

## e-Devlet / e-Belediye Kullanıcı Memnuniyet Araştırması 2012



# İçindekiler

<b>Önsöz</b>	<b>1-2</b>
<b>1. Yönetici özeti</b>	<b>3</b>
1.1 Yirmi birinci yüzyıl vatandaşına hizmette e-Devlet/e-Belediye	3
1.2 e-Devlet/e-Belediye yolunda kullanıcı memnuniyet araştırması	3
1.3 Araştırma başlıkları	4
1.4 Uygulama, katılım ve yanıtlar	4
1.5 Bulgular	5
1.6 Öneriler	7
<b>2. Vatandaş araştırması</b>	<b>9</b>
2.1 Katılımcı profilleri	9
2.2 İnternet kullanım yoğunluğu/sıklığı	12
2.3 İnternet hizmetlerini kullanmak	15
2.4 İnternet hizmetlerine güven	17
2.5 e-Devlet/e-Belediye uygulamalarına "Güven"	21
2.7 e-Belediye kullanımı	25
2.8 e-Devlet işlemleri için tercih edilen kanallar	26
2.9 e-Belediye işlemleri için tercih edilen kanallar	27
2.10 e-Devlet/e-Belediye hizmetlerinde işlem çeşitleri	28
2.11 e-Devlet/e-Belediye kullanımında "Memnuniyet"	29
2.12 e-Devlet hizmetlerinden duyulan "Memnuniyet"	30
2.13 e-Belediye hizmetlerinden duyulan "Memnuniyet"	31
2.14 e-Devlet/e-Belediye hizmetlerini tekrar kullanma eğilimi	32
2.15 İnternet uygulamalarının kullanıcıya, kullanıcı gözü ile yansımaları (faydaları)	33
2.16 e-Devlet/e-Belediye kullanmama nedenleri	35
<b>3. Firma araştırması</b>	<b>39</b>
3.1 İnternet kullanımı	39
3.2 e-Devlet/e-Belediye kullanımı	39
3.3 e-Devlet/e-Belediye kullanımından "Memnuniyet"	39
3.4 e-Devlet/e-Belediye işlemlerine "Güven"	40
3.5 e-Devlet/e-Belediye işlemlerinin "Avantajları"	40
3.6 e-Devlet/e-Belediye'nin ilerideki kullanımı hakkında öngörüler	41
<b>4. Sonuç</b>	<b>42</b>
<b>Kaynakça</b>	<b>45</b>
<b>Katkıda bulunanlar</b>	<b>45</b>



Ümit N. Boyner  
TUSIAD  
Yönetim Kurulu Başkanı



Faruk Eczacıbaşı  
TBV  
Yönetim Kurulu Başkanı

TUSIAD ve Türkiye Bilişim Vakfı (TBV); kamu yönetiminde, ekonomide ve toplumsal yaşamda kalitenin, verimliliğin ve rekabet gücünün artırılmasının, ancak bilgi temelli ekonomi ve bilgi toplumuna geçiş ile mümkün olabileceği inancıyla, gerek yayınladığı raporlar gerekse çeşitli platformlarda dile getirdiği görüşlerle bu konuların önemine dikkat çekmektedir. Bu çerçevedeki çalışmaları kapsamında, TUSIAD ve TBV, başarılı e-Devlet uygulamalarının kamuoyuna tanıtılması amacıyla 2003 yılından itibaren her yıl "e-Türkiye (eTR) Ödülleri"ni düzenlemektedir.

Türkiye’de son yıllarda bilişim teknolojilerinin kullanımında önemli bir artış olduğu görülmektedir. Dolayısıyla internetin ve diğer bilişim teknolojilerinin yaygınlaşması sonucunda e-Devlet projelerinin de hem nitelik hem de nicelik açısından her geçen yıl arttığı ve geliştiğini gözlemlemekteyiz. e-Devlet uygulamalarının ve projelerinin gelişmesi kamu sektöründe maliyetlerin azalmasını ve verimliliğin artmasını sağlayacaktır. e-Devlet projelerindeki gelişim sadece verimliliği artırmayacak, bununla beraber Türkiye’nin küresel rekabette üstünlük sağlamasına ve vatandaşların yaşam kalitelerinin yükselmesine katkı sağlayacaktır.

Vatandaşların e-Devlet uygulamaları ile sunulan hizmetleri kullanmayı daha çok talep etmesinin ve hayata geçirilen başarılı projelere vatandaşların katılımının ve kullanım düzeylerinin yükselmesinin, e-Devlet’ten beklenen faydaya ulaşılmasında kritik bir unsur olduğunu düşünüyoruz.

