de şirket kurması için gerekli şartlara da yer vermektedir. Avrupa Birliği vatandaşları ve diğer ülkelerden şirket kurmak isteyenler için gereken şartlar ayrı ayrı anlatılmıştır. <https://www.kmu.admin.ch/kmu/de/home/praktisches-wissen/kmu-gruenden/firmengruendung/auslaendische-staatsangehoerige.html> (E.T: 25.04.2020)

KOBİ portalı ve EasyGov.swiss sayesinde, İsviçre şirketleri yıllık yaklaşık 47 milyon franklık kazanç sağlamaktadır. 20 Kasım 2018’de yayınlanan bir SECO çalışması, iki çevrimiçi portalın kullanıcıları tarafından beğenildiğini tespit etmektedir. Tek başına KOBİ portalı ayda 37.000’den fazla kullanıcıya sahiptir. Kullanıcıların %60’ı portal sayesinde belirli bir maliyet ve zaman tasarrufu sağlandığını belirtmektedir. Aynı zamanda seçilen konular ve platform tasarımından, %80 oranında memnuniyet sağlandığı görülmüştür. <https://aktuell.easygov.swiss/medienmitteilungen/unternehmen-profitieren-von-easygov-und-kmu-portal/> (E.T: 25.04.2020)

2.3.2.4 Şirketlerin Yararlandığı Hizmetler

İşletmeler, KDV’yi elektronik ortamda da hesaplayabilir. En son güvenlik standartlarına sahip olan, ücretsiz İsviçre Federal Vergi İdaresinin yeni e-Devlet portalı, ESTV SuisseTax sayesinde elektronik KDV faturalandırma güvenli bir şekilde gerçekleşmektedir. Hizmet kanalıyla; katma değer vergisi faturalarının ve düzeltme

beyannamelerinin elektronik olarak sunulması, yıllık beyannamelerin verilmesi, beyanname verme sürelerinin uzatılması, işletmenin durumuna genel bakış, işlemler için kişi yetkilendirmeleri gerçekleştirilebilir. <https://online-services.admin.ch/services/online-dienste-bund/steuern-2/> (E.T: 25.04.2020)

Devlet Ekonomik İşler Sekreteryası (SECO); İsviçre işgücü piyasasından sorumlu tutulmuş olup, İstihdam ve İşsizlik Sigortası Yasasının uygulanması, kurum bünyesinde yürütülmektedir. Kantonlarda faaliyet gösteren Bölgesel İstihdam Ajansları (RAV) ise, bölgesel bazda işgücü piyasasının düzenlenmesi için faaliyet göstermektedir. SECO işsizlik sigortası kanalıyla işgücü piyasasının yeniden düzenlenmesini sağlamaya çalışır. SECO aynı zamanda işsizlik ile ilgili tüm konularda İsviçre'yi temsil eder. <https://www.arbeit.swiss/secoalv/de/home/menue/institutionen---medien/ueber-uns.html> (E.T: 25.04.2020)

İşsizlik maaşı bağlanmasını isteyen bireyler, kuruma bizzat başvurarak işsizlik sigortası talebinde bulunabilir. İşsizlik sigortası başvurusu için; kişilerin resmi kimlik kartı, sağlık sigortası kartı, yerleşim izni veya yabancı uyruklu şahıs kartı ibraz etmesi gerekmektedir. Kantondan başvuru gerçekleştirmek isteyen bireylerin, ikamet belgesi veya ikamet edinilen belediyeden edinilecek belge ile doğrudan RAV'a başvurması gerekmektedir. <https://www.arbeit.swiss/secoalv/de/home/menue/stellensuchende/arbeitslos-was-tun-/anmeldung.html> (E.T 25.04.2020)

İş arayan kişiler; kurumun internet sitesinden aradığı iş kolunu, kişisel özelliklerini yaşadıkları yeri seçerek kendileri için uygun olan iş imkânını araştırabilirler. İşverenler ise sisteme kayıtlı adaylar içerisinden, aradıkları adayla iletişime geçebilirler. İşverenlere tanınan bu imkân, iş bulma için arabuluculuk yapan işletmelere de sağlanmıştır. <https://www.job-room.ch/home/pav> (E.T 25.04.2020)

Çift kullanımlı mallar, savaş ürünleri, özel askeri malzemeler ihracatı yapan işletmelerin; ihracatını yaptığı bu ürünleri ELİC sistemine elektronik ortamda kayıt etmeleri gerekmektedir. Bu sistem sayesinde kâğıt israfının önüne geçilmektedir. ELİC sisteminden de Devlet Ekonomik İşler Sekreteryası SECO sorumludur. <https://online-services.admin.ch/services/online-dienste-bund/handel/> (E.T 25.04.2020)

İsviçre'deki KOBİ'ler, gerçekleştirdiği her türlü ihracat ve ithalat işlemleri için gümrük beyannamesi doldurmak zorundadır. KOBİ'lerin bu işlemlerini elektronik ortamda gerçekleştirebilmeleri adına, 1 Ocak 2013 tarihinde E-dec web platformu hizmete girmiştir.

<https://online-services.admin.ch/services/online-dienste-bund/handel/> (E.T 25.04.2020)

E-dec web sitesi üzerinden, ithalat ve ihracata yönelik gümrük beyannamesi oluşturmak mümkündür. Bunun yanında, daha önceden oluşturulmuş bir gümrük beyannamesi de, yeni doldurulacak bir gümrük beyannamesi için şablon olarak kullanılabilir. <https://e-dec-web-a.ezv.admin.ch/webdec/main.xhtml?rvn=10> (E.T 25.04.2020)

2.3.2.5 İsviçre Resmi Ticaret Gazetesi

Federal hükümet, kanton ve belediyeler Resmi Gazete portalı üzerinden yasal olarak öngörülen ticari bildirimleri yayınlamaktadır. Bildirimler, doğrudan portalın resmi dergilerinde yayınlanır veya diğer resmi dergilere iletilir. Bildirimler, çevrimiçi form veya ara yüz üzerinden teslim edilir. <https://amtsblattportal.ch/#!/publish/info/about-us> (E.T 24.05.2020)

İşletmeler, bu portala üye olarak ticari bilgilerini yayınlayabilirler. Portala üye olma işlemleri, kişisel profil oluştur bölümünden gerçekleştirilebilir. İşletmeler bu portaldan tasfiye borç çağrısı, iflas işlemlerini de duyurabilirler. Oluşturulan yayınlarda, yayın sahibi yayının altına yorumda ekleyebilir. <https://amtsblattportal.ch/#!/publish/info/faq> (E.T 24.05.2020)

2.3.2.6 İsviçre’de Kamu İhalesi

İsviçre’de, kamu ihaleleri kapsamında yapılan iş ve işlemler Kamu İhalelerine İlişkin Bilgi Sistemi Derneği tarafından yürütülmektedir. Derneğin kurduğu platform aracılığıyla, idareler ve tedarikçiler bilgi alış verişini sağlamaktadır. Kamu kurumları, ihale dokümanlarını www.simap.ch adresinde yayınlayabilirler. Sağlayıcılara; teklif sunma, , ihaleye ilişkin belgeleri görüntüleme ve portaldaki idarelere soru sorma fırsatı sunulur. <https://www.simap.ch/shabforms/COMMON/simap/content/associationLegalTerm.jsf> (E.T: 25.04.2020)

Sisteme iki şekilde üyelik mümkündür. Abone olarak gerçekleştirilen üyeliklerde, günlük veya haftalık SİMAP yayınlarını e-posta ile edinme imkânınız bulunmaktadır. Lakin ihale dokümanlarını indirebilmek için tedarikçi olarak kayıt olmak gerekmektedir. <https://www.simap.ch/shabforms/COMMON/contractor/forms/authenticationForm.jsf> (E.T 25.04.2020.)

2.3.2.7 Rakamlarla İsviçre’de e-Devlet Uygulamalarının Durumu

İsviçre’de mevcut olan 26 kantondan sadece birinin, e-Devlet stratejisi bulunmamaktadır. Yirmi iki kantonun e-Devlet stratejisi, federal devletin e-Devlet stratejisine büyük oranda benzerlik göstermektedir. Kullanıcılar, ilk başta e-Devlet sistemi üzerinden işlemlerini gerçekleştirmek istemektedirler. e-Devlet sistemiyle işleme başlama oranı %36 olmasına rağmen işlemin e-Devletten bitirilme oranı % 25’tir. Bu durum, birçok hizmetin e-Devlet üzerinden tam olarak sunulamadığını göstermektedir. Ankete katılanların %45’i e-Devlet hizmetlerini yoğun olarak kullanmadıklarını, çünkü e-Devlet hizmetlerini bilmediklerini belirtmektedirler. Halkın %66’sı, e-Devlet hizmetlerini gizlilik ve veri koruması açısından güvenilir bulmaktadır. Buna karşın işletmeler için bu oran %63’tür. <https://www.egov.ch/de/dokumentation/zahlen-und-fakten/zahlen-und-fakten-2019/> (E.T 02.01.2020)

2.4. KOSGEB VE KURUMDAKİ E-DEVLET SÜREÇLERİ HAKKINDA BİLGİLENDİRME

Sanayi ve Teknoloji Bakanlığının ilgili kuruluşu olan KOSGEB; 1990 yılında kurulmuş, tüzel kişiliği olan, özel bütçeli bir kamu kurumudur. KOSGEB, ülkemiz ekonomisinde önemli yeri olan KOBİ’lerin ekonomi içerisindeki payının daha çok olmasını ve KOBİ’lerin rekabet potansiyelini artırmayı amaçlamaktadır. (KOSGEB,2018:1-2)

“İki yüz elli kişiden az yıllık çalışan istihdam eden ve yıllık net satış hasılatı veya mali bilançosundan herhangi biri yüz yirmi beş milyon Türk Lirasını aşmayan ”ekonomik birimleri veya girişimler” KOBİ olarak tanımlanmaktadır. (Küçük Ve Orta Büyüklükteki İşletmelerin Tanımı, Nitelikleri Ve Sınıflandırılması Hakkında Yönetmelik, 2005: Madde:4)

Ülkemiz ekonomisinde, KOBİ’ler önemli yer oluşturmaktadır. 2015-2018 yıllarını kapsayan KOBİ Stratejisi ve Eylem Planına göre, KOBİ’lerin ülke ekonomisindeki faaliyetlerine ilişkin veriler aşağıda tablo halinde verilmiştir. (KOBİ Stratejisi ve Eylem Planı, 2015-2018: 28-31)

Tablo 2.1 KOBİ'lere İlişkin Genel Bilgiler

Veriler	Yüzdelik Oran
Faaliyet gösteren tüm işletmeler içerisindeki oranı	99,9
Mal ve hizmet satın alma oranı	65,5
Üretim içerisindeki oranı	56,2
Yatırımlar içerisindeki brüt yatırım oranı	53,2
KOBİ'lerde çalışan kişiler	75,8
AR-GE harcamalarındaki pay	16,9
Ekonomide gerçekleştirdikleri mal ve hizmet alımı	65,5
İthalat gerçekleştirmeleri	39,9
Cirodaki payı	63,3
İhracat payı	59,2
Toplam krediler içerisindeki payı	26

Kaynak: KOBİ Stratejisi ve Eylem Planı 2015-2018 sayfa:28-31

Tablodaki rakamlardan görüldüğü üzere, KOBİ'ler ülkemiz ekonomisi içerisinde; oluşturdukları istihdam oranı, ekonomik işlem hacimleri, üretimdeki payları gibi değerlerle hayati öneme sahiptir. Lakin toplam kredilerden aldıkları oran ve gerçekleştirdikleri ihracat rakamlarının düşük olduğu gözlenmektedir.

2.4.1 KOSGEB Kurum Kanunu Değişikliklerinin Değerlendirilmesi

KOSGEB, kurulduğu 1990 yılından 2009 yılına kadar sadece imalat sektörünü desteklemekteydi. 2009 yılında kabul edilen kanun değişikliğiyle, hizmet sektörü de KOSGEB tarafından desteklenmeye başladı. (KOSGEB, 2016-2020:4)

2010 yılı faaliyet raporuna göre; toplamda 51315 işletme KOSGEB desteklerinden istifade ederken, işletmelere toplamda 185.653.645,43 TL destek ödemesi Türkiye genelinde gerçekleştirilmiştir. (KOSGEB, 2010:33) 2018 yılı faaliyet raporuna göre 350.223 işletme KOSGEB desteklerinden istifade ederken, işletmelere toplamda 1.928.199.639 TL destek ödemesi Türkiye genelinde gerçekleştirilmiştir. (KOSGEB, 2018:43)

Yukarıda bahsi geçen rakamlara göre, zaman içerisinde hem KOSGEB

desteklerinden yararlanan firma sayısının hem de KOSGEB desteklerinin hissedilir ölçüde arttığı görülmektedir. Hizmet sektörünün KOSGEB tarafından desteklenmesi sayesinde kurumun iş yükünün önemli ölçüde arttığı tespit edilmektedir.

2010 yılı faaliyet raporuna göre; KOSGEB toplam 878 kişiyi istihdam etmektedir. Bu çalışan kişiler içerisinde Uzman ve Uzman Yardımcısı toplamı 546 kişidir. (KOSGEB,2010:10) 2018 yılı faaliyet raporuna göre, KOSGEB toplamda 1941 kişiyi istihdam etmekte olup bu kişiler içerisinde 672 kişi Uzman ve Uzman yardımcısı pozisyonundadır. (KOSGEB, 2018 : 12)

Tablo 2.2 Desteklerdeki ve Çalışanlardaki Değişim Oranları

	2010	2018	Yüzdelik Değişim
Desteklenen İşletme	51315	350.223	682
Destek Ödeme Tutarı	185.653.645,43	1.928.199.639	1038
Toplam Çalışan	878	1941	220
Uzman Uzman Yardımcısı	546	672	23

Kaynak: KOSGEB 2018 Yılı Faaliyet Raporu sayfa: 12 ve 43, KOSGEB 2010 Yılı Faaliyet Raporu sayfa: 10 ve 33

KOSGEB Mevzuatları gereğince, işletmeyle ilgili iş ve işlemlerden sorumlu olmak üzere İşletmeden sorumlu personel Müdürlükçe atanır. Bu atanan personelin, KOBİ Uzmanı veya KOBİ Uzman yardımcısı olma şartı vardır. (KOSGEB, İşletme Geliştirme Destek Programı Uygulama Esasları: 4. Madde r Bendi). Tabloda görüleceği üzere, iş yükü artışına karşın Uzman personel sayısının iş yüküne oranla çok az miktarda arttığı tespit edilmektedir.