Bilgi toplumuna geçişin önemine olan inancımız ile gerçekleştirdiğimiz çalışmalar kapsamında, TUSIAD-TBV işbirliği ve Deloitte’un desteğiyle, e-Devlet hizmetlerinin iş dünyası ve vatandaşlar tarafından ne ölçüde kullanıldığına dair GfK Türkiye araştırma şirketi aracılığıyla bir "e-Devlet Kullanım Anketi" hazırladık. Bu çalışma sonucunda, kullanılan hizmet türleri, hizmetlerin nasıl geliştirilebileceği, eksikliklerin neler olduğu gibi konulardaki tespit ve öneriler ile ülkemizde e-Devletin gelişimine katkıda bulunmayı amaçlıyoruz.



M. Sait Gözüm  
Deloitte,  
CEO Danışmanı

Ekonomik çalkantılar, hükümetler için had safhada bir belirsizlik ortamı yaratmıştır. Hükümet ve sanayi yeni bir “güvenli ekonomi” yaratmaya çaba sarf ederken, kamu güvenliği, sosyal hizmetler, ekonomik gelişme ve verimliliğin tümü birden gündemin en üst sırasında yerini almıştır. Her seviyede merkezi ve yerel yönetim, seçmenlerinin ihtiyaçlarını daha fazla anlama, vatandaşlar ve hizmet verdikleri topluluklar için daha fazla avantaj sunma gayreti içinde olmaları gerektiğine ve hükümet programlarının elde ettiği başarının, o hükümetin vatandaşları, toplulukları ve sanayileri için yarattıkları gerçek avantajlarla ölçülmesi gerektiğine inanıyoruz.

Hükümetin vatandaşlarına tıpkı bir ticari işletmenin müşterilerine gösterdiği özenle yaklaşması gerektiği sık sık söylenir. Fakat iş müşteri seçimine gelince ticari işletmelerin durumu kamuya göre çok daha kolaydır. Ticari işletmeler en azından kar getirici gruplara özellikle dikkat göstererek, geri kalanların tümüne de tek tip yaklaşım sunarak, hangi müşterilere daha titiz hizmet vereceklerini seçebilirler. Hükümetler ise böyle bir lükse sahip değildirler. Hükümetler her vatandaşa hizmet götürmek, çoğu durumda özel sektörde sürdürülemeyecek temel hizmetleri de sunmak durumundadırlar. En çok ihtiyaç duyana yardım ederken, vatandaşın kişisel verilerinin gizliliğini ve haklarını korumak durumundadırlar. Bunların tümünü de, geçmişte benzeri görülmemiş bir kurumsal denetim kontrolünde yapmalıdırlar.

Lizbon ajandası ile başlayan ICT (Bilgi ve İletişim Teknolojileri) ve inovasyona dayanan atılımlar, pek çok hükümetin ve yerel yönetimin vatandaşlarına ve iş dünyasına daha etkin, daha yaratıcı, daha ulaşılabilir, daha hızlı ve katma değeri daha yüksek hizmetler sunabilmelerini sağlamıştır. Tüm bunlara karşın, kamu yöneticileri performans anlamında çitanın daha yükselmesi ve beklentilerin daha da artması ile karşı karşıyadırlar. Bunun doğal sonucu olarak, kamunun her katmanında yöneticiler ve vatandaşların/iş dünyasının / yani paydaşların gereksinimlerini anlamak, alınan hizmetlere olan memnuniyeti şeffaf, bağımsız ve etkin şekilde ölçümlemek durumdadırlar.

Son yıllarda kamu sektöründe ICT alanındaki atılımların yurt sathında kullanıcı memnuniyeti araştırmaları ile taçlandırılmasının önemini belirterek, bu araştırmaya ön ayak oldukları için TÜSİAD ve TBV'ye, ayrıca Deloitte ekip arkadaşlarıma, mesaileri ve önerileri, GfK kurumuna da araştırmanın gerçekleştirilmesindeki önemli katkıları nedeni ile teşekkür etmek isterim.