KOSGEB, ülke çapına yayılmış teşkilat yapısına sahip bir kuruluş olup 81 il merkezinde toplamda 92 Müdürlük ile hizmet vermektedir. Müdürlüklere ulaşmakta zorluk yaşayan kişiler düşünülerek çeşitli kurum ve kuruluşlarla protokoller yapılmış ve Müdürlüklerin yanında bazı yerlerde temsilcilik ofisleri de kurulmuştur. (KOSGEB,2018:7)

2018 yılı şubat ayına kadar, KOSGEB başvuruları yazılı evrak ile Müdürlüğe iletiliyordu. İşletme sahipleri, gerekli başvuru evraklarını ya kendileri gelip Müdürlüğe teslim ediyorlardı, ya da evrakları imzaladıktan sonra kargo yaparak gerekli olan evrak gönderimi sağlıyorlardı. Lakin, bu uygulamanın bazı olumsuz yönleri bulunmaktaydı:

Ülkemizde bazı ilçelerin il merkezleri ile ulaşımında sıkıntı yaşanabilmektedir. Örneğin, Balıkesir iline bağlı olan Marmara Adasından il merkezine ulaşım ortalama 3- 4 saat arasında sürmektedir. Gelen her bir evrakın, evrak kaydına alınması neticesinde, Müdürlük evrak biriminin iş yükü oldukça artmaktaydı. KOSGEB Müdürlüklerinde özellikle kredi döneminde kredi başvuru zamanını kaçırmak istemeyen işletmeler bir anda kredi başvurusu için gerekli olan KOBİ Beyannamesi ve eklerini göndermekteydi. Bu uygulama neticesinde evrak sistemi aşırı yüklenme ile karşı karşıya kalmakta ve istenmeyen durumlar ortaya çıkmaktaydı. <https://www.timeturk.com/sistem-tikandi-kosgeb-te-son-gun-yogunlugu-yasandi/haber-417608>, (E.T: 03.01.2020)

Elden evrak teslim edilen dönemlerde, işletme sahipleri evraklarını zamanında yetiştirmeye çalışırken çeşitli olumsuz durumlarla karşılaşabilmekteydi. Evrak gönderimini, kargo ya da posta kanalıyla gerçekleştiren kişilerin evrakları posta veya kargoda kaybolabilmekteydi. Bunun yanında, evrakını elden teslim eden işletme sahiplerinin evrakları bazen iş yoğunluğundan bazen de diğer sebeplerden evrak kaydına girmemekte, bu da olumsuz sonuçlara ve hatta teftiş süreçlerine yol açabilmekteydi.

Elden teslim edilen evraklarda, zaman zaman eksiklikler olabilmekte ve bu eksikliklerin düzeltilebilmesi için evrak işlem yapılmadan geri iade edilebilmekteydi. İşletme sahibi gerekli düzeltme işlemini gerçekleştirmek istese de, bunda başarılı olamadığı durumlar da olmaktaydı. İşlemlerin zamanında gerçekleştirilemediği durumlarda, mevzuatta belirtilen hak düşürücü süreler nedeniyle, KOBİ sahipleri destekten yararlanma imkânından yoksun kalabilmekteydi.

2.4.2 KOSGEB’de e- Devlet Sistemine Geçiş Süreci

31 Temmuz 2009 tarihinde, “Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Uyulacak Usul ve Esaslara İlişkin Yönetmelik” yayınlandı. Bu yönetmelik kapsamında, kamu hizmetlerinin vatandaşla ulaştırılmasında bazı standartlar getirilmiştir: Verilecek kamu hizmetinin halka en yakın lokasyonda sunulması gerektiği, bunu sağlamak amacıyla idarenin sürekli olmayan ve devamlı bürolar açabileceği belirtilmiştir. Bunun yanında; idarenin işleyişine ilişkin evrakların elektronik platforma taşınması gerektiği, idarenin diğer kurumlarla verilerini paylaşması, idarece sunulan hizmetlerin e-Devlet kapısı üzerinden yapılması ve işlem sonucunun elektronik ortamda ilgisine bildirilebilmesi konusunda önlemlerin alınması hususu belirtilmiştir. (Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Uyulacak Usul Ve Esaslara İlişkin Yönetmelik, 2009: Madde 3-4)

Bu kapsamda, KOSGEB Destek Programı Yönetmeliğinde değişiklik yapılmış ve başvuru ve bildirim şekli başlıklı 10/A maddesi eklenmiştir. Bu maddeye göre; “*Tüm bildirimler ve başvurular yazılı yapılabileceği gibi elektronik ortamda da yapılabilir.*” hükmü eklenmiştir. Yapılan bu değişiklik 28/12/2016 tarihli ve 29932 sayılı Resmi Gazetede yayımlanmıştır. (KOSGEB Destek Programları Yönetmeliği,2010:Madde:10)

Ayrıca, yine bu maddeye; “*Destek Programları kapsamındaki tüm belgeler ve bilgiler elektronik ortamda alınabilir*” hükmü eklenmiştir. Söz konusu değişiklik 30/5/2018 tarihli ve 30436 sayılı Resmi Gazetede yayımlanmıştır. (KOSGEB Destek Programları Yönetmeliği,2010: Madde:10)

Yapılan düzenlemeler neticesinde desteklerin uygulama süreçlerinde KOBİ ve girişimcilerden talep edilen yaklaşık 500 belgenin :

- Elektronik ortamda veri girişi,
- Elektronik ortamda taranması/yüklenmesi,
- Veri paylaşım protokolleri kapsamında diğer kurumlardan web servisler ile temin edilmesi gerçekleştirilmiş.
- Bazı belgelerin ise mevzuattan çıkartılmak suretiyle alınmasından vazgeçilmiştir.

Böylece Teminat/Kefalet mektubu dışındaki tüm belgeler elektronik ortamda alınmaya başlanmıştır. Bu çerçevede; bürokrasinin azaltılması sürecinde evrak sadeleştirilmesi yapılmış, KOBİ Bilgi Sisteminde, kullanıcı kimlik doğrulama işleminin e-Devlet üzerinden yapılması için gerekli çalışmalar tamamlanmıştır.

22 Şubat 2018 tarihinden itibaren, KOBİ’ler KOSGEB desteklerine, e-Devlet portalından başvuru yapmaya başladılar. Bu kapsamda şahıs işletmelerinde işletme sahibi ticari işletmelerde ise işletmeyi temsile yetkili kişi destek başvurularını ve destek süreçlerine ilişkin işlemleri Müdürlüğe gitmeden elektronik ortamda yapmaya başladı. Sistem üzerinden gerekli vekalet evrakının yüklenmesi şartıyla, işlemler vekil tarafından da yerine getirilebilmektedir. <https://www.kosgeb.gov.tr/site/tr/genel/detay/6625/kosgebde-ehizmet-donemi-basladi> (E.T: 03.01.2020)

2.4.3 KOSGEB e- Devlet Sistemine Başvuru Yapılması

Aşağıda konuyla ilgili süreçler, aşamalı olarak anlatılmaya çalışılacaktır. Konunun somutlaşması açısından, bilgiler kurum sitesinden alınan ekran görüntüleri ile desteklenecektir.



Şekil 2.3 KOSGEB Kurumu Resmi Web Sitesi

Kaynak: <https://www.kosgeb.gov.tr> sitesinin 30.05.2020 tarihli ekran görüntüsü

Öncelikle, www.kosgeb.gov.tr sitesine girilerek sağ üst köşede görünen e-Hizmetler sekmesine tıklanır



Şekil 2.4 e-Devlet Destek Başvuru Linki

Kaynak: <https://edevlet.kosgeb.gov.tr/EHizmetler?ReturnUrl=%2f> sitesinin 16.05.2020 tarihli görüntüsü

Gelen ekrandan tüm hizmetler görülebilir. Bunun yanında, yapılmak istenen işlemi kutucuğa yazılarak sorgulama yapmak mümkündür.

Şekil 2.5 e-Devlet Giriş Ekranı

Kaynak: https://www.kosgeb.gov.tr/Content/Upload/Dosya/e-Devlet_Sunum.pdf
E.T: 26.04.2020

Daha sonra sistem, e -Devlet üzerinden işlem yapmak üzere yönlendirme yapmaktadır. Bu siteden, e-Devlete giriş yapılarak KOSGEB’e ilişkin iş ve işlemleri gerçekleştirmek mümkündür.

Yapılan işlem, işletmeden yetkili personelin ekranına düşmektedir. Yapılan işleme ilişkin nihai değerlendirme, e- posta yoluyla KOBİ’lere bildirilmektedir.

BÖLÜM III

3. YÖNTEM

KOSGEB destek süreçlerinde, kurumda taşra teşkilatında çalışan Müdürler, KOBİ Uzmanları ve KOBİ Uzman Yardımcıları aktif rol almaktadır. Bu sebepten, yapılacak çalışmada uygulanacak ankette, evren olarak kurumda çalışan KOBİ Uzmanları, KOBİ Uzman Yardımcıları ve Müdürler belirlenmiştir. Verilerin toplanabilmesi açısından, Likert tipi ifadelerden oluşan anket formu, mail olarak evrende yer alan kişilere gönderilmiştir. Daha sonra oluşan veriler, SPSS 20 Paket program ile incelenmiştir.

3.1. ARAŞTIRMANIN DESENİ/MODELİ

Anket oluşturulurken Ahmet YILDIRIM'ın;” e-Devlet Uygulamalarında Kritik Başarı Faktörleri ve Kullanıcı Memnuniyetinin Ölçülmesi: Osmaniye Valiliği Örneği” yüksek lisans tezindeki sorulardan ağırlıklı olarak istifade edilmiştir. Nurhan AKDEMİR'in hazırladığı “e-Devlet Uygulamaları Kapsamında VEDOP Projesi, Eğirdir Vergi Dairesinde E-Vdo Uygulamasının İncelenmesi” adlı yüksek lisans tezinden ve Şükrü YILDIRIM'ın “Kamu Hizmetlerinde Etkinliğin ve Verimliliğin Arttırılmasında e-Devletin Rolü ve Bir e-Devlet Uygulaması: Kimlik Paylaşım Sistemi (KPS)” doktora tezinden sorular uyarlanmıştır. Bunun yanında özgün sorular ile anket içeriği zenginleştirilmiştir.

Araştırmanın pilot uygulamasında 10 Kobi Uzman Yardımcısı, 41 Kobi Uzmanı, 11 Müdür olmak üzere toplam 62 kişiye anket uygulanmıştır.

Likert tipi ifadelerden oluşan “KOSGEB Destek Uygulamalarına e-Devlet üzerinden başvurulması uygulamasından memnuniyet” ve “KOSGEB Destek Uygulamalarına e-Devlet üzerinden başvurulması uygulamasının başarı katkısına önemi” ölçeklerinin yapı geçerliğinin belirlenmesi amacıyla açıklayıcı faktör analizi, güvenilirliğinin belirlenmesi amacıyla Cronbach alfa güvenilirlik katsayıları hesaplanmıştır.

Çalışmanın güvenilirliği ölçülürken Reliability Analysis kullanılmış olup Cronbach's Alpha katsayısına göre güvenilirlik belirlenmiştir. Cronbach Alpha katsayısı 1 değerine yaklaştıkça güvenilirlik düzeyi artmaktadır. Cronbach Alpha değeri 0,60'tan büyük olan değerler için oldukça güvenilir denilebilmektedir. Buna göre genel pilot anket güvenilirliği 0,89, “KOSGEB Destek Uygulamalarına e-Devlet üzerinden başvurulması uygulamasından memnuniyet” ölçeği güvenilirliği 0,85 ve “KOSGEB Destek Uygulamalarına e-Devlet üzerinden başvurulması uygulamasının başarı katkısına önemi”

ölçeğinin güvenilirliği 0,91 olarak hesaplanmıştır. Dolayısıyla anketin yüksek derecede güvenilir olduğu görülmektedir. (Kalaycı, 2009:405)

Tablo 3.1 Ölçek Güvenilirliği

	Cronbach's Alpha
Genel Anket Güvenilirliği	0,89
Ölçek 1	0,85
Ölçek 2	0,91

Yukarıda yapılan pilot çalışmada, anketin yüksek oranda güvenilir olduğu görülmektedir. Pilot çalışma sonucunda anket güvenilirliği yüksek çıkınca ana anket uygulamasına geçilmiştir.

3.2. ARAŞTIRMANIN EVREN VE ÖRNEKLEMİ/ÇALIŞMA GRUBU

Araştırmanın anket uygulamasında; 60 Kobi Uzman Yardımcısı, 183 Kobi Uzmanı, 50 Müdür olmak üzere toplam 293 kişiye anket uygulanmıştır. Araştırma evreni ve örneklemini aşağıdaki tabloda yer almaktadır. Anket uygulamasının başladığı tarih olan 11.03.2020 tarihinde, aşağıdaki tabloda belirtilen sayıda ve unvanında personel olduğu bilgisi Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığınca belirtilmiştir.

Tablo 3.2 Araştırma Evreni ve Örneklem

	Araştırma Evreni	Örneklem
KOBİ Uzman Yardımcısı	119	60
KOBİ Uzmanı	397	183
Müdür	88	50
Toplam	604	293

Anket formu, araştırma evrenindeki 604 personele mail aracılığıyla Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığınca gönderilmiş olup, 293 yanıt alınabilmektedir.

3.3. VERİ TOPLAMA ARACI

Veri toplama aracı olarak anket formu kullanılmıştır. Anketler mail aracılığıyla uygulanmıştır. Anket formunda demografik bilgiler ve 2 ayrı ölçek yer almaktadır.

Ölçekler ile “KOSGEB Destek Uygulamalarına e-Devlet üzerinden başvurulması uygulamasından memnuniyet” ve “KOSGEB Destek Uygulamalarına e-Devlet üzerinden başvurulması uygulamasının başarı katkısına önemi” ölçülmesi hedeflenmiştir.

5’li Likert tipi ifadelerden oluşan “KOSGEB Destek Uygulamalarına e-Devlet üzerinden başvurulması uygulamasından memnuniyet” ve “KOSGEB Destek Uygulamalarına e-Devlet üzerinden başvurulması uygulamasının başarı katkısına önemi” ölçeklerinin yapı geçerliğinin belirlenmesi amacıyla açıklayıcı faktör analizi, güvenilirliğinin belirlenmesi amacıyla Cronbach alfa güvenilirlik katsayıları hesaplanmıştır.

Çalışmanın güvenilirliği ölçülürken Reliability Analysis kullanılmış olup Cronbach's Alpha katsayısına göre güvenilirlik belirlenmiştir. Cronbach Alpha katsayısı 1 değerine yaklaştıkça güvenilirlik düzeyi artmaktadır. Cronbach Alpha değeri 0,60’tan büyük olan değerler için oldukça güvenilir denilebilmektedir. Buna göre genel anket güvenilirliği 0,90, “KOSGEB Destek Uygulamalarına e-Devlet üzerinden başvurulması uygulamasından memnuniyet” ölçeği güvenilirliği 0,896 ve “KOSGEB Destek Uygulamalarına e-Devlet üzerinden başvurulması uygulamasının başarı katkısına önemi” ölçeğinin güvenilirliği 0,898 olarak hesaplanmıştır. Dolayısıyla anketin yüksek derecede güvenilir olduğu görülmektedir. (Kalaycı, 2009:405)

Araştırmada kullanılan “KOSGEB Destek Uygulamalarına e-Devlet üzerinden başvurulması uygulamasından memnuniyet ölçeği” ve “KOSGEB Destek Uygulamalarına e-Devlet üzerinden başvurulması uygulamasının başarı katkısına önemi” ölçeğine ait alt maddelerinin kaç faktör altında toplanacağını belirlemek için Faktör Analizi uygulanmıştır. Ölçeğin öncelikli olarak, faktör analizine uygun olup olmadığını anlamak amacıyla KMO ve Bartlett testi yapılmıştır. Bu kapsamda KMO testi ölçüm sonucunun 0,50 ve daha üstü, Bartlett küresellik testi sonucunun da istatistiksel olarak anlamlı olması gerekmektedir . Bu çalışma sonucunda KMO testi sonucu ilk ölçek için 0.92, Bartlett küresellik testi de ($p<0.05$) anlamlı bulunmuştur. İkinci ölçek için KMO testi sonucu 0,90 olarak hesaplanmış olup küresellik testi de anlamlı bulunmuştur($p=0,000$). Elde edilen değerlerden, verilerin analiz açısından uygun olduğu görülmektedir. (Güriş, 2015:416) Faktör sayısını incelerken ise öz değeri 1’den büyük olan faktör sayısı dikkate alınmıştır. İki ölçek için de 2 faktör tespit edilmiştir.

Tablo 3.3 Ölçek Güvenirliği

	Cronbach's Alpha
Genel Anket Güvenilirliği	0,900
Ölçek 1	0,896
Ölçek 2	0,898

Tabloda görüldüğü üzere, genel anket güvenilirliğinin ve ölçeklere ilişkin güvenilirliğin yüksek olduğu tespit edilmiştir.

3.4. FAKTÖR ANALİZİ SONUÇLARI

Faktör analizine ilişkin sonuçlar aşağıda belirtilmiş ve tablolar kanalıyla açıklanmaya çalışılmıştır.

Tablo 3.4 “KOSGEB Destek Uygulamalarına e-Devlet üzerinden başvurulması uygulamasından memnuniyet” ölçeğine 6. Soruya ait faktör analizi

KMO and Bartlett's Test	
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy	0,920
Bartlett's Test of Sphericity Approx. Chi-Square	2030,094
df	78
p	,000

İlk ölçek için KMO testinin 0,92 çıkması, ölçeğin faktör analizine uygun olduğunu göstermektedir.

Tablo 3.5 KOSGEB Destek Uygulamalarına e-Devlet üzerinden başvurulması uygulamasından memnuniyet ölçeğinin açıklanan toplam varyansı

Bileşenler	Başlangıç Özdeğerleri		
	Özdeğer	Varyans Yüzdesi	Varyans Yüzdesi Birikimli Toplam
1	6,329	48,682	48,682
2	1,670	12,849	61,532

Ölçeğin, yukarıdaki tabloda görüleceği üzere 2 faktörde toplandığı belirlenmiştir.

Tablo 3.6 Rotated Component Matrixa

	Faktör-1: Personel Memnuniyeti Ve Sürece Kurumun Katkısı	Faktör-2: İş Süreçlerindeki Etkinlik, Ekonomiklik, Verimlilik
[Çalışma şartlarını kolaylaştırması yönünden]	0,813	
[Personelin çalışma isteğini artırması yönünden]	0,845	
[Genel memnuniyet yönünden]	0,751	
[Kullanılan bilgisayarın e- devlet işlemlerini gerçekleştirebilecek donanıma sahip olması yönünden]	0,728	
[Diğer kurumların verilerine erişme yönünden]	0,789	
[Personel için yapılan hizmet içi eğitimlerin yeterliliği yönünden]	0,615	
[Herhangi bir sorun yaşandığında yardım masası üzerinden iletilen sorunun kısa sürede çözülmesi yönünden]	0,708	
[KOBİ'lerin desteklere başvurusu başarılı bir şekilde gerçekleştirebilmesi yönünden.]		0,756
[Kırtasiye maliyetlerini düşürmesi yönünden]		0,595
[İşin uzamasından kaynaklı şikayetleri azaltması yönünden]		0,458
[Zamandan tasarruf ettirmesi yönünden]		0,824
[Arşiv yapma ve arşiv evraklarına erişimin kolaylığı yönünden]		0,687
[Uzaktan erişilebilir olması yönünden]		0,786

ExtractionMethod: Principal Component Analysis.

RotationMethod: VarimaxwithKaiserNormalization.

a. Rotationconverged in 7 iterations.

Maddelerin faktörler bazında dağılımı yukarıdaki gibidir.

Tablo 3.7 “KOSGEB Destek Uygulamalarına e-Devlet üzerinden başvurulması uygulamasındaki faktörlerin başarı katkısına önemi” ölçeğine 7. Soruya ait faktör analizi

KMO and Bartlett's Test	
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy	0,899
Bartlett's Test of Sphericity Approx. Chi-Square	1746,253
df	55
p	,000

İkinci ölçek için KMO testinin 0,90 çıkması, ölçeğin faktör analizine uygun olduğunu göstermektedir.

Tablo 3.8 KOSGEB Destek Uygulamalarına e-Devlet üzerinden başvurulması uygulamasının başarı katkısına önemi ölçeği'nin açıklanan toplam varyansı

Bileşenler	Başlangıç Özdeğerleri		
	Özdeğer	Varyans Yüzdesi	Varyans Yüzdesi Birikimli Toplam
1	5,572	50,654	50,654
2	1,373	12,486	63,140

Ölçeğin, yukarıdaki tabloda görüleceği üzere 2 faktörde toplandığı belirlenmiştir.

Tablo 3.9 Rotated Component Matrixa

	Component	
	Faktör- 1 Personele İlişkin Etmenler Ve Sistemsel Yeterlilik	Faktör-2 İdarenin Sürece Katkısı ve Teknolojik Yeterlilik
[Personel üzerindeki iş dağılımı]	0,384	
[Müdürlüklerde yeterli sayıda personel istihdam edilmesi]	0,723	
[Personelin moral ve motivasyonu]	0,857	
[Kurum personelinin temel bilgisayar kullanımı bilgisine sahip olması]	0,840	
[Diğer kurumlardan sağlanan veriler]	0,810	
[Sistemin hızlı çalışması]	0,742	
[Yazılım testi ve sorunların giderilmesi]		0,750
[Kullanıcı eğitimleri]		0,848
[Destek başvuru sisteminin kullanıcı dostu olması]		0,635
[Kurumun teknolojik altyapısı]		0,791
[Üst yönetimin desteği]		0,707

ExtractionMethod: Principal Component Analysis.

RotationMethod: VarimaxwithKaiserNormalization.

-Maddelerin faktörler bazında dağılımı yukarıdaki gibidir.

3.5. VERİLERİN ANALİZİ

Anket formundaki veriler, SPSS 20 paket programı ile incelenmiştir. Gruplar arasında ölçek puanlarının normalliği incelenirken $n < 30$ ise Shapiro-Wilk, $n > 30$ Kolmogorov Smirnov testi uygulanmıştır. $p < 0,05$ ise gruplar arasında değerlerin normal dağılım göstermediği, $p > 0,05$ olması durumunda ise gruplar arasında değerlerin normal dağılım gösterdiği belirtilmiştir. Yapılan normallik analizi sonucunda gruplar arasında tüm ölçek puanlarının normal dağılmadığı tespit edilmiştir.

Normallik testi sonucunda; iki bağımsız grup arasında farklılık incelenirken Mann

Whitney U Testi kullanılmıştır. Gruplar arası farklılık incelenirken; anlamlılık seviyesi olarak 0,05 kullanılmış olup $p < 0,05$ olması durumunda gruplar arası anlamlı farklılığın olduğu, $p > 0,05$ olması durumunda ise gruplar arası anlamlı farklılığın olmadığı belirtilmiştir.

İkiden fazla grup arasındaki farklılık incelenirken Bonferroni düzeltmeli Kruskal Wallis H Testi kullanılmıştır. Gruplar arası farklılık incelenirken; anlamlılık seviyesi olarak 0,05 kullanılmış olup $p < 0,05$ olması durumunda gruplar arası anlamlı farklılığın olduğu, $p > 0,05$ olması durumunda ise gruplar arası anlamlı farklılığın olmadığı belirtilmiştir.



BÖLÜM IV

4. BULGULAR

Anket çalışmasının bu bölümünde; cinsiyet dağılımı, yaş dağılımı, çalışma yılı dağılımı, eğitim durumu dağılımı ve kurum içi pozisyon dağılımından oluşan demografik özellikler ile KOSGEB destek uygulamalarına e-Devlet üzerinden başvurulması uygulamasından memnun olma durumu ile KOSGEB destek uygulamalarına e-Devlet üzerinden başvurulması uygulamasından başarı faktörlerinin hedeflenen katkısından oluşan likert ölçeklerin analizi ile cinsiyet, yaş, çalışma yılı, eğitim durumu ve kurum içi pozisyona ilişkin istatistiksel analizler yorumlanmıştır.

4.1. DEMOGRAFİK ÖZELLİKLER

Anket çalışmasının ilk bölümünü oluşturan demografik özellikler bölümü ile; kurum personelinin cinsiyet dağılımı, yaş dağılımı, çalışma yılı dağılımı, eğitim durumu dağılımı ve kurum içi pozisyon dağılımının analiz edilmesi amaçlanmıştır.

Tablo 4.1 Cinsiyet Dağılımı

Cinsiyet	n	Yüzde (%)
Kadın	61	20,8
Erkek	232	79,2
Toplam	293	100

Ankete çalışmasına katılan kişilerin cinsiyet dağılımları incelendiğinde, 61 kişinin (%20,8) kadın, 232 kişinin (%79,2) ise erkeklerden oluştuğu tespit edilmiştir. Anketin gönderildiği 604 kişinin 123'ü kadınlardan 481'i erkeklerden oluşmaktadır. Taşra teşkilatında çalışan kadın sayısının erkeklere oranla daha az olduğu görülmektedir.

Tablo 4.2 Yaş Dağılımı

Yaş Dağılımı	n	Yüzde (%)
18-25	5	1,7
26-35	132	45,1
36-45	110	37,5
46-55	33	11,3
56-65	13	4,4
Toplam	293	100

Ankete çalışmasına katılan kişilerin yaş dağılımları incelendiğinde; 5 kişinin (%1,7)

18-25 yaş arası, 132 kişinin (%45,1) 26-35 yaş arası, 110 kişinin (%37,5) 36-45 yaş arası, 33 kişinin (%11,3) 46-55 yaş arası, 13 kişinin (%4,4) 56-65 yaş arası kişilerden oluştuğu tespit edilmiştir.

Tablo 4.3 Çalışma Yılına Dağılımı

	n	%
0-5	81	27,6
06-10	91	31,1
11-20	84	28,7
21-30	29	9,9
31 ve üzeri	8	2,7
Toplam	293	100

Ankete çalışmasına katılan kişilerin çalışma yılı dağılımları incelendiğinde; 81 kişinin (%27,6) 0-5 yıl, 91 kişinin (%31,1) 6-10 yıl, 84 kişinin (%28,7) 11-20 yıl, 29 kişinin (%9,9) 21-30 yıl ve 8 kişinin (%2,7) 31 ve üzeri çalıştığı tespit edilmiştir.

Tablo 4.4 Eğitim Durumunun Dağılımı

	n	%
Lisans	173	59,0
Yüksek Lisans	111	37,9
Doktora	9	3,1
Toplam	293	100

Ankete çalışmasına katılan kişilerin eğitim durumu dağılımları incelendiğinde; 173 kişinin (%59) lisans, 111 kişinin (%37,9) yüksek lisans, 9 kişinin ise (%3,1) doktora mezunlarından oluştuğu tespit edilmiştir.

Tablo 4.5 Kurumdaki Pozisyona Göre Dağılım

	n	%
KOBİ Uzman Yardımcısı	60	20,5
KOBİ Uzmanı	183	62,5
Müdür	50	17,1
Toplam	293	100

Ankete çalışmasına katılan kişilerin kurum içi pozisyon dağılımları incelendiğinde;

60 kişinin (%20,5) uzman yardımcısı, 183 kişinin (%62,5) uzman, 50 kişinin ise (%17,1) müdürden oluştuğu tespit edilmiştir.

Tablo 4.6 KOSGEB Destek Uygulamalarına e-Devlet Üzerinden Başvurulması Uygulamasından Memnun Olma Durumu (%)

	Memnuniyet (%)				
	Hiç memnun değilim	Memnun değilim	Karar sızım	Memnu num	Çok memnu num
Genel memnuniyet yönünden	0,7	0,7	1,7	45,4	51,5
Zamandan tasarruf ettirmesi yönünden	0,3	1,4	1,7	38,9	57,7
Arşiv yapma ve arşiv evraklarına erişimin kolaylığı yönünden	1,4	2,0	7,8	30,0	58,7
Kırtasiye maliyetlerini düşürmesi yönünden	0,7	1,0	1,0	31,4	65,9
Çalışma şartlarını kolaylaştırması yönünden	0,7	1,4	5,8	42,0	50,2
Personelin çalışma isteğini artırması yönünden	0,3	4,4	16,4	40,3	38,6
Uzaktan erişilebilir olması yönünden	0,7	1,0	2,0	36,9	59,4
Personel için yapılan hizmet içi eğitimlerin yeterliliği yönünden	9,6	18,8	31,4	22,5	17,7
İşin uzamasından kaynaklı şikâyetleri azaltması yönünden	1,4	2,0	15,7	44,4	36,5
Diğer kurumların verilerine erişme yönünden	1,4	3,4	9,2	37,5	48,5
Herhangi bir sorun yaşandığında yardım masası üzerinden iletilen sorunun kısa sürede çözülmesi yönünden	10,9	17,4	23,5	30,0	18,1
Kullanılan bilgisayarın e- devlet işlemlerini gerçekleştirebilecek donanımına sahip olması yönünden	4,8	7,8	10,9	46,4	30,0
KOBİ'lerin desteklere başvuruyu başarılı bir şekilde gerçekleştirebilmesi yönünden.	6,1	11,3	23,2	34,5	24,9

Tablo 4.6'ya göre, KOSGEB Personelinin KOSGEB Destek Uygulamalarına e-Devlet Üzerinden Başvurulması Uygulamasından Memnun Olma Durumunun likert dağılımları verilmiştir. Bu kapsamda; kurum personelinin en çok kırtasiye maliyetlerini düşürmesi yönünden çok memnun olduğu görülmüştür. Kurum personelinin memnuniyet düzeyinin, personel için yapılan hizmet içi eğitimlerin yeterliliği yönünden en az olduğu görülmüştür.

Tablo 4.7 KOSGEB Destek Uygulamalarına e-Devlet Üzerinden Başvurulması Uygulamasından Başarı Faktörlerinin Hedeflenen Katkısı (%)

	Başarı Derecelendirme(%)				
	Başarı için çok önemsiz	Başarı için önemsiz	Ortada (Nötr)	Başarı için önemli	Başarı için çok önemli
Üst yönetimin desteği	0,7	3,1	9,6	38,6	48,1
Kullanıcı eğitimleri	0,7	1,7	6,1	41,3	50,2
Yazılım testi ve sorunların giderilmesi	1,0	1,4	4,8	29,0	63,8
Kurumun teknolojik altyapısı	0,3	1,4	4,8	21,5	72,0
Sistemin hızlı çalışması	0,7	1,4	5,8	20,5	71,7
Destek başvuru sisteminin kullanıcı dostu olması	1,4	1,7	5,5	26,3	65,2
Müdürlüklerde yeterli sayıda personel istihdam edilmesi	1,7	3,1	12,6	36,2	46,4
Personel üzerindeki iş dağılımı	2,0	2,4	6,8	37,2	51,5
Diğer kurumlardan sağlanan veriler	0,0	1,4	6,1	32,8	59,7
Personelin moral ve motivasyonu	1,0	2,0	9,9	34,5	52,6
Kurum personelinin temel bilgisayar kullanımı bilgisine sahip olması	0,3	1,7	4,8	40,3	52,9

Tablo 14’te KOSGEB personeline göre; KOSGEB Destek Uygulamalarına e-Devlet Üzerinden Başvurulması Uygulamasından Başarı Faktörlerinin Hedeflenen Katkısına ilişkin likert dağılımları verilmiştir. Bu kapsamda; kurum personeli en çok kurumun teknolojik altyapısının ve sistemin hızlı çalışmasının başarı için çok önemli olduğu, en az ise Müdürlüklerde yeterli sayıda personel istihdam edilmesinin başarı için çok önemli olduğu görüşündedir.

4.2. İSTATİSTİKSEL ANALİZLER

Aşağıdaki tablolarda konuya ilişkin istatistiksel analizlere yer verilmekte olup, değerler arasında istatistiksel açıdan anlamlı fark olup olmadığına dair değerlendirmeler yapılmıştır.