# 1. Yönetici özeti

## 1.1 Yirmi birinci yüzyıl vatandaşına hizmette e-Devlet/e-Belediye

Günümüzde hükümet programlarının başarısı vatandaşlar, toplum kesimleri ve sanayiciler için yaratılan gerçek avantajlarla ölçülmektedir. Devletin daha verimli, daha kolay ulaşılabilir olması ve ihtiyaçlara hızlı yanıt verme gücü başarıyı getiren temel hususlarından birini teşkil etmektedir. 21. yüzyıl başlangıcında ülkelerin verimlilik artışı yoluyla rekabet avantajı yakalaması için bilgi ve iletişim teknolojilerinden etkin faydalanmanın bir gereklilik olduğu kesinlik kazanmıştır. Ülkemizin başlatmış olduğu e-Devlet dönüşümünün nihai hedefi, ülkemiz için makroekonomik büyümenin ve dolayısı ile toplumsal refahın yakalanmasıdır. e-Devlet; kamu kurumları ve yerel yönetimlerin iç işleyişinin modernleşmesini; yerel yönetimlerin vatandaşlara ve işletmelere daha fazla hizmeti, daha etkin ve verimli bir şekilde sunmasını; vatandaşların ve işletmelerin, daha fazla ekonomik katma değer yaratmak için bilgi ve iletişim teknolojileri yetkinliklerinin geliştirilmesini ve bu teknolojileri benimsemelerini öngörmektedir. e-Devlet uygulamalarının etkin bir şekilde hayata geçmesi, Türkiye'nin önümüzdeki yıllarda üyesi olmaya hazırlandığı Avrupa Birliği'nin tanımladığı standartları yakalayarak geçiş sürecini ve entegrasyonunu kolaylaştıracaktır. Daha etkin bir devlet, bilgiye daha kolay ulaşan vatandaşlar, rekabet güçleri artmış işletmeler, gelişmiş bilgi ve iletişim teknolojileri sektörü, Türkiye'nin Avrupa ülkeleri seviyesine hızla erişmesini sağlayacaktır.

## 1.2 e-Devlet/e-Belediye yolunda kullanıcı memnuniyet araştırması

TÜSİAD ve TBV işbirliği ve Deloitte'un katkıları ile 2007, 2008 ve 2009 yıllarında gerçekleştirilmiş olan e-Devlet yolunda e-Belediyecilik araştırmaları ülkemizde süreklilik arz eden e-Devlet araştırmalarının önde gelenlerinden biridir. Bu araştırmalarda dikkati çeken önemli sonuçlardan biri de e-Devlet uygulamalarında kullanıcı memnuniyeti açısından kurumların kapsamlı bir memnuniyet anketi gerçekleştirmedikleridir. Özellikle Belediyelerle gerçekleşen anketlerde "e-Belediye uygulamaları için kullanıcı memnuniyet anketi yapıyor musunuz?" sorusuna verilen cevaplar;

- 2007 yılında %5 evet
- 2008 yılında %4 evet
- 2009 yılında %7 evet

olarak kayıtlara geçmiştir.

Bu sonuç, yerel yönetimlerimizde e-uygulamalarına dönük bir memnuniyet araştırması geleneğinin yerleşmediğini gösteriyordu. 2008 yılında, Deloitte Danışmanlık ve Milano Üniversitesinden Prof. Cristiano Codagnone'nin katkıları ve Belçika'dan University of Leuven'in oluşturduğu bir çalışma grubu, 10 ayrı AB bölgesinde e-Devlet memnuniyeti üzerine bir dizi anket gerçekleştirmişlerdir (EU anketi).

EU anketi, e-Devlet uygulamalarında özellikle dikkate alınması gereken hususların altını çizerken güven unsurunun (internete ve devlet kurumlarına) bunların başında gelmekte olduğunu göstermektedir.

Diğer hususların ise, hizmetlere ulaşılabilirlik, farkındalık ve yüksek katma değer olduğu görülmektedir.

e-Devlet uygulamalarının kullanıcılarca yaygın olarak kullanılması ve memnuniyetini etkileyen en önemli unsurların başında, internetin karşılıklı bilgi alışverişinde yeteri kadar "güvenilir" bir enstrüman olup olmadığıyla ilgili kullanıcıların bakışları gelmektedir. Bu hususta, değişen seviyelerdeki güven duygusu vatandaşlar veya şirketlerin, devlet veya belediyeler tarafından sunulan çevrimiçi e-Devlet uygulamalarına olan kullanım ve memnuniyet oranlarını değiştirmektedir. Anketimizde de kuruma (devlet veya belediye) ve internet uygulamalarına yönelik kullanıcıların duydukları güvenin, memnuniyet endekslerine önemli ölçüde yansımada gözlemlenmiştir.

Bu noktada, internet alt yapısına ve özellikle sistem ve bilgilerin güvenliği konusunda yapılacak yatırımların, kullanıcıların memnuniyetlerini artıracaklarını rahatlıkla söyleyebiliriz.

### 1.3 Araştırma başlıkları

Araştırmanın ana amacı vatandaş ve firmalar nezdinde e-Devlet ve e-Belediye hizmetlerinin kullanım ve memnuniyet seviyelerini tespit etmektir. Bu amaç doğrultusunda, araştırma kapsamında, vatandaşların ve firmaların;

- e-Devlet/e-Belediye hizmeti uygulamalarına karşı duyduğu güven,
- e-Devlet/e-Belediye hizmet kullanımının yaygınlığı,
- Kullanılan e-Devlet/e-Belediye hizmetlerinden duyulan memnuniyet,
- e-Devlet/e-Belediye hizmetlerinden kullanıcıların algıladığı avantajlar,
- Geleceğe dönük e-Devlet/e-Belediye kullanımına eğilim,
- e-Devlet/e-Belediye hizmeti kullanmayanların kullanmama nedenleri sorgulanmıştır.

### 1.4 Uygulama, katılım ve yanıtlar

Araştırma, 2 ayrı bölümde;

1) e-Devlet/e-Belediye hizmetlerini kullanan 700 kişi ve internet kullanmasına rağmen e-Devlet / e-Belediye hizmetlerini kullanmayan 300 kişi olmak üzere internet kullanıcısı toplam 1000 kişi ve

2) İşlerini yürütürken e-Devlet/e-Belediye hizmetlerini kullanan 24 firma, kullanmayan 6 firma olmak üzere 30 firma ile gerçekleştirilmiştir.

Uygulama vatandaşlar için 25 Kasım 2011 – 16 Aralık 2011 arasında, firmalar için 4 Kasım 2011 – 22 Aralık 2011 tarihleri arasında yüz yüze gerçekleştirilmiştir.

Uygulamayı, GfK firması gerçekleştirmiş olup, araştırmada firma kısmında yöntem olarak, karma bir teknik olan \*Quanti-lative yöntem uygulanmıştır.

Vatandaşlar için uyguladığımız 1000 adetlik anket, istatistiksel olarak AB'nin 10 değişik AB üyesi ülkelerde gerçekleştirilen 1000 adetlik anketle aynı temsil yeteneğindedir. Firma anketinde toplam 30 firma yetkilisi ile yapılan görüşmelerden elde edilen bulgular ise firmaların konuya yaklaşımları hakkında okuyucuya bir fikir vermesi açısından raporumuzda yansıtılmaktadır.

#### Analiz notları:

Top 3 Box (T3B)  
10'lu skala kullanılarak sorulan sorularda 10, 9 ve 8 cevabını verenlerin toplamını ifade eder.

Top 2 Box (T2B)  
5'li skala kullanılarak sorulan sorularda 5 ve 4 cevabını verenlerin toplamını ifade eder.

\* **Quanti-lative:** Kalitatif araştırmalarda tipik olarak elde edilemeyen istatistiksel bilgi ve tek başına kantitatif araştırmalarla elde edilemeyen derinlemesine içgörü elde edilmesini sağlayan melez bir yöntemdir.

- Yarı yapılandırılmış soru formu kullanılarak gerçekleştirilen yüz yüze görüşmelerdir
- Quantilative görüşmeler özel olarak eğitilmiş görüşmeciler tarafından uygulanır
- Ulaşılması zor hedef kitleler için uygundur

## 1.5 Bulgular

### İnterneti kullanım:

Araştırmaya katılan her 10 internet kullanıcısının 3'ü her gün interneti kullanmakta olup genel olarak haftada ortalama 3, 7 kez internete girmektedir. İnternet kullanımı ile yaş ters orantılı bir ilişki göstermektedir ancak e-Devlet hizmetlerini kullanan ve kullanmayanlar arasında internet kullanımı konusunda istatistiki bir fark bulunmamaktadır.

### İnternete güven:

Katılımcılara, işlemler için internet kullanımını ne derece güvenilir buldukları sorulduğunda, katılımcıların yarıya yakını (%45) e-Devlet ve yerel yönetim (e-Belediye) uygulamalarında internet kullanımını güvenli bulduklarını belirtmişlerdir. Bu oran e-Devlet kullanıcıları için %50'ye ulaşırken e-Belediye/e-Devlet hizmetlerini kullanmayanların internete olan güvenleri %33'e gerilemektedir. Buradan hareketle e-Devlet kullanımının internete duyulan güven ile doğru orantılı olduğu söylenebilir. İnternet uygulamalarına güven açısından e-Devlet hizmetlerinden hemen sonra "online bankacılık işlemleri"(%48) gelmekte, onu "online ürün/hizmet satın alımı (e-Ticaret)" (%40) takip etmektedir. Demografik açıdan incelendiğinde ise erkeklerin kadınlara göre online işlemleri daha güvenli bulduğu tespit edilmiştir. Katılımcılar içerisinde internetten bu işlemleri gerçekleştirmeyi en çok güvenli bulan yaş grubu 25-30 yaş grubuyken en az güvenli bulan 50 üstü yaş grubudur.