Tablo 4.8 Cinsiyete göre Personel Memnuniyeti ve Sürece Kurumun Katkısı

	Personel Memnuniyeti Ve Sürece Kurumun Katkısı						Mann Whitney U Testi		
	n	Ortalama	Ortanca	En az	En çok	Std. Sapma	Sıra Ort.	U	p
Kadın	61	89,88	91,43	57,14	100	10,39	153,81	6660,5	0,473
Erkek	232	88,49	90	22,86	100	11,53	145,21		
Toplam	293	88,78	91,43	22,86	100	11,3			

Kadın ve erkekler arasında, Personel Memnuniyeti ve Sürece Kurumun Katkısı puanı incelendiğinde; istatistiksel açıdan anlamlı bir fark gözükmemektedir($p>0,05$).

Tablo 4.9 Cinsiyete göre İş Süreçlerinde Etkinlik, Ekonomiklik, Verimlilik,

	İş Süreçlerinde Etkinlik, Ekonomiklik, Verimlilik						Mann Whitney U Testi		
	n	Ortalama	Ortanca	En az	En çok	Std. Sapma	Sıra Ort.	U	p
Kadın	61	76	73	37	100	15	150,39	6869,5	0,725
Erkek	232	74	73	23	100	16	146,11		
Toplam	293	75	73	23	100	16			

Kadın ve erkekler arasında, İş Süreçlerinde Etkinlik, Ekonomiklik, Verimlilik puanı incelendiğinde; istatistiksel açıdan anlamlı bir fark gözükmemektedir($p>0,05$).

Tablo 4.10 Cinsiyete göre Personele İlişkin Etmenler Ve Sistemsel Yeterlilik

	Personele İlişkin Etmenler ve Sistemsel Yeterlilik						Mann Whitney U Testi		
	n	Ortalama	Ortanca	En az	En çok	Std. Sapma	Sıra Ort.	U	p
Kadın	61	90,71	93,33	53,33	100	11,35	155,88	6534,5	0,350
Erkek	232	89,77	93,33	33,33	100	11,7	144,67		
Toplam	293	89,97	93,33	33,33	100	11,62			

Kadın ve erkekler arasında, Personele İlişkin Etmenler ve Sistemsel Yeterlilik puanı incelendiğinde; istatistiksel açıdan anlamlı bir fark gözükmemektedir($p>0,05$).

Tablo 4.11 Cinsiyete göre İdarenin Sürece Katkısı ve Teknolojik Yeterlilik

	İdarenin Sürece Katkısı ve Teknolojik Yeterlilik						Mann Whitney U Testi		
	n	Ortalama	Ortanca	En az	En çok	Std. Sapma	Sıra Ort.	U	p
Kadın	61	90,23	96	52	100	11,18	167,45	5828,5	0,032
Erkek	232	86,72	88	32	100	12,92	141,62		
Toplam	293	87,45	92	32	100	12,64			

Kadın ve erkekler arasında, İdarenin Sürece Katkısı ve Teknolojik Yeterlilik puanı incelendiğinde; istatistiksel açıdan anlamlı bir fark gözükmemektedir. Kadınlarda erkeklere göre İdarenin Sürece Katkısı ve Teknolojik Yeterlilik puanı daha yüksektir. ($p<0,05$).

Tablo 4.12 Cinsiyete göre KOSGEB Destek Uygulamalarına e-Devlet üzerinden başvurulması uygulamasından memnuniyet ölçeği toplam puanı

	Ölçek 1 toplam						Mann Whitney U Testi		
	n	Ortalama	Ortanca	En az	En çok	Std. Sapma	Sıra Ort.	U	p
Kadın	61	83	83	48	100	11	152,48	6741,5	0,569
Erkek	232	82	81	25	100	12	145,56		
Toplam	293	82	82	25	100	12			

Kadın ve erkekler arasında, KOSGEB Destek Uygulamalarına e-Devlet üzerinden başvurulması uygulamasından memnuniyet ölçeği toplam puanı incelendiğinde; istatistiksel açıdan anlamlı bir fark gözükmemektedir($p>0,05$)

Tablo 4.13 Cinsiyete göre KOSGEB Destek Uygulamalarına e-Devlet üzerinden başvurulması uygulamasının başarı katkısına önemi ölçeği toplam puanı

	Ölçek 2 toplam						Mann Whitney U Testi		
	n	Ortalama	Ortanca	En az	En çok	Std. Sapma	Sıra Ort.	U	p
Kadın	61	90,49	94,55	52,73	100	10,5	165,69	5936,0	0,052
Erkek	232	88,39	90,91	34,55	100	10,93	142,09		
Toplam	293	88,82	90,91	34,55	100	10,86			

Kadın ve erkekler arasında, KOSGEB Destek Uygulamalarına e-Devlet üzerinden başvurulması uygulamasının başarı katkısına önemi ölçeği toplam puanı incelendiğinde; istatistiksel açıdan anlamlı bir fark gözükmemektedir($p>0,05$).

Tablo 4.14 Yaş Gruplarına göre Personel Memnuniyeti ve Sürece Kurumun Katkısı

	Personel Memnuniyeti ve Sürece Kurumun Katkısı						Kruskal Wallis	
	n	Ortalama	Ortanca	En az	En çok	Std. Sapma	h	p
18-25	5	98,86	100,00	94,29	100	2,56	8,659	0,07
26-35	132	89,83	92,86	42,86	100	10,75		
36-45	110	87,92	87,14	40,00	100	10,83		
46-55	33	88,31	85,71	71,43	100	10,24		
56-65	13	82,64	80,00	22,86	100	19,85		
Toplam	293	88,78	91,43	22,86	100	11,3		

Yaş grupları arasında Personel Memnuniyeti ve Sürece Kurumun Katkısı puanı incelendiğinde; istatistiksel açıdan anlamlı bir fark gözükmemektedir($p>0,05$).

Tablo 4.15 Yaş Gruplarına göre İş Süreçlerinde Etkinlik, Ekonomiklik, Verimlilik

	İş Süreçlerinde Etkinlik, Ekonomiklik, Verimlilik						Kruskal Wallis		
	n	Ortalama	Ortanca	En az	En çok	Std. Sapma	h	p	İkili Karşılaştırma
18-25	5	95	97	80	100	8	12,065	0,017	18-25-36-45 18-25-26-35
26-35	132	74	72	27	100	17			
36-45	110	73	73	23	100	15			
46-55	33	78	80	47	100	13			
56-65	13	77	80	27	100	20			
Toplam	293	75	73	23	100	16			

Yaş grupları arasında İş Süreçlerinde Etkinlik, Ekonomiklik, Verimlilik puanı incelendiğinde; istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık gözlenmektedir($p<0,05$). 18-25 yaş aralığındaki çalışanlarda İş Süreçlerinde Etkinlik, Ekonomiklik, Verimlilik puanı; 26-35 ve 36-45 yaş aralığındaki çalışanlara göre anlamlı derecede yüksektir.

Tablo 4.16 Yaş Gruplarına göre Personele İlişkin Etmenler ve Sistemsel Yeterlilik

	Personele İlişkin Etmenler Ve Sistemsel Yeterlilik						Kruskal Wallis		
	n	Ortalama	Ortanca	En az	En çok	Std. Sapma	h	p	İkili Karşılaştırma
18-25	5	99,33	100	96,67	100	1,49	12,509	0,014	18-25-46-55
26-35	132	91,77	93,33	36,67	100	8,9			
36-45	110	89,94	93,33	43,33	100	11,05			
46-55	33	84,04	90	33,33	100	16,68			
56-65	13	83,33	80	33,33	100	18,71			
Toplam	293	89,97	93,33	33,33	100	11,62			

Yaş grupları arasında, Personele İlişkin Etmenler ve Sistemsel Yeterlilik puanı incelendiğinde; istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık gözlenmektedir($p<0,05$). 18-25 yaş aralığındaki çalışanlarda Personele İlişkin Etmenler ve Sistemsel Yeterlilik puanı; 46-55 yaş aralığındaki çalışanlara göre anlamlı derecede yüksektir.

Tablo 4.17 Yaş Gruplarına göre İdarenin Sürece Katkısı ve Teknolojik Yeterlilik

	Yönetimin Tutumu Ve Teknolojik Uygunluk						Kruskal Wallis		
	n	Ortalama	Ortanca	En az	En çok	Std. Sapma	h	p	İkili Karşılaştırma
18-25	5	99,2	100	96	100	1,79	12,362	0,015	18-25-56-65 18-25-46-55 18-25-36-45
26-35	132	89,45	92	48	100	9,74			
36-45	110	86,47	88	32	100	12,66			
46-55	33	82,55	88	32	100	19,54			
56-65	13	83,38	80	52	100	13,45			
Toplam	293	87,45	92	32	100	12,64			

Yaş grupları arasında, İdarenin Sürece Katkısı ve Teknolojik Yeterlilik puanı incelendiğinde; istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık gözlenmektedir($p<0,05$). 18-25 yaş aralığındaki çalışanlarda İdarenin Sürece Katkısı ve Teknolojik Yeterlilik puanı; 36-45, 46-55 ve 56-65 yaş aralığındaki çalışanlara göre anlamlı derecede yüksektir.

Tablo 4.18 Yaş Gruplarına göre KOSGEB Destek Uygulamalarına e-Devlet üzerinden başvurulması uygulamasından memnuniyet ölçeği toplam puanı

	Ölçek 1 Toplam						Kruskal Wallis		
	n	Ortalama	Ortanca	En az	En çok	Std. Sapma	h	p	İkili Karşılaştırma
18-25	5	97	98	91	100	4	10,260	0,036	18-25-36-45
26-35	132	83	82	43	100	12			
36-45	110	81	80	46	100	12			
46-55	33	84	82	63	100	10			
56-65	13	80	80	25	100	19			
Toplam	293	82	82	25	100	12			

Yaş grupları arasında, KOSGEB Destek Uygulamalarına e-Devlet üzerinden başvurulması uygulamasından memnuniyet ölçeği toplam puanı incelendiğinde; istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık gözlenmektedir($p<0,05$). 18-25 yaş aralığındaki çalışanlarda KOSGEB Destek Uygulamalarına e-Devlet üzerinden başvurulması uygulamasından memnuniyet ölçeği toplam puanı; 36-45 yaş aralığındaki çalışanlara göre anlamlı derecede yüksektir.

Tablo 4.19 Yaş Gruplarına göre KOSGEB Destek Uygulamalarına e-Devlet üzerinden başvurulması uygulamasının başarı katkısına önemi ölçeği toplam puanı

	Ölçek 2 Toplam						Kruskal Wallis		
	n	Ortalama	Ortanca	En az	En çok	Std. Sapma	h	p	İkili Karşılaştırma
18-25	5	99,27	100	96,36	100	1,63	15,504	0,004	18-25-56-65 18-25-46-55 18-25-36-45
26-35	132	90,72	92,73	61,82	100	7,69			
36-45	110	88,36	90,91	38,18	100	10,48			
46-55	33	83,36	87,27	34,55	100	17,07			
56-65	13	83,36	80	41,82	100	15,69			
Toplam	293	88,82	90,91	34,55	100	10,86			

Yaş grupları arasında, KOSGEB Destek Uygulamalarına e-Devlet üzerinden başvurulması uygulamasının başarı katkısına önemi ölçeği toplam puanı incelendiğinde; istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık gözlenmektedir($p<0,05$). 18-25 yaş aralığındaki çalışanlarda KOSGEB Destek Uygulamalarına e-Devlet üzerinden başvurulması uygulamasının başarı katkısına önemi ölçeği toplam puanı; 36-45, 46-55ve 56-65 yaş aralığındaki çalışanlara göre anlamlı derecede yüksektir.

Tablo 4.20 Çalışma yılına göre Personel Memnuniyeti ve Sürece Kurumun Katkısı

	Personel Memnuniyeti ve Sürece Kurumun Katkısı						Kruskal Wallis		
	n	Ortalama	Ortanca	En az	En çok	Std. Sapma	h	p	İkili Karşılaştırma
0-5	81	92,87	97,14	60	100	9,31	21,749	0,000	0-5-6-10 0-5-21-30
6-10	91	86,59	85,71	40	100	11,78			
11-20	84	89,29	91,43	57,14	100	10,12			
21-30	29	85,32	80	71,43	100	9,31			
31 ve üzeri	8	79,29	84,29	22,86	100	23,94			
Toplam	293	88,78	91,43	22,86	100	11,3			

Çalışma yılına göre, Personel Memnuniyeti ve Sürece Kurumun Katkısı puanı incelendiğinde; istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık gözlenmektedir($p<0,05$). 0-5 yıl aralığındaki çalışanlarda Personel Memnuniyeti Ve Sürece Kurumun Katkısı puanı; 6-10 ve 21-30yıl aralığındaki çalışanlara göre anlamlı derecede yüksektir.

Tablo 4.21 Çalışma yılına göre İş Süreçlerinde Etkinlik, Ekonomiklik, Verimlilik

	İş Süreçlerinde Etkinlik, Ekonomiklik, Verimlilik						Kruskal Wallis		
	n	Ortalama	Ortanca	En az	En çok	Std. Sapma	h	p	İkili Karşılaştırma
0-5	81	80	83	33	100	17	25,930	0,000	0-5-6-10 6-10-11-20
6-10	91	68	67	23	100	16			
11-20	84	76	77	37	100	14			
21-30	29	77	80	47	100	13			
31 ve üzeri	8	73	77	27	100	21			
Toplam	293	75	73	23	100	16			

Çalışma yılına göre, İş Süreçlerinde Etkinlik, Ekonomiklik, Verimlilik puanı incelendiğinde; istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık gözlenmektedir($p<0,05$). 0-5 yıl aralığındaki çalışanlarda İş Süreçlerinde Etkinlik, Ekonomiklik, Verimlilik puanı; 6-10 yıl aralığındaki çalışanlara göre anlamlı derecede yüksektir. 6-10 yıl aralığındaki çalışanlarda İş Süreçlerinde Etkinlik, Ekonomiklik, Verimlilik; 11-20 yıl aralığındaki çalışanlara göre anlamlı derecede yüksektir.

Tablo 4.22 Çalışma yılına göre Personele İlişkin Etmenler ve Sistemsel Yeterlilik

	Personele İlişkin Etmenler ve Sistemsel Yeterlilik						Kruskal Wallis		
	n	Ortalama	Ortanca	En az	En çok	Std. Sapma	h	p	İkili Karşılaştırma
0-5	81	93,79	96,67	56,67	100	8,51	18,912	0,001	0-5-6-10 0-5-11-20
6-10	91	89,34	90	36,67	100	10,6			
11-20	84	89,68	93,33	53,33	100	10,46			
21-30	29	85,29	90	33,33	100	17,15			
31 ve üzeri	8	78,33	80	33,33	100	21,53			
Toplam	293	89,97	93,33	33,33	100	11,62			

Çalışma yılına göre, Personele İlişkin Etmenler ve Sistemsel Yeterlilik puanı incelendiğinde; istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık gözlenmektedir($p<0,05$). 0-5 yıl aralığındaki çalışanlarda Personele İlişkin Etmenler Ve Sistemsel Yeterlilik puanı; 6-10 ve 11-20 yıl aralığındaki çalışanlara göre anlamlı derecede yüksektir.

Tablo 4.23 Çalışma yılına göre İdarenin Sürece Katkısı ve Teknolojik Yeterlilik

	Yönetimin Tutumu ve Teknolojik Uygunluk						Kruskal Wallis		
	n	Ortalama	Ortanca	En az	En çok	Std. Sapma	h	p	İkili Karşılaştırma
0-5	81	92,4	96	60	100	9,13	28,444	0,000	0-5-6-10 0-5-21-30 0-5-31 ve üzeri
6-10	91	84,35	84	32	100	13,06			
11-20	84	88,86	90	52	100	9,5			
21-30	29	81,79	88	32	100	20,07			
31 ve üzeri	8	78,5	80	52	100	13,34			
Toplam	293	87,45	92	32	100	12,64			

Çalışma yılına göre İdarenin Sürece Katkısı ve Teknolojik Yeterlilik puanı incelendiğinde; istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık gözlenmektedir($p<0,05$). 0-5 yıl aralığındaki çalışanlarda İdarenin Sürece Katkısı ve Teknolojik Yeterlilik puanı; 6-10, 21-30 ve 31 ve üzeri yıl aralığındaki çalışanlara göre anlamlı derecede yüksektir.