### e-Devlet ve e-Belediye uygulamalarına duyulan güven:

Katılımcılara e-Devlet ve e-Belediye sistemini ne derece güvenli bulup bulmadıkları sorulduğunda katılımcıların %56'sı e-Devlet uygulamalarını güvenli veya çok güvenli bulduğunu belirtmiştir. Bu oran e-Belediye uygulamaları için %49 olarak gerçekleşmiştir.

Her iki uygulama için de e-Devlet /e-Belediye kullanıcıları, bu hizmetleri kullanmayanlara göre online uygulamaları daha büyük oranda güvenli bulmaktadır.

İnterneti daha az kullanan 40 yaş üzerindeki kişiler, interneti daha sık kullanan genç (18-24) ve orta yaşlı katılımcılara (25-40) göre bu işlemleri online olarak gerçekleştirmeyi daha az güvenli bulmaktadır.

Katılımcıların son 1 yıl içerisinde en sık kişisel ve mesleki amaçlı olarak devlet ve/veya yerel yönetimler ile iletişime geçtiği tespit edilmiştir. 18-24 yaş grubu devlet ve/veya yerel yönetimlerle en az iletişime geçen yaş grubudur.

### e-Devlet uygulamalarında yaygınlık:

Araştırma kapsamında katılımcılara e-Devlet/e-Belediye hizmetlerinin bir listesi verilmiş ve son 1 yıl içerisinde kendileri veya bir başkası adına bu online işlemleri gerçekleştirip gerçekleştirmedikleri sorulmuştur. e-Devlet kullanıcıları, en çok "SGK online hizmetleri" (%61), "Nüfus ve Vatandaşlık İşlemleri" (%56) ve "Sağlık Bakanlığı" (%56) online uygulamalarını kullanmaktadır.

e-Devlet hizmetlerini kullanım, cinsiyet bazında incelendiğinde genel olarak kadın ve erkekler arasında istatistiki olarak farklılaşma bulunmamakla birlikte işlem bazında erkeklerin başkaları için daha çok işlem yaptığı görülmektedir. Yaş bazında incelendiğinde ise 41-50 yaş grubunun daha az sayıda hizmet kullandığı söylenebilir. 50 yaş ve üzerinde ise "kendi adına" işlem yapmak daha yaygındır.

**e-Belediye uygulamalarında yaygınlık:**

Genel olarak incelendiğinde e-Belediye uygulamaları, e-Devlet uygulamalarına göre daha az oranda kullanılmaktadır. "Ulaşım" (%45), "Kültür ve Sanat" (%44) ve "Meslek ve Beceri Kazandırma" (%44) ile ilgili uygulamalar, e-Belediye uygulamaları içerisinde en çok kullanılan ilk 3 uygulamayı oluşturmaktadır.

e-Devlet/e-Belediye hizmetlerini kullanan katılımcılar bu hizmetler için ağırlıklı olarak "online uygulamaları ve/veya e-mail göndermeyi" tercih ettiklerini ifade etmişlerdir. Online uygulamaları telefon ve yüz yüze iletişim takip etmektedir. Posta ya da faks ise çok tercih edilmemektedir. Bununla birlikte e-Belediye hizmetleri için e-Devlet hizmetlerine göre online iletişim biraz daha az oranda tercih edilmekte olup "telefon" ve "yüz yüze iletişim" daha çok tercih edilmektedir.

Son 1 yıl içerisinde e-Devlet/e-Belediye hizmetleri kullanan katılımcılara İnternet aracılığıyla en çok hangi işlem türünü gerçekleştirdikleri sorulduğunda her 10 kişiden 7'si bu sitelerden "bilgi taradığını" belirtmiştir. Bunun ardından sırasıyla "e-mail gönderip/almak" (%41) ile "form indirmek" (%24) ve "form yükleme" (%24) gelmektedir. EU anketinde de "bilgi tarama" en yüksek yüzdeye sahiptir. Aynı şekilde bunu "e-mail ile iletişim" takip etmektedir.

**e-Devlet/e-Belediye kullanıcı memnuniyeti:**

Kullanıcıların e-Devlet/e-Belediye hizmetlerinden 10 puan üzerinden memnuniyet düzeyi e-Devlet hizmetleri için 6, 92, e-Belediye hizmetleri için ise 6, 50 olarak gerçekleşmiştir. Avrupa ülkeleri çapında yapılan global araştırmada ortalama memnuniyet düzeyinin 7, 5 olmasından dolayı Türkiye'nin bu ortalamanın altında kaldığı saptanmıştır. Özellikle 18-24 yaş grubunda memnuniyet düzeyi daha düşük seyretmektedir.

Kullanıcıların e-Devlet/e-Belediye hizmetlerine duydukları güven ile memnuniyet düzeyi birlikte incelendiğinde e-Devlet hizmetlerinin e-Belediye hizmetlerine oranla hem memnuniyet hem de güvenilirlik açısından daha iyi bir performans gösterdiği görülmüştür. Güven ile memnuniyet doğru orantılı bir ilişki sergilemiştir.

e-Devlet/e-Belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyi hizmetler bazında ayrı ayrı sorgulandığında e-Devlet hizmetleri nispeten daha yüksek seviyede memnuniyet sağlamıştır. "Sosyal Güvenlik Kurumu (SGK) online hizmetleri" e-Devlet, "İtfaiye" ise e-Belediye hizmetleri arasında en çok memnuniyet duyulan hizmetlerdir.



**Devlet ve yerel yönetim ile iletişim için gelecekteki tercihler:**

Katılımcıların herhangi bir işlem için devlet veya yerel yönetimler ile iletişime tekrar geçtiklerinde e-mail/internet hizmetlerini kullanma eğilimi sorulduğunda halihazırda bu yöntemleri kullanan kişilerin %71'i tekrar "online" hizmet almayı düşündüğünü belirtmiştir. Bu oran online hizmet almayan kitle içerisinde %37 olarak gerçekleşmiştir. Yine online hizmet almayan kitle içerisinde %41'lik bir kesim ise kararsız olduğunu beyan etmiştir. Demografik açıdan incelendiğinde ileride online hizmet alma eğilimi 18-24 ve 25-30 yaş grubunda daha yüksektir.

İnternetin kullanım sıklığı ile devlet ve/veya yerel yönetimler ile internet kullanarak iletişime geçme eğilimleri arasında pozitif bir ilişki olduğu görülmektedir.

**e-Devlet/e-Belediye hizmeti kullanımının avantajları:**  
e-Devlet/e-Belediye hizmeti kullanıcılarına, devlet ve yerel yönetimler ile herhangi bir işlem yapmak için e-mail/internet kullandıkları zaman, bu yöntemi geleneksel kanallar ile (yüz yüze iletişim, posta, telefon vb. ) karşılaştırdıklarında hangi avantajlardan faydalandıkları sorulduğunda, zaman kazanma (%73) ve maliyet avantajı (%70) ilk sırada gelmektedir.

**e-Devlet/e-Belediye hizmetini kullanmayanlar:**

e-Devlet hizmeti kullanıcısı olmayanlara kullanmama nedenleri sorulduğunda, katılımcıların %28'i kamu veya belediye idareleri ya da yetkilileri ile iletişime geçme ihtiyacının olmadığını ifade etmiştir. %26'lık bir kesim ilgili web siteleri ve online hizmetler hakkında bilgisinin olmadığını belirtmiştir. Katılımcıların yine %26'sı ihtiyaç duyduğu hizmetleri karşılamak için internet kullanmaya ihtiyacı olmadığını ifade etmiştir. Katılımcıların sadece %23'ü internete güvenmemektedir.

## 1.6 Öneriler

• **İnternet kullanımına güven geliştirilmelidir**

- e-Devlet/e-Belediye hizmeti kullanan ve kullanmayanlar arasında internet kullanım sıklığı ile ilgili istatistiki olarak anlamlı bir fark olmamakla birlikte e-Devlet/e-Belediye hizmeti kullananlar internet kullanımını daha güvenli bulmaktadır. Bununla birlikte e-Devlet kullanmayanların %23'ünün interneti güvenli bulmadığını belirtmesi internet ile ilgili algının bu hizmetleri kullanmada ne derece önemli olduğunu göstermektedir.

- **e-Devlet/e-Belediye hizmetlerine duyulan güven geliştirilmelidir**

- e-Devlet hizmetlerine duyulan güven, e-Belediye hizmetlerine duyulan güvene göre daha yüksek olmakla birlikte, her iki hizmete duyulan güven bu işlemleri yapmayanlar arasında düşüktür. Bunda hizmetlerle ilgili yeterli bilgi sahibi olunmaması da etkilidir. Genç yaş gruplarında e-Devlet/e-Belediye hizmetlerine güvenin daha yüksek olması interneti daha çok kullanmakla bu hizmetleri güvenilir bulmanın ilintili olduğunu göstermektedir.

- Ayrıca online işlemlere güven ile memnuniyet arasında pozitif yönde bir ilişki olduğu gözlemlenmiştir.

- **Yasal uygulamalar artırılmalıdır**

- En çok kullanılan e-Devlet hizmetleri arasında "Sosyal Güvenlik Kurumu (SGK) online hizmetleri" ve "Nüfus Vatandaşlık İşleri" ile ilgili hizmetler gelmektedir. Bunda özellikle yeni getirilen yasal uygulamaların (vatandaşlık no vb) etkili olduğu söylenebilir.