Tablo 4.24 Çalışma yılına göre KOSGEB Destek Uygulamalarına e-Devlet üzerinden başvurulması uygulamasından memnuniyet ölçeği toplam puanı

	Ölçek 1 toplam						Kruskal Wallis		
	n	Ortalama	Ortanca	En az	En çok	Std. Sapma	h	p	İkili Karşılaştırma
0-5	81	87	88	48	100	11	24,660	0,000	0-5-6-10
6-10	91	78	78	43	100	12			
11-20	84	83	83	48	100	11			
21-30	29	81	80	63	100	10			
31 ve üzeri	8	76	80	25	100	22			
Toplam	293	82	82	25	100	12			

Çalışma yılına göre, KOSGEB Destek Uygulamalarına e-Devlet üzerinden başvurulması uygulamasından memnuniyet ölçeği toplam puanı incelendiğinde; istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık gözlenmektedir($p<0,05$). 0-5 yıl aralığındaki çalışanlarda KOSGEB Destek Uygulamalarına e-Devlet üzerinden başvurulması uygulamasından memnuniyet ölçeği toplam puanı; 6-10 yıl aralığındaki çalışanlara göre anlamlı derecede yüksektir.

Tablo 4.25 Çalışma yılına göre KOSGEB Destek Uygulamalarına e-Devlet üzerinden başvurulması uygulamasının başarı katkısına önemi ölçeği toplam puanı

	Ölçek 2 toplam						Kruskal Wallis		
	n	Ortalama	Ortanca	En az	En çok	Std. Sapma	h	p	İkili Karşılaştırma
0-5	81	93,15	94,55	60	100	7,75	30,217	0,000	0-5-6-10 0-5-11-20 0-5-21-30 0-5- 31 ve üzeri
6-10	91	87,07	87,27	38,18	100	9,96			
11-20	29	83,7	87,27	34,55	100	17,91			
21-30	29	83,7	87,27	34,55	100	17,91			
31 ve üzeri	8	78,41	80	41,82	100	16,96			
Toplam	293	88,82	90,91	34,55	100	10,86			

Çalışma yılına göre, KOSGEB Destek Uygulamalarına e-Devlet üzerinden başvurulması uygulamasının başarı katkısına önemi ölçeği toplam puanı incelendiğinde; istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık gözlenmektedir($p<0,05$). 0-5 yıl aralığındaki çalışanlarda KOSGEB Destek Uygulamalarına e-Devlet üzerinden başvurulması uygulamasının başarı katkısına önemi ölçeği toplam puanı; 6-10, 11-20, 21-30 ve 31 ve üzeri yıl aralığındaki çalışanlara göre anlamlı derecede yüksektir.

Tablo 4.26 Eğitim Durumuna Göre Personel Memnuniyeti ve Sürece Kurumun Katkısı

	Personel Memnuniyeti ve Sürece Kurumun Katkısı						Kruskal Wallis		
	n	Ortalama	Ortanca	En az	En çok	Std. Sapma	h	p	İkili Karşılaştırma
Lisans	173	89	91,43	40	100	11,34	0,688	0,709	-
Yüksek Lisans	111	88,52	91,43	22,86	100	11,45			
Doktora	9	87,62	85,71	71,43	100	9,37			
Toplam	293	88,78	91,43	22,86	100	11,3			

Eğitim Durumları arasında, Personel Memnuniyeti Ve Sürece Kurumun Katkısı puanı incelendiğinde; istatistiksel açıdan anlamlı bir fark gözükmemektedir($p>0,05$).

Tablo 4.27 Eğitim Durumuna Göre İş Süreçlerinde Etkinlik, Ekonomiklik, Verimlilik

	İş Süreçlerinde Etkinlik, Ekonomiklik, Verimlilik						Kruskal Wallis		
	n	Ortalama	Ortanca	En az	En çok	Std. Sapma	h	p	İkili Karşılaştırma
Lisans	173	75	73	23	100	17	1,793	0,408	-
Yüksek Lisans	111	75	77	27	100	14			
Doktora	9	69	67	50	97	14			
Toplam	293	75	73	23	100	16			

Eğitim Durumları arasında İş Süreçlerinde Etkinlik, Ekonomiklik, Verimlilik puanı incelendiğinde; istatistiksel açıdan anlamlı bir fark gözükmemektedir($p>0,05$).

Tablo 4.28 Eğitim Durumuna Göre KOSGEB Destek Uygulamalarına e-Devlet üzerinden başvurulması uygulamasından memnuniyet ölçeği toplam puanı

	Ölçek 1 toplam						Kruskal Wallis		
	n	Ortalama	Ortanca	En az	En çok	Std. Sapma	h	p	İkili Karşılaştırma
Lisans	173	82	82	43	100	13	1,163	0,559	-
Yüksek Lisans	111	82	83	25	100	11			
Doktora	9	79	80	65	98	10			
Toplam	293	82	82	25	100	12			

Eğitim Durumları arasında, KOSGEB Destek Uygulamalarına e-Devlet üzerinden başvurulması uygulamasından memnuniyet ölçeği toplam puanı incelendiğinde; istatistiksel açıdan anlamlı bir fark gözükmemektedir($p>0,05$).

Tablo 4.29 Eğitim Durumuna Göre Personele İlişkin Etmenler Ve Sistemsel Yeterlilik

	Personele İlişkin Etmenler ve Sistemsel Yeterlilik						Kruskal Wallis		
	n	Ortalama	Ortanca	En az	En çok	Std. Sapma	h	p	İkili Karşılaştırma
Lisans	173	90,37	93,33	36,67	100	11,97	3,338	0,188	-
Yüksek Lisans	111	89,52	90	33,33	100	11,31			
Doktora	9	87,78	86,67	76,67	100	8,66			
Toplam	293	89,97	93,33	33,33	100	11,62			

Eğitim Durumları arasında, Personele İlişkin Etmenler ve Sistemsel Yeterlilik puanı incelendiğinde; istatistiksel açıdan anlamlı bir fark gözükmemektedir($p>0,05$).

Tablo 4.30 Eğitim Durumuna Göre İdarenin Sürece Katkısı ve Teknolojik Yeterlilik

	Yönetimin Tutumu ve Teknolojik Uygunluk						Kruskal Wallis		
	n	Ortalama	Ortanca	En az	En çok	Std. Sapma	h	p	İkili Karşılaştırma
Lisans	173	87,35	92	32	100	13,21	0,094	0,954	-
Yüksek Lisans	111	87,75	88	36	100	11,21			
Doktora	9	85,78	92	40	100	18,56			
Toplam	293	87,45	92	32	100	12,64			

Eğitim Durumları arasında, İdarenin Sürece Katkısı ve Teknolojik Yeterlilik puanı incelendiğinde; istatistiksel açıdan anlamlı bir fark gözükmemektedir($p>0,05$).

Tablo 4.31 Eğitim Durumuna Göre KOSGEB Destek Uygulamalarına e-Devlet üzerinden başvurulması uygulamasının başarı katkısına önemi ölçeği toplam puanı

	Ölçek 2 toplam						Kruskal Wallis		
	n	Ortalama	Ortanca	En az	En çok	Std. Sapma	h	p	İkili Karşılaştırma
Lisans	173	89	90,91	38,18	100	11,27	1,483	0,476	-
Yüksek Lisans	111	88,71	90,91	34,55	100	10,31			
Doktora	9	86,87	90,91	65,45	96,36	10,28			
Toplam	293	88,82	90,91	34,55	100	10,86			

Eğitim Durumları arasında, KOSGEB Destek Uygulamalarına e-Devlet üzerinden başvurulması uygulamasının başarı katkısına önemi ölçeği toplam puanı incelendiğinde; istatistiksel açıdan anlamlı bir fark gözükmemektedir($p>0,05$).

Tablo 4.32 Pozisyona Göre Personel Memnuniyeti Ve Sürece Kurumun Katkısı

	Personel Memnuniyeti ve Sürece Kurumun Katkısı						Kruskal Wallis		
	n	Ortalama	Ortanca	En az	En çok	Std. Sapma	h	p	İkili Karşılaştırma
KOBİ Uzman Yardımcısı	60	91,62	97,14	60	100	10,28	9,627	0,008	KOBİ Uzman Yardımcısı/ KOBİ Uzmanı
KOBİ Uzmanı	183	87,24	85,71	22,86	100	11,81			
Müdür	50	90,97	95,71	71,43	100	9,58			
Toplam	293	88,78	91,43	22,86	100	11,3			

Kurumdaki pozisyonlar arasında, Personel Memnuniyeti ve Sürece Kurumun Katkısı puanı incelendiğinde; istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık gözlenmektedir($p<0,05$). KOBİ Uzman Yardımcısı pozisyonunda çalışanlarda Personel Memnuniyeti Ve Sürece Kurumun Katkısı puanı; KOBİ Uzmanı olarak çalışanlara göre anlamlı derecede yüksektir.

Tablo 4.33 Pozisyona Göre İş Süreçlerinde Etkinlik, Ekonomiklik, Verimlilik

	İş Süreçlerinde Etkinlik, Ekonomiklik, Verimlilik						Kruskal Wallis		
	n	Ortalama	Ortanca	En az	En çok	Std. Sapma	h	p	İkili Karşılaştırma
KOBİ Uzman Yardımcısı	60	79	83	33	100	19	22,844	0,000	KOBİ Uzman Yardımcısı/ KOBİ Uzmanı - KOBİ Uzmanı /Müdür
KOBİ Uzmanı	183	71	70	23	100	15			
Müdür	50	81	82	53	100	13			
Toplam	293	75	73	23	100	16			

Kurumdaki pozisyonlar arasında, İş Süreçlerinde Etkinlik, Ekonomiklik, Verimlilik puanı incelendiğinde; istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık gözlenmektedir($p<0,05$). KOBİ Uzman Yardımcısı pozisyonunda çalışanlarda İş Süreçlerinde Etkinlik, Ekonomiklik, Verimlilik puanı; KOBİ Uzmanı olarak çalışanlara göre anlamlı derecede yüksektir. Müdür pozisyonunda çalışanlarda İş Süreçlerinde Etkinlik, Ekonomiklik, Verimlilik puanı; KOBİ Uzmanı olarak çalışanlara göre anlamlı derecede yüksektir.

Tablo 4.34 Pozisyona Göre KOSGEB Destek Uygulamalarına e-Devlet üzerinden başvurulması uygulamasından memnuniyet ölçeği toplam puanı

	Ölçek 1 toplam						Kruskal Wallis		
	n	Ortala ma	Ortanca	En az	En çok	Std. Sapma	h	p	İkili Karşılaştırma
KOBİ Uzman Yardımcısı	60	86	88	48	100	13	19,346	0,000	KOBİ Uzman Yardımcısı/ KOBİ Uzmanı - KOBİ Uzmanı /Müdür
KOBİ Uzmanı	183	80	80	25	100	12			
Müdür	50	86	88	65	100	10			
Toplam	293	82	82	25	100	12			

Kurumdaki pozisyonlar arasında, KOSGEB Destek Uygulamalarına e-Devlet üzerinden başvurulması uygulamasından memnuniyet ölçeği toplam puanı incelendiğinde; istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık gözlenmektedir.($p<0,05$). KOBİ Uzman Yardımcısı pozisyonunda çalışanlarda KOSGEB Destek Uygulamalarına e-Devlet üzerinden başvurulması uygulamasından memnuniyet ölçeği toplam puanı; KOBİ Uzmanı olarak çalışanlara göre anlamlı derecede yüksektir. Müdür pozisyonunda çalışanlarda, KOSGEB Destek Uygulamalarına e-Devlet üzerinden başvurulması uygulamasından memnuniyet ölçeği toplam puanı; KOBİ Uzmanı olarak çalışanlara göre anlamlı derecede yüksektir.

Tablo 4.35 Pozisyona Göre Personele İlişkin Etmenler ve Sistemsel Yeterlilik

	Personele İlişkin Etmenler ve Sistemsel Yeterlilik						Kruskal Wallis		
	n	Ortala ma	Ortanca	En az	En çok	Std. Sapma	h	p	İkili Karşılaştırma
KOBİ Uzman Yardımcısı	60	93,22	93,33	73,33	100	7,05	6,826	0,033	KOBİ Uzman Yardımcısı/ KOBİ Uzmanı
KOBİ Uzmanı	183	88,69	90	33,33	100	12,64			
Müdür	50	90,73	96,67	53,33	100	11,45			
Toplam	293	89,97	93,33	33,33	100	11,62			

Kurumdaki pozisyonlar arasında, Personele İlişkin Etmenler Ve Sistemsel Yeterlilik puanı incelendiğinde; istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık gözlenmektedir($p<0,05$). KOBİ Uzman Yardımcısı pozisyonunda çalışanlarda Personele İlişkin Etmenler ve Sistemsel Yeterlilik puanı; KOBİ Uzmanı olarak çalışanlara göre

anlamalı derecede yüksektir.

Tablo 4.36 Pozisyona Göre İdarenin Sürece Katkısı ve Teknolojik Yeterlilik

	Yönetimin Tutumu ve Teknolojik Uygunluk						Kruskal Wallis		
	n	Ortalama	Ortanca	En az	En çok	Std. Sapma	h	p	İkili Karşılaştırma
KOBİ Uzman Yardımcısı	60	91,6	96	68	100	9,13	11,413	0,003	KOBİ Uzman Yardımcısı/ KOBİ Uzmanı
KOBİ Uzmanı	183	85,49	88	32	100	13,91			
Müdür	50	89,68	92	64	100	9,6			
Toplam	293	87,45	92	32	100	12,64			

Kurumdaki pozisyonlar arasında İdarenin Sürece Katkısı ve Teknolojik Yeterlilik puanı incelendiğinde; istatistiksel açıdan anlamalı bir farklılık gözlenmektedir($p<0,05$). KOBİ Uzman Yardımcısı pozisyonunda çalışanlarda İdarenin Sürece Katkısı ve Teknolojik Yeterlilik puanı; KOBİ Uzmanı olarak çalışanlara göre anlamalı derecede yüksektir.

Tablo 4.37 Pozisyona Göre KOSGEB Destek Uygulamalarına e-Devlet üzerinden başvurulması uygulamasının başarı katkısına önemi ölçeği toplam puanı

	Ölçek 2 toplam						Kruskal Wallis		
	n	Ortalama	Ortanca	En az	En çok	Std. Sapma	h	p	İkili Karşılaştırma
KOBİ Uzman Yardımcısı	60	92,48	94,55	76,36	100	6,69	10,694	0,005	KOBİ Uzman Yardımcısı/ KOBİ Uzmanı
KOBİ Uzmanı	183	87,23	90,91	34,55	100	12,01			
Müdür	50	90,25	92,73	65,45	100	9,21			
Toplam	293	88,82	90,91	34,55	100	10,86			

Kurumdaki pozisyonlar arasında, KOSGEB Destek Uygulamalarına e-Devlet üzerinden başvurulması uygulamasının başarı katkısına önemi ölçeği toplam puanı incelendiğinde; istatistiksel açıdan anlamalı bir farklılık gözlenmektedir($p<0,05$). KOBİ Uzman Yardımcısı pozisyonunda çalışanlarda KOSGEB Destek Uygulamalarına e-Devlet üzerinden başvurulması uygulamasının başarı katkısına önemi ölçeği toplam puanı; KOBİ Uzmanı olarak çalışanlara göre anlamalı derecede yüksektir.

Tablo 4.38 KOSGEB Destek Uygulamalarına e-Devlet üzerinden başvurulması uygulamasından memnuniyet ölçęęi

	N	Ortalama $\bar{x}$	S.D
Faktör-1: Personel Memnuniyeti ve Sürece Kurumun Katkısı			
Çalışma şartlarını kolaylaştırması yönünden	293	4,40	0,72
Personelin çalışma isteğini artırması yönünden	293	4,12	0,86
Genel memnuniyet yönünden	293	4,46	0,64
Kullanılan bilgisayarın e- devlet işlemlerini gerçekleştirebilecek donanıma sahip olması yönünden	293	3,89	1,07
Diğer kurumların verilerine erişme yönünden	293	4,28	0,87
Personel için yapılan hizmet içi eğitimlerin yeterliliği yönünden	293	3,20	1,21
Herhangi bir sorun yaşandığında yardım masası üzerinden iletilen sorunun kısa sürede çözülmesi yönünden	293	3,27	1,25
Faktör-2: İş Süreçlerinde Etkinlik, Ekonomiklik, Verimlilik			
Zamandan tasarruf ettirmesi yönünden	293	4,52	0,64
Arşiv yapma ve arşiv evraklarına erişimin kolaylığı yönünden	293	4,43	0,83
Kırtasiye maliyetlerini düşürmesi yönünden	293	4,61	0,64
Uzaktan erişilebilir olması yönünden	293	4,53	0,66
İşin uzamasından kaynaklı şikayetleri azaltması yönünden	293	4,13	0,84
KOBİ'lerin desteklere başvuruyu başarılı bir şekilde gerçekleştirebilmesi yönünden	293	3,61	1,16

Personel Memnuniyeti ve Sürece Kurumun Katkısı Faktörüne İlişkin Değerlendirmeler

Kurum çalışanları “Çalışma şartlarını kolaylaştırması yönünden” ifadesine 4,40 ortalama ile yanıt vermiştir. “ Personelin çalışma isteğini artırması yönünden” ifadesine katılanlar 4,12 ortalama ile yanıt vermiştir. KOBİ'lerin başvurularını e-Devlet üzerinden yapmasının ve evrakların dijital ortamda gelmesinin bu yanıtlarda etkili olduğu düşünülmektedir. Çalışanlar “ Kullanılan bilgisayarın e-Devlet işlemlerini gerçekleştirebilecek donanıma sahip olması yönünden” ifadesini 3,89 ortalama ile yanıtlamıştır. Çalışanların memnuniyet düzeyini artırmak amacıyla, personel tarafından kullanılan bilgisayarların yenilenmesi önerilmektedir. Kurum çalışanları, iş ve işlemlerini gerçekleştirebilmek adına bilgisayarlarında çeşitli programlar kullanmaktadır. Bu çeşitliliğe istinaden eski teknoloji ile çalışan bilgisayarların yenilenmesinde yarar görölmektedir. “ Diğer kurumların verilerine erişme yönünden” ifadesini katılanlar 4,28

ortalama ile yanıtlanmıştır. KOSGEB kurumu, birçok kamu kurumu ile yaptığı protokoller neticesinde; destek süreçlerinde gerekli olan bilgiler otomatik olarak SGK, Gelir İdaresi, YÖK gibi kurumlardan edinilmektedir. Bu sayede, işletme sahipleri destek için gerekli belgelerin temini ile vakit kaybetmemekte ve anında sağlanan verilerle destek süreçleri hızlanmaktadır.” Personel için yapılan hizmet içi eğitimlerin yeterliliği yönünden” ifadesi 3,20 ortalama ile yanıtlanmıştır. Destek programlarına ilişkin ihtiyaç halinde değişiklikler gerçekleştirilmektedir. Bu yapılan değişiklikler, yazılım sisteminde de değişikliklere neden olmaktadır. Son dönemde lms.kosgeb.gov.tr adresinden, uzaktan eğitim sistemi devreye konulmuştur. Bu sistem üzerinden yazılım kullanımlarına ilişkin eğitimler düzenlenerek kullanıcıların sorunlarına yönelik bilgilendirmeler yapılabilir. Kurum çalışanları, destek sürecinde yaşadıkları sistemsiz sıkıntıları yardım masası üzerinden bildirmektedir. “Herhangi bir sorun yaşandığında yardım masası üzerinden iletilen sorunun kısa sürede çözülmesi yönünden” ifadesi 3,27 ortalama ile yanıtlanmıştır. Yardım masasına sık iletilen sorunlara ilişkin Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığınca, gerekli yazılım güncellemelerin yapılması halinde iletilen sorunların azalacağı düşünülmektedir. Bunun yanında, yazılım kullanımına ilişkin sorunlarda, lms.kosgeb.gov.tr linki üzerinden eğitimler düzenlenerek sorunlar oluşmadan bilgilendirme sağlanabilir.

İş Süreçlerinde Etkinlik, Ekonomiklik, Verimlilik Faktörüne İlişkin Değerlendirmeler

Kurum çalışanlarını “Zamandan tasarruf ettirmesi yönünden” ifadesini 4,52 ortalama ile yanıtlamıştır. Memnuniyetin yüksek olmasında, uygulama sayesinde iş ve işlemlerin hızlanmasının etkili olduğu düşünülmektedir. “Arşiv yapma ve arşiv evraklarına erişimin kolaylığı yönünden” ifadesi 4,43 ortalama ile yanıtlanmıştır. İşletmenin destek süreçlerine ilişkin evrakları dijital sistemde muhafaza edilmektedir. Bu sayede, işletmenin evraklarına 7 gün 24 saat, her yerden erişim sağlanabilmektedir. “Kırtasiye maliyetlerini düşürmesi yönünden” ifadesi 4,61 ortalama ile yanıtlanmıştır. KOBİ’ler ve çalışanlar tüm süreçleri elektronik ortamda gerçekleştirmektedir. KOBİ Beyannamesi verme, destek programına başvurma, destek başvurusuna bulunma, destek ödeme talep etme ve destek ödeme yapılması süreçlerinin hepsi elektronik ortamda gerçekleştiğinden, kağıt kullanım ihtiyacı ortadan kalkmıştır. Uzaktan erişilebilir olması yönünden ifadesi 4,53 ortalama ile yanıtlanmıştır. Ülkemizde 2020 yılı Mart ayında COVID-19 salgını yaşanmış ve bu süreçte birçok kamu kurumu uzaktan çalışma yöntemine geçmiştir. Sistemin uzaktan erişilebilir olması sayesinde, çalışanlar kuruma gitmeden tüm destek süreçlerini evden yürütebilmiştir.

İşin uzamasından kaynaklı şikâyetleri azaltması yönünden ifadesi 4,13 ortalama ile yanıtlanmıştır. Destek süreçlerinin elektronik ortamda yürütülmesi sayesinde, destek değerlendirmeleri, desteğe ilişkin bildirimler daha süratli bir şekilde yürütülebilmektedir. Bildirimlerin tebligat yöntemiyle yapılması esnasında, kişiye bir bildirimin ulaşması 3-4 günü bulabilmekteyken, e-Devlet üzerinden destek başvurusu yapılması halinde, tüm bildirimler kişinin bildirdiği e-posta adresine yapılmaktadır. KOBİ'lerin desteklere başvurusu başarılı bir şekilde gerçekleştirebilmesi yönünden ifadesi 3,61 ortalama ile yanıtlanmıştır. Ortalamanın düşük olmasında, ülkemizde bilgisayar okuryazarlığının hala tam istenilen seviyede olmamasının etken olduğu düşünülmektedir. Destek işlemlerinin belirli bir yazılım üzerinden yürümesi nedeniyle, yazılımı tam anlamıyla kullanamayan işletmeler sıkıntı yaşayabilmektedir. Destek yazılımının kullanımına dair bilgilendirme broşürlerinin kurum sitesine koyulması halinde, bu konudaki memnuniyetin artması umulmaktadır.

Tablo 4.39 KOSGEB Destek Uygulamalarına e-Devlet üzerinden başvurulması uygulamasının başarı katkısına önemi ölçeği

	N	Ortalama $\bar{X}$	S.D
Faktör-1: Personele İlişkin Etmenler ve Sistemsel Yeterlilik			
Personel üzerindeki iş dağılımı	293	4,34	0,87
Müdürlüklerde yeterli sayıda personel istihdam edilmesi	293	4,23	0,90
Personelin moral ve motivasyonu	293	4,35	0,82
Kurum personelinin temel bilgisayar kullanımı bilgisine sahip olması	293	4,44	0,70
Diğer kurumlardan sağlanan veriler	293	4,51	0,68
Sistemin hızlı çalışması	293	4,61	0,72
Faktör-2: İdarenin Sürece Katkısı ve Teknolojik Yeterlilik			
Üst yönetimin desteği	293	4,30	0,82
Kullanıcı eğitimleri	293	4,39	0,74
Yazılım testi ve sorunların giderilmesi	293	4,53	0,74
Kurumun teknolojik altyapısı	293	4,63	0,67
Destek başvuru sisteminin kullanıcı dostu olması	293	4,52	0,79

Personele İlişkin Etmenler ve Sistemsel Yeterlilik Faktörüne İlişkin Değerlendirmeler

Personel üzerindeki iş dağılımı” ifadesi 4,34 ortalama ile yanıtlanarak ifadenin başarı için önemi belirtilmiştir. Personel üzerindeki iş dağılımının adaletsiz olduğu durumlarda belirli personel üzerinde iş yoğunluğu oluşmakta ve bu nedenle uygulamanın başarısı azalabilmektedir.” Müdürlüklerde yeterli sayıda personel istihdam edilmesi” ifadesi 4,23 ortalama ile yanıtlanarak ifadenin başarı için önemi belirtilmiştir. Kamu kurumlarında, yeteri kadar personel istihdam edilmediği durumlarda, çalışanların işleri zamanında yetiştirememesi riski oluşmaktadır. Bunun yanında, çalışanların izin planlamasında da sıkıntılar yaşanabilmektedir. Bu durumların önüne geçebilmek adına, insan kaynakları planlamasının her Müdürlükte yeteri kadar eleman olacak şekilde yapılması gerekmektedir. “Personelin moral ve motivasyonu” ifadesi 4,35 ortalama ile yanıtlanarak ifadenin başarı için önemi belirtilmiştir. Personelin moral ve motivasyonun eksik olduğu durumda iş başarısının azalma riski oluşmaktadır. Bu riski engellemek için, yöneticilerin hoşgörülü, adil, çözüm odaklı olması çok önemlidir. “Kurum personelinin temel bilgisayar kullanımı bilgisine sahip olması”, ifadesi 4,44 ortalama ile yanıtlanarak

ifadenin başarı için önemi belirtilmiştir. KOSGEB’de destek süreçleri elektronik ortamda yürütüldüğü için, çalışanların temel bilgisayar kullanımı bilgisine sahip olması çok önemlidir. Bunu sağlayabilmek adına, kurumun uzaktan eğitim portalından, bilgisayar yazılımlarına yönelik eğitimlerin verilmesi önerilmektedir. Diğer kurumlardan sağlanan veriler ifadesi 4,51 ortalama ile yanıtlanarak ifadenin başarı için önemi belirtilmiştir. Bu verilerin sağlıklı bir şekilde sağlanamaması durumunda, KOBİ’ler destek başvurusunda, uzmanlar ise destek değerlendirmede zorluklar yaşamaktadır. Bunu engellemek adına, Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığının verilerin temininde sıkıntılar olduğunda, anında kurumlarla irtibata geçerek sorunu çözmesi gerekmektedir. “Sistemin hızlı çalışması” ifadesi 4,61 ortalama ile yanıtlanarak ifadenin başarı için önemi belirtilmiştir. Verilen yanıt ortalaması bu faktör için en yüksek ortalamayı oluşturmaktadır. Sistemin hızlı çalışmasını sağlayabilmek için, Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığınca, Sistem ve Ağ İşletim altyapısının güçlendirilmesi gerekmektedir. Kurumda kullanılan bilgisayarların ve kurumun bilgi işlem altyapısının iyi durumda olması halinde, destek işlemleri süratli bir biçimde sonuçlandırılabilir.

İdarenin Sürece Katkısı ve Teknolojik Yeterlilik Faktörüne İlişkin Değerlendirmeler

Üst yönetimin desteği ifadesi 4,30 ortalama ile yanıtlanarak ifadenin başarı için önemi belirtilmiştir. Üst yönetimin dijitalleşme yönünde vizyon ve misyonu olmadığı takdirde, destek süreçlerinin sağlıklı bir şekilde yürütülmesi olanaksızdır. “ Kullanıcı eğitimleri” ifadesi 4,39 ortalama ile yanıtlanarak ifadenin başarı için önemi belirtilmiştir. Gelişen mevzuat ihtiyacı ile birlikte her geçen gün yazılımda yenilikler yapılmaktadır. Bu yeniliklere uyum sağlamak adına kullanıcı eğitimleri çok büyük önem taşımaktadır. “Yazılım testi ve sorunların giderilmesi” ifadesi 4,53 ortalama ile yanıtlanarak ifadenin başarı için önemi belirtilmiştir. Destek süreçlerinden sorumlu KOSGEB Başkanlık birimi, desteği devreye almadan test ortamında hem işletmeler hem de çalışanlar açısından destek yazılımını test etmektedir. Bu test işleminin verimli bir şekilde yapılması halinde, destek süreçlerinin yürütülmesi esnasında daha az sorunla karşılaşılacaktır. Kurumun teknolojik altyapısı ” ifadesi 4,63 ortalama ile yanıtlanarak ifadenin başarı için önemi belirtilmiştir. Verilen yanıt ortalaması bu faktör için en yüksek ortalamayı oluşturmaktadır. Kurumun teknolojik altyapısının iyi olması halinde diğer faktörde belirtilen sistemin hızlı sağlanması sağlanabilecektir. Destek başvuru sisteminin kullanıcı dostu olması ifadesi 4,52 ortalama ile yanıtlanarak ifadenin başarı için önemi belirtilmiştir. Kullanıcı dostu olan bir destek

başvuru sistemi sayesinde, KOBİ'ler destek süreçlerini başarılı bir şekilde gerçekleştirebilir. Bunun yanında, çalışanlar başvurulara ilişkin sorunlarla ilgilenmeyerek daha verimli çalışabilir.



BÖLÜM V

5. SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER

5.1. SONUÇ VE TARTIŞMA

Ülkede; e-Devlet politikasının başarıya ulaşmasında, toplum genelinde internet kullanımının yaygınlaşması önemli bir etkidir. Çalışmamızda 2019 yılında ülkemizde 59,36 milyon kişinin internet kullandığı belirtilmiş olup, ilgili rakamın geçen seneye göre 5 milyon kişi artması dijitalleşmede önemli bir yol alındığını göstermektedir.

24.04.2020 tarihinde, 655 kurumun 5031 tane hizmeti portal üzerinden sunması ve sistem üzerinde kayıtlı 46.480.692 kişi bulunması e-Devlet kullanımının toplum genelinde arttığına işaret etmektedir.

Buna karşın, kamu kurumlarının internet üzerinden yapılamayan birçok hizmeti de bulunmaktadır. Hizmetlerin, e-Devlet üzerinden daha çok sunulması halinde kaynakların etkin, ekonomik, verimli kullanımının artacağı düşünülmektedir.