- **e-Devlet kullanımı özendirilmelidir**

- e-Devlet hizmetlerini kullanmayanlar arasında %78'e yakın bir potansiyel bulunmaktadır. %37'si online uygulamaları kullanabileceğini belirtirken %41'i kararsız olduğunu belirtmiştir.

- e-Devlet hizmetlerini kullanan kişilerin online uygulamaları avantajlı olarak bulduğu yönler olan "zaman kazanmak" ve "daha az harcama yapmak" konusunda kamuoyunda daha fazla farkındalık sağlamaya yönelik iletişim çalışmalarının yapılması, e-Devlet kullanımının özendirilmesi için önemli bir rol oynayacaktır.

- Hizmete daha basit yoldan ulaşabilmek, süreci kontrol edebilmek ve sisteme daha net bir şekilde ulaşabilmek konusunda da verilen hizmetlerde iyileştirme yapılması olumlu etki yaratacaktır.

- **Hizmetlerle ilgili kamuoyu bilgilendirilmelidir**

- e-Devlet hizmetlerini kullanmayan her 4 kişiden biri bu web sitelerinden ve online hizmetlerin varlığından haberdar değildir. Hizmetlerle ilgili yapılacak bilgilendirmelerin potansiyel kullanıcıları önemli bir şekilde motive edeceği görülmektedir.

- **Hizmet içeriği geliştirilmelidir.**

- e-Devlet hizmeti kullanmayanların %15'inin sistemi kullanmanın zor olduğunu belirtmesi, %10'unun istediği hizmeti bulamadığını ve kapsamının yeterli olmadığını belirtmesi bu konuda iyileştirme yapılması gerektiğine işaret etmektedir.

## 2. Vatandaş araştırması

Raporun bu bölümünde, 12 ilimizden 1000 vatandaşımız ile gerçekleştirilen araştırmanın bulgularını paylaşacağız. Bulguları 4 ana başlık halinde sunmaya çalışacağız;

- 1) Katılımcıların profilleri
- 2) e-Devlet kullanıcıları
- 3) e-Devlet kullanımında memnuniyet ölçüleri
- 4) e-Devlet kullanımından vatandaşların algıladıkları faydalar

### 2.1 Katılımcı profilleri

Araştırmaya katılan vatandaşlar internet kullanıcılarıdır. Araştırmamıza internet kullanma alışkanlığı olan, e-Devlet uygulamalarına internet üzerinden ulaşabilme olanağı olan ve 700'ü e-Devlet uygulamalarını kullanan, 300'ü de kullanmayan olmak üzere, 12 ilden toplam 1000 vatandaşımız katılmıştır.

Katılımcı profili incelenirken aşağıdaki sınıflandırma yapılmıştır:

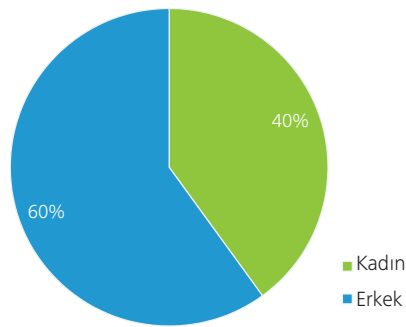
- Katılımcıların interneti hangi sıklıkta kullandıkları ve ne kadar süre çevrimiçi oldukları
- Katılımcıların interneti kendi e-Devlet uygulamaları dışında (e-Bankacılık, e-Ticaret, Sosyal Ağlar gibi) ne yoğunlukta kullandıkları

Burada hedeflenen, kullanıcıların günlük yaşantı ve gereksinimleri için internetten ne ölçüde yararlanma alışkanlıkları olduğunu belirleyebilmektir. Bu bilgiler ankete katılan vatandaşların, e-Devlet uygulamalarına yaklaşımları ve memnuniyetleri adına, bir mukayese imkânı doğuracaktır.

İleriki sayfalarda bulgularımızı aşağıdaki tablolarda yapılmış olan sınıflandırmalar doğrultusunda gruplamaya çalıştık.