2018 yılından itibaren KOSGEB'in tüm desteklerine e-Devlet üzerinden başvuru yapılabilmesi KOSGEB'in dijitalleşme konusunda başarısını ispatlamaktadır. Bu sayede KOBİ'ler tüm destek süreçlerini dijital ortamdan yürütebilmektedir. Değerlendirme aşamasının da online olarak yapılabilmesi sayesinde KOSGEB personelleri COVID salgını sırasından uzaktan iş ve işlemlerini yürütebilmiştir. Yaşanan bu salgın, dijitalleşmenin kamu kurumları için çok önemli olduğunu ortaya koymuştur.

Anket sonuçlarına göre; 1. Ölçeğe ilişkin, Faktör 1'e ait "Genel memnuniyet yönünden " ifadesi 4,46 ortalama ile yanıtlanmıştır. Bu rakam, KOSGEB Destek Uygulamalarına e-Devlet üzerinden başvurulması uygulamasından kurum çalışanlarının memnun olduğunu göstermektedir. 1. Ölçekte Faktör 1 ve Faktör 2'ye ait ifadelerde 9 ifadenin ortalamasının 4'ün üzerinde olduğunu görmekteyiz. 4 ifade ortalaması ise 3 ile 4 arasındadır. Bu rakamlara istinaden kurum çalışanlarının, KOSGEB Destek Uygulamalarına e-Devlet üzerinden başvurulması uygulamasından memnun olduğu sonucunu çıkarabiliriz.

5.2. ÖNERİLER

Avusturya'daki e-Devlet sistemini incelerken 8 bölümden oluşan e-Devlet ABC broşüründen bahsedilmiştir. Ülkemizdeki e-Devlet portalında buna benzer bir broşürün olmasının uygun olacağı düşünülmektedir. Broşür içeriğinde vatandaşlar ve işletmeler

tarafından sıklıkla kullanılan hizmetlere ilişkin bilgilendirmelerin olması sayesinde kişiler iş ve işlemlerini daha rahat bir şekilde yerine getirebilecektir. Hazırlanan broşürde e-Devlete ilişkin mevzuatın yer alması halinde vatandaşlar hak ve ödevlerinin farkında olarak başvurularını gerçekleştirme imkanına sahip olabilirler. Broşür içeriğinde o yıla ait yapılan yeniliklerde yer alabilir. Bu sayede e-Devlet portalının gelişimi hakkında bilgi sahibi olma imkanı doğacaktır.

İsviçre’de açık hükümet verileri yukarıda bahsedilen portalda yayınlanmakta ve bu sayede vatandaşlar şehirleriyle ilgili hastane, park, havuz bilgilerine erişebilmektedir. Ülkemizde kamu kurumları gerçekleştirdikleri faaliyetleri yayınlamış oldukları faaliyet raporlarında belirtmektedirler. Bu raporlarda yer alan bilgilere kurumun e-Devlete ilişkin başvurularının yapıldığı alanda yer verilebilir. Bu sayede vatandaşlar kamu kurumlarının faaliyetleri hakkında bilgi sahibi olabilirler. Belediyeler illerinde yer alan hastane, park alanı, havuzlar gibi bilgilere e-Devlete ilişkin başvuruların yer aldığı bölümde yer verebilir. Sonuç olarak e-Devletin kamu kurumlarına ilişkin iş ve işlemlerin yerine getirildiği bir platform olmasının yanında bilgilendirme faaliyetleri için de kullanılması önerilmektedir.

Easygov hizmeti ile, şirket kuruluşuna ilişkin birçok sürecin dijital ortamda yürütüldüğü görülmektedir. Ülkemizde buna benzer bir platform kurulması halinde, şahıs veya sermaye şirketi kurmak isteyen kişiler rahatlıkla şirket kurma işlemini gerçekleştirebilecektir. Bu sayede yeni girişimcilerin artması sağlanabilecektir.

KOSGEB kurumunun web sitesi incelendiğinde genelde kurumun faaliyetlerine yönelik bilgilendirmelerin yer aldığı görülmektedir. Kurumun internet sitesinde İsviçre’de faaliyet gösteren KOBİ Portal’da olduğu gibi işletmeleri geliştirmeye yönelik bilgilendirmelere yer verilebilir. AR-GE faaliyetleri, elektronik ticaret, ihracata başlamak isteyen KOBİ’lerin yapması gerekenler gibi bilgilerin kurum sitesinde yayınlanması halinde KOBİ’lere birçok konuda rehberlik yapılabilecektir.

Ülkemizde ticaret siciline kayıtlar internet üzerinden yapılmamaktadır. Ticaret sicil müdürlüklerince gerekli altyapının kurulmasıyla birlikte, İsviçre Ticaret Sicil gazetesinde olduğu gibi; işletmelerin ticari sicil durumuna ilişkin bildirimlerin, internet üzerinden gerçekleştirmesinin olumlu olacağı düşünülmektedir.

Ülkemizde İsviçre’de olduğu gibi, elektronik ortamda oy verme işlemi gerçekleştirilmemektedir. Yerel ve genel seçimlerde elektronik ortamda oy verme

işleminin sıkıntılı süreçlere yol açabileceği düşünülmektedir. Buna karşın hükümetin yapacağı büyük yatırımlarda seçmenlerin düşüncesini elektronik ortam üzerinden belirtmesinin hükümet politikalarına yön vermede olumlu etkisi olabilecektir.

Çalışmada yürütülen anket sonuçlarına göre, 1. Ölçeğe ilişkin Faktör 1'e ait "Kullanılan bilgisayarın e- devlet işlemlerini gerçekleştirebilecek donanımına sahip olması yönünden ifadesi 3,89 ortalama ile yanıtlanmıştır. Bu rakamın yükselebilmesi için hızlı çalışmayan bilgisayarların yeni teknoloji ile çalışan bilgisayarla değiştirilmesi gerekmektedir.

1. Ölçeğe ilişkin Faktör 1'e ait "Personel için yapılan hizmet içi eğitimlerin yeterliliği yönünden ifadesi" 3,20 ortalama ile, "Herhangi bir sorun yaşandığında yardım masası üzerinden iletilen sorunun kısa sürede çözülmesi yönünden ifadesi" 3,27 ortalama ile yanıtlanmıştır. Bu iki ifadenin memnuniyet ortalamasının düşüklüğünün birbiri ile bağlantılı olduğu düşünülmektedir. Destek yazılımlarına ilişkin uzaktan ya da yüz yüze hizmet içi eğitimlerin yoğun olarak düzenlenmesi halinde çalışanlar daha az sorunla karşı karşıya kalacaktır. Bu sayede yazılımdaki sorunun düzeltilmesi için talepte bulunma gereksinimi hissetmeyeceklerdir. Kurumun uzaktan eğitim platformunun bu amaçla kullanılmasının faydalı olacağı düşünülmektedir.

2. ölçeğe ilişkin, faktör 1'e ait "Sistemin hızlı çalışması" ifadesi 4,61 ortalama ile, aynı ölçeğe ilişkin faktör 2'e ait "Kurumun teknolojik altyapısı" ifadesi 4,63 ortalama ile yanıtlanmıştır. İki ifade de kendi faktörlerinde 1. önem sırasında yer almaktadır. İki ifadenin birbiriyle bağlantılı olduğu düşünülmektedir. Kurumun teknolojik altyapısının iyileştirilmesi sağlanırsa, sistemin hızlı çalışması sağlanabilecektir. Bunun yanında, çalışanların bilgisayarlarının donanımlarının iyileştirilmesi de sağlanabilirse, iş ve işlem süreçleri çok daha verimli bir şekilde yürütülebilecektir.

KAYNAKÇA

- Akçakaya, M. (2017). Geleneksel Kamu Yönetiminden Yeni Kamu Yönetimine Kamu Yönetimi Disiplininin Gelişimi. Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi , 34 , 189-221.
- Akdemir, N. (2008). e-Devlet Uygulamaları Kapsamında VEDOP Projesi, Eğirdir Vergi Dairesinde E-VDO Uygulamasının İncelenmesi. (Yüksek Lisans Tezi). Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.
- Apaydın, Ç. (2015). Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu'nun (BTYK) 1989-2014 Yılları Arasındaki Almış Olduğu Kararların Uygunluk Analizi ile İncelenmesi. Cumhuriyet Uluslararası Eğitim Dergisi, 4(4), 1-17.
- Aydın, A.H. (Mart 2018). Kamu Yönetimine Giriş. (4. Baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Bozkurt, A. (2017). Türkiye’de e-Devlet uygulamaları. Yücel Güney & Muhammed Recep Okur (Ed.), Bilgi Toplumu ve e-Devlet. (90-111). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Demir, K. A. ,Yavaş H. (2015). Kamu Yönetiminin Geleceği Üzerine Kavramsal Bir Tartışma. Çanakkale On sekiz Mart Üniversitesi Yönetim Bilimleri Dergisi, 25, 91-113.
- Durna U., Eren V. (2005). Kamu hizmetlerinin daha iyi görülebilmesi için alternatif bir yönetim yaklaşımı: Elektronik Devlet . I.Ü. Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi,32, 139-166.
- Ekinci, T. A. (2018). Türkiye’nin e-Devlet Görünümüne Uluslararası Göstergelerden Bir Bakış. Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, (32), 333-351.
- Eryılmaz, B. (Ağustos 2017). Kamu Yönetimi Düşünceler Yapılar Fonksiyonlar Politikalar. (10 Baskı). Kocaeli: Umuttepe Yayınları

- Grimmer, K. (2003). Strukturwandel der Verwaltung durch E-Government? Entwicklungslinien und Perspektiven der Verwaltungsinformatisierung. Bernhard Bubeck (Ed.), Gerhard Fuchs (Ed.) E- Government und der Strukturalismus der Verwaltung Das Beispiel der elektronischen Beschaffung und Vergabe. (28-40). Stuttgart: Akademie für Technikfolgenabschätzung in Baden-Württemberg.
- Gül, H. (2002). Kamu Kuruluşlarında Elektronik Hizmetlerin Yaygınlaştırılması (e-Devlet). Maliye Dergisi, 140, 14-46.
- Güriş, S., Astar M. (2015). SPSS İstatistik. (Genişletilmiş 2. Baskı). İstanbul: Der Yayınları.
- Hagen M. (2003). E-Government und Veränderungsprozesse in der Verwaltung –Das Beispiel E-Einkaufsmanagement in Bremen. Bernhard Bubeck (Ed.) Gerhard Fuchs (Ed.) E Government und der Strukturalismus der Verwaltung Das Beispiel der elektronischen Beschaffung und Vergabe. (110-121) Stuttgart: Akademie für Technikfolgenabschätzung in Baden-Württemberg.
- Hergüner, B. (Mart 2017). Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar. (1. Baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık .
- İnce, N. M. (2001). Elektronik Devlet Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar. Ankara: Devlet Planlama Teşkilatı Yayınları.
- Kalaycı, Ş. (2009). SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri. (4. Baskı) Ankara: Asil Yayın.
- Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Uyulacak Usul Ve Esaslara İlişkin Yönetmelik (2009, 31 Temmuz). (Sayı: 27305) Erişim Adresi: <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2009/07/20090731-1.htm> (E.T: 29.05.2020)
- Karaca, P. Ö. (Eylül 2018). Kamu Özel Kesim Yapısı ve İlişkileri. (7. Baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Kerman, U. (2016). Yönetim Biliminin Öncülerinden Woodrow Wilson Ve Frederick Winslow Taylor'un Farklı Bir Açıdan Değerlendirilmesi. Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi , (14) , 232-247.

Kırçova, İ. (Ekim 2003). E- devlet Uygulamaları ve Ekonomiye Etkileri. İstanbul: İstanbul Ticaret Odası Yayınları.

Kieser. A., (1984). Neue Information Technologien und Organization Roland Traunmüller (Ed.), Herbert Fiedler (Ed.), Klaus Grimmer (Ed.), Heinrich Reinermann (Ed.) Neue Informationstechnologien und Verwaltung. (42-62). Berlin Heidelberg : Springer Verlag.

KOBİ Stratejisi ve Eylem Planı. (2015-2018).) Erişim Adresi: [https://www.kosgeb.gov.tr/Content/Upload/Dosya/Mali%20Tablolar/KSEP/Kobi_Stratejisi_ve_Eylem_Planı_\(2015-2018\).pdf](https://www.kosgeb.gov.tr/Content/Upload/Dosya/Mali%20Tablolar/KSEP/Kobi_Stratejisi_ve_Eylem_Planı_(2015-2018).pdf) (E.T: 29.05.2020)

KOSGEB Destek Programları Yönetmeliği (2010, 15 Haziran). (Sayı:27612) Erişim Adresi: <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2010/06/20100615-4.htm> (E.T: 29.05.2020)

KOSGEB İşletme Geliştirme Destek Programı Uygulama Esasları. 24/04/2020 Revizyon Tarihli. Erişim Adresi: https://www.kosgeb.gov.tr/Content/Upload/Dosya/TopluEposta/%C4%B0sletme%20Gelistirme%20Destek%20Program%C4%B1/24.04.2020/%C4%B0%C5%9Fletme_Geli%C5%9Firme_Destek_Program%C4%B1_Uygulama_Esaslar%C4%B1.pdf (E.T: 29.05.2020)

KOSGEB. (2010). Faaliyet Raporu. Erişim Adresi: https://www.kosgeb.gov.tr/Content/Upload/Dosya/Mali%20Tablolar/Faaliyet%20Raporlar%C4%B1/KOSGEB_2010_Y%C4%B1%C4%B1_Faaliyet_Raporu.pdf (E.T: 29.05.2020)

KOSGEB. (2016-2020). Stratejik Plan. Erişim Adresi: [https://www.kosgeb.gov.tr/Content/Upload/Dosya/Mali%20Tablolar/KOSGEBN%20Stratejik%20Plan/KOSGEB_Stratejik_Planı_\(2016-2020\).pdf](https://www.kosgeb.gov.tr/Content/Upload/Dosya/Mali%20Tablolar/KOSGEBN%20Stratejik%20Plan/KOSGEB_Stratejik_Planı_(2016-2020).pdf) (E.T: 29.05.2020)

KOSGEB. (2018). Faaliyet Raporu. Erişim Adresi: https://www.kosgeb.gov.tr/Content/Upload/Dosya/Mali%20Tablolar/Faaliyet%20Raporlar%C4%B1/KOSGEB_2018_Y%C4%B1%C4%B1_Faaliyet_Raporu.pdf (E.T: 29.05.2020)

Kubicek H. , Hagen M. (1999). İnternet und Media inder öffentlichen Verwaltung. Bonn: Friederich Ebert Stiftung Vakfı.

- Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmelerin Tanımı, Nitelikleri ve Sınıflandırılması Hakkında Yönetmelik (2005, 18 Kasım). (Sayı:25997) Erişim Adresi: <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2005/11/20051118-5.htm> (E.T: 29.05.2020)
- Leps, O. (2016). Nutzung und Akzeptanz von E- Government- Fachwendungen in der öffentlichen Verwaltung Eine empirische Analyse am Beispiel des europäischen Binnenmarkt-Informationssystem. Berlin: Logos Verlag.
- Mehlich, H. (2002). Elektronik Government Die Elektronische Verwaltungsreform Grundlagen- Entwicklungsstand-Zukunftperspektiven. Wiesbaden : Gabler.
- Özer, M.A. (Şubat 2015). Yeni Kamu Yönetimi. (3. Baskı). Ankara: Gazi Kitabevi.
- Reichard, C., Schuppan T. (2004). E-Government: von der " Portalisierung" zur umfassenden neugestaltung öffentliche leistungserbringung. Christopher Reichard (Ed.) Tino Schuppan (Ed.) Michael Scheske, (Ed.) Das Reformkonzept E-Government: Potenziale, Ansätze, Erfahrungen. (13-26). Münster: Lit verlag.
- Saylan, İ. (2009). İnternet: demokrasiye açılan kapı? Türkiye ve İtalya örnekleri çerçevesinde e-Devlet uygulamaları. Amme İdaresi Dergisi, 42(3), 141-162.
- Scher, A. W., Kruppke H, Heib R. (2003). E Government Prozessoptimierung in der öffentlichen Verwaltung. Berlin Heilderberg: Springer Verlag.
- Sevinç, İ & Şahin, A. (2013). Kamu Çalışanlarının e-Devlet Uygulamalarında Karşılaştıkları Sorunların Belirlenmesine Yönelik Karaman İlinde Bir Araştırma. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 18(2), 197-212.
- Şahin, Ö. U. (Nisan 2014). Kamu Ekonomisi Perspektifinden Vatandaş Odaklı Kamu Hizmeti Yaklaşımı. (Birinci Baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık .
- Şeyhanlıoğlu, D. H. (2007). Postmodern Kamu Yönetiminde e-Devlet. Türk İdare Dergisi , 456, 81-106.
- Taş, İ., E., Aydın, A., H., (Eylül 2016). Kamu Yönetiminde Halkla İlişkiler. (İkinci Baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık

Yavuz, A., Çarıkçı, O. (2009). Bir e-Devlet Hizmeti Olarak E-Maliye Uygulamalarının Algilanması: Isparta İli Örneği. Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, (9), 1-28.

Yıldırım, A. (2018). e-Devlet Uygulamalarında Kritik Başarı Faktörleri ve Kullanıcı Memnuniyetinin Ölçülmesi: Osmaniye Valiliği Örneği. (Yüksek Lisans Tezi). Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Osmaniye.

Yıldırım, Ş. (2007). Kamu Hizmetlerinde Etkinliğin ve Verimliliğin Arttırılmasında e-Devletin Rolü ve Bir e-Devlet Uygulaması: Kimlik Paylaşım Sistemi (KPS). (Doktora Tezi) Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.

<http://www.maliyetis.com/wp-content/uploads/2010/05/WoodrowWilson1.pdf> (E.T:15.03.2020)

<https://aktuell.easygov.swiss/medienmitteilungen/unternehmen-profitieren-von-easygov-und-kmu-portal/> (E.T: 25.04.2020)

<https://amtsblattportal.ch/#!/publish/info/about-us> (E.T: 24.05.2020)

<https://amtsblattportal.ch/#!/publish/info/faq> (E.T: 24.05.2020)

<https://dijilopedi.com/2019-turkiye-internet-kullanim-ve-sosyal-medya-istatistikleri/> (E.T: 03.01.2020)

<https://e-dec-web-a.ezv.admin.ch/webdec/main.xhtml?rvn=10> (E.T: 25.04.2020)

<https://edevlet.kosgeb.gov.tr/EHizmetler?ReturnUrl=%2f> (E.T: 16.05.2020)

<https://giris.turkiye.gov.tr/Giris/> (E.T: 12.01.2020)

<https://giris.turkiye.gov.tr/Giris/Banka-Giris> (E.T: 25.04.2020)

<https://giris.turkiye.gov.tr/Giris/e-Devlet-Sifresi#> (E.T: 12.01.2020)

<https://giris.turkiye.gov.tr/Giris/Elektronik-Imza#> (E.T: 12.01.2020)

<https://giris.turkiye.gov.tr/Giris/Mobil-Imza#> (E.T: 12.01.2020)

<https://giris.turkiye.gov.tr/Giris/T-C-Kimlik-Karti#> (E.T: 12.01.2020)

<https://online-services.admin.ch/services/online-dienste-bund/handel/> (E.T: 25.04.2020)

<https://online-services.admin.ch/services/online-dienste-bund/steuern-2/> (E.T: 25.04.2020.

<https://opendata.swiss/de/about> (E.T: 25.04.2020).

<https://opendata.swiss/de/app/> (E.T: 25.04.2020).

<https://opendata.swiss/de/dataset> (E.T: 25.04.2019).

<https://opendata.swiss/de/organization> (E.T: 25.04.2020).

<https://opendata.swiss/de/terms-of-use/> (E.T: 25.04.2020)

https://www.alexandria.unisg.ch/13463/1/00_Gisler_eGov.pdf (E.T: 04.01.2020)

<https://www.arbeit.swiss/secoalv/de/home/menue/institutionen---medien/ueber-uns.html>
(E.T: 25.04.2020)

[https://www.arbeit.swiss/secoalv/de/home/menue/stellensuchende/arbeitslos-was-tun-
/anmeldung.html](https://www.arbeit.swiss/secoalv/de/home/menue/stellensuchende/arbeitslos-was-tun-/anmeldung.html) (E.T:25.04.2020)

[https://www.digitales.oesterreich.gv.at/-/schrambock-osterreich-in-klarere-top-position-im-
e-government-landervergleich](https://www.digitales.oesterreich.gv.at/-/schrambock-osterreich-in-klarere-top-position-im-e-government-landervergleich) (E.T: 13.01.2020)

<https://www.digitales.oesterreich.gv.at/das-e-government-abc> (E.T: 13.01.2020)

<https://www.digitales.oesterreich.gv.at/der-elektronische-akt-elak-> (E.T: 13.01.2020)

<https://www.digitales.oesterreich.gv.at/die-burgerkarte> (E.T: 13.01.2020)

[https://www.digitales.oesterreich.gv.at/documents/22124/30428/E-Government-
ABC.pdf/b552f453-7ae9-4d12-9608-30da166d710b](https://www.digitales.oesterreich.gv.at/documents/22124/30428/E-Government-ABC.pdf/b552f453-7ae9-4d12-9608-30da166d710b) (E.T: 13.01.2020).

[https://www.digitales.oesterreich.gv.at/elektronische-signaturen#Elektronische_
Signaturarten](https://www.digitales.oesterreich.gv.at/elektronische-signaturen#Elektronische_Signaturarten) (E.T: 13.01.2020)

<https://www.digitales.oesterreich.gv.at/elektronische-zahlung2> (E.T: 13.01.2020)

<https://www.digitales.oesterreich.gv.at/elektronische-zustellung1> (E.T: 13.01.2020)

<https://www.digitales.oesterreich.gv.at/statistik-austria> (E.T: 13.01.2020)

https://www.digitales.oesterreich.gv.at/was-ist-e-government-#Definition_E-Government
(E.T: 03.01.2020)

https://www.digitales.oesterreich.gv.at/was-ist-e-government-#E-Government_in_Oesterreich (E.T: 12.01.2020)

<https://www.digitales.oesterreich.gv.at/was-ist-e-government-#One-Stop-Prinzip> (E.T: 12.01.2020)

https://www.digitales.oesterreich.gv.at/was-ist-e-government-#Partizipation_der_Buergerinnen_und_Buerger (E.T: 03.01.2020)

<https://www.easygov.swiss/easygov/#/de/unternehmen-gruenden> (E.T: 25.04.2020).

<https://www.egovernment.ch/de/dokumentation/zahlen-und-fakten/zahlen-und-fakten-2019/> (E.T: 02.01.2020)

<https://www.egovernment.ch/de/organisation/e-government-schweiz-kurz-erklart/e-government-im-alltag> (E.T: 24.04.2020)

<https://www.egovernment.ch/de/organisation/e-government-schweiz-kurz-erklart> (E.T: 22.12.2019)

<https://www.egovernment.ch/de/organisation/fachgruppe-egovernment-schweiz> (E.T: 22.12.2019)

<https://www.egovernment.ch/de/organisation/projekt-und-leistungsverantwortliche/informatiksteuerungsorgan-des-bundes-isb/> (E.T: 25.04.2020)

<https://www.egovernment.ch/de/organisation/projekt-und-leistungsverantwortliche/bundesamt-fur-statistik-bfs> (E.T: 25.04.2020)

<https://www.egovernment.ch/de/organisation/projekt-und-leistungsverantwortliche/schweizerische-bundeskanzlei-bk> (E.T: 24.04.2020).

<https://www.egovernment.ch/de/organisation/projekt-und-leistungsverantwortliche/schweizerische-bundespolizei-fedpol> (E.T: 25.04.2020).

<https://www.egovernment.ch/de/organisation/projekt-und-leistungsverantwortliche/schweizerische-informatikkonferenz-sik> (E.T: 25.04.2020).

<https://www.egovernment.ch/de/organisation/projekt-und-leistungsverantwortliche/staatssekretariat-fur-wirtschaft-seco> (E.T: 25.04.2020)

<https://www.egovernment.ch/de/organisation/projekt-und-leistungsverantwortliche/verein-ech> (E.T: 25.04.2020)

<https://www.egovernment.ch/de/organisation/projekt-und-leistungsverantwortliche/verein-ejusticech/> (E.T: 25.04.2020)

<https://www.egovernment.ch/de/umsetzung/e-government-schweiz-2008-2015/open-government-data-schweiz> (E.T: 25.04.2020).

<https://www.egovernment.ch/de/umsetzung/e-government-strategie> (E.T: 22.12.2019).

<https://www.job-room.ch/home/pav> (E.T: 25.04.2020)

<https://www.kmu.admin.ch/kmu/de/home/aktuell/gesetzesanderungen.html> (E.T: 25.04.2020)

<https://www.kmu.admin.ch/kmu/de/home/aktuell/veranstaltungskalender.html> (E.T: 25.04.2020)

<https://www.kmu.admin.ch/kmu/de/home/kmu-politik/ausbau-des-e-governments.html> (E.T: 25.04.2020)

<https://www.kmu.admin.ch/kmu/de/home/kmu-politik/ausbau-des-e-governments/initiativen-des-seco.html> (E.T: 25.04.2020)

<https://www.kmu.admin.ch/kmu/de/home/praktisches-wissen/kmu-gruenden/firmen-gruendung/auslaendische-staatsangehoerige.html> (E.T: 25.04.2020)

<https://www.kosgeb.gov.tr> (E.T: 30.05.2020)

https://www.kosgeb.gov.tr/Content/Upload/Dosya/e-Devlet_Sunum.pdf (E.T: 26.04.2020)

<https://www.kosgeb.gov.tr/site/tr/genel/detay/6625/kosgebde-ehizmet-donemi-basladi>
(E.T: 03.01.2020)

<https://www.simap.ch/shabforms/COMMON/contractor/forms/authenticationForm.jsf>
(E.T: 25.04.2020)

<https://www.simap.ch/shabforms/COMMON/simap/content/associationLegalTerm.jsf> (E.T: 25.04.2020)

<https://www.timeturk.com/sistem-tikandi-kosgeb-te-son-gun-yogunlugu-yasandi/haber-417608> (E.T: 03.01.2020)

<https://www.turkiye.gov.tr/> (E.T: 24.04.2020)

<https://www.turkiye.gov.tr/bilgilendirme?konu=erisilebilirlik> (E.T: 12.01.2020)

<https://www.turkiye.gov.tr/bilgilendirme?konu=sikcaSorulanlar> (E.T: 12.01.2020)

<https://www.turkiye.gov.tr/cok-kullanilan-hizmetler> (E.T: 25.04.2020)

<https://www.turkiye.gov.tr/e-Devlette-engel-yok> (E.T: 12.01.2020)

ANKET

A) KOSGEB PERSONELİNE İLİŞKİN GENEL SORULAR

1-Cinsiyetiniz ?

☐ Kadın ☐ Erkek

2- Yaşınız ?

☐ 18-25 ☐ 26-35 ☐ 36-45 ☐ 46-55 ☐ 56-65

3- KOSGEB Kurumunda Kaç Yıldan Beri Çalışmaktasınız?

☐ 0-5 ☐ 6-10 ☐ 11-20 ☐ 21-30 ☐ 31 ve üzeri

4- Eğitim durumunuz nedir?

☐ Lisans ☐ Yüksek Lisans ☐ Doktora

5- Kurumunuzdaki pozisyonunuz nedir?

☐ KOBİ Uzman Yardımcısı ☐ KOBİ Uzmanı ☐ Müdür

B) KOSGEB PERSONELİNİN KOSGEB DESTEK UYGULAMALARINA E-DEVLET ÜZERİNDEN BAŞVURULMASINA YÖNELİK MEMNUNİYETİNE İLİŞKİN SORULAR

6- Aşağıda verilen “KOSGEB Destek Uygulamalarına e-Devlet üzerinden başvurulması uygulamasından” ile başlayan önermelere katılma düzeyinizi en iyi ifade eden seçeneği seçiniz.

KOSGEB Destek Uygulamalarına e-Devlet üzerinden başvurulması uygulamasından,	Hiç memnun değilim	Memnun değilim	Kararsızım	Memnunuz	Çok memnunuz
Genel memnuniyet yönünden	1	2	3	4	5
Zamandan tasarruf ettirmesi yönünden	1	2	3	4	5
Arşiv yapma ve arşiv evraklarına erişimin kolaylığı yönünden	1	2	3	4	5
Kırtasiye maliyetlerini düşürmesi yönünden	1	2	3	4	5
Çalışma şartlarını kolaylaştırması yönünden	1	2	3	4	5
Personelin çalışma isteğini artırması yönünden	1	2	3	4	5
Uzaktan erişilebilir olması yönünden	1	2	3	4	5
Personel için yapılan hizmet içi eğitimlerin yeterliliği yönünden	1	2	3	4	5
İşin uzamasından kaynaklı şikâyetleri azaltması yönünden	1	2	3	4	5
Diğer kurumların verilerine erişme yönünden	1	2	3	4	5
Herhangi bir sorun yaşandığında yardım masası üzerinden iletilen sorunun kısa sürede çözülmesi yönünden	1	2	3	4	5
Kullanılan bilgisayarın e- devlet işlemlerini gerçekleştirebilecek donanıma sahip olması yönünden	1	2	3	4	5
KOBİ’lerin desteklere başvuruyu başarılı bir şekilde gerçekleştirebilmesi yönünden.	1	2	3	4	5

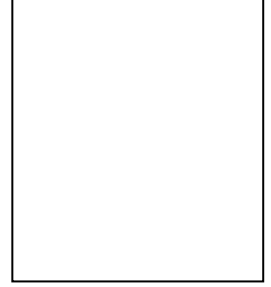
7- KOSGEB Destek Uygulamalarına e-Devlet üzerinden başvurulması uygulamasında aşağıdaki kritik başarı faktörlerinin hedeflenen olası katkısını en iyi ifade eden seçeneği seçiniz.

KOSGEB Destek Uygulamalarına e-Devlet üzerinden başvurulması uygulamasında	Başarı için çok önemsiz	Başarı için önemsiz	Ortada (Nötr)	Başarı için önemli	Başarı için çok önemli
Üst yönetimin desteği	1	2	3	4	5
Kullanıcı eğitimleri	1	2	3	4	5
Yazılım testi ve sorunların giderilmesi	1	2	3	4	5
Kurumun teknolojik altyapısı	1	2	3	4	5
Sistemin hızlı çalışması	1	2	3	4	5
Destek başvuru sisteminin kullanıcı dostu olması	1	2	3	4	5
Müdürlüklerde yeterli sayıda personel istihdam edilmesi	1	2	3	4	5
Personel üzerindeki iş dağılımı	1	2	3	4	5
Diğer kurumlardan sağlanan veriler	1	2	3	4	5
Personelin moral ve motivasyonu	1	2	3	4	5
Kurum personelinin temel bilgisayar kullanımı bilgisine sahip olması	1	2	3	4	5

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Adı, Soyadı : Cahit ULUĞ
Doğum Yeri ve Yılı : 08/11/1981 Kayseri
Yabancı Dili : Almanca Yökdil: 72,5
E-posta : cahit.ulug@kosgeb.gov.tr



Eğitim Durumu

Lisans : Kırıkkale Üniversitesi İ.İ.B.F İktisat

Mesleki Deneyim

KOSGEB KOBİ Uzmanı 2009-(Halen)

Balıkesir Tapu Sicil Müdürlüğü.

2007- 2009