### Cinsiyet & Yaş

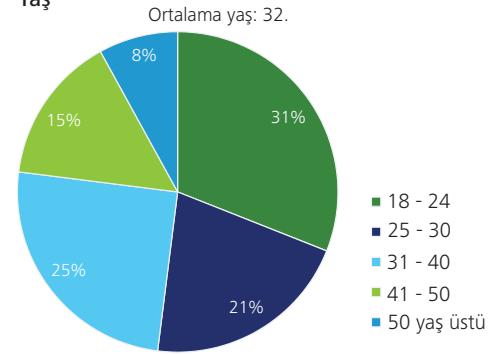
#### Cinsiyet



Baz:1000 (Tüm katılımcılar)

F1. Cinsiyetiniz

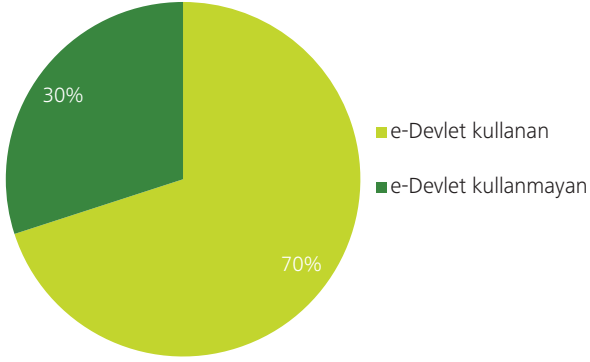
#### Yaş



Baz:1000 (Tüm katılımcılar)

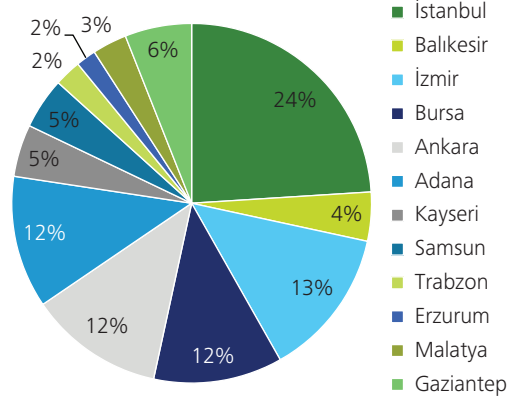
F2. Yaşınız

İnternet kullandığı halde  
e-Devlet kullanan / kullanmayan



Baz: 1000 (Tüm katılımcılar)

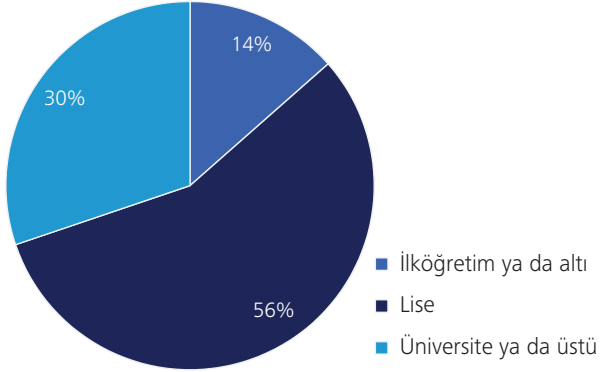
il



Baz: 1000 (Tüm katılımcılar)

F3. İkamet ettiğiniz il

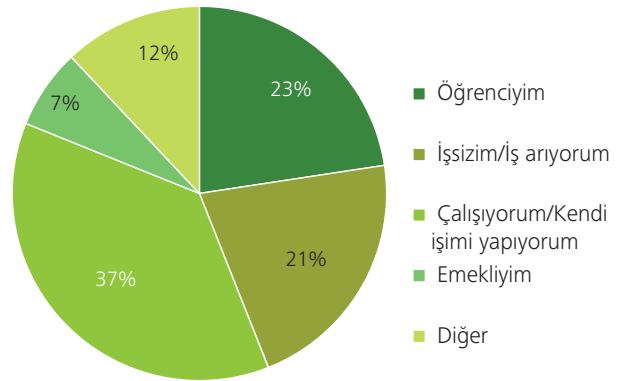
Eğitim durumu



Baz: 1000 (Tüm katılımcılar)

15. Eğitim durumunuz

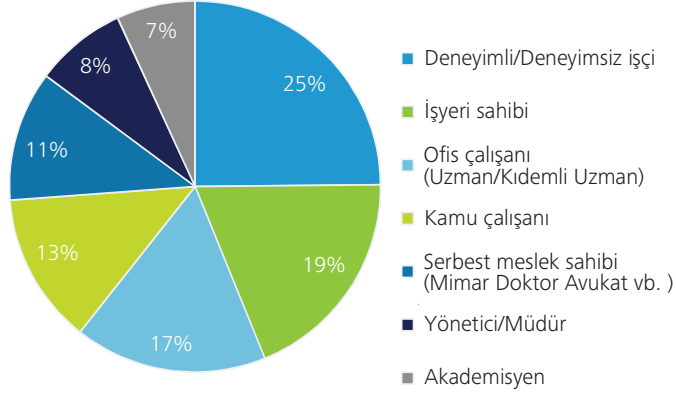
Çalışma durumu



Baz: 1000 (Tüm katılımcılar)

16. Mesleki durumunuzu belirtir misiniz?

### Meslek grupları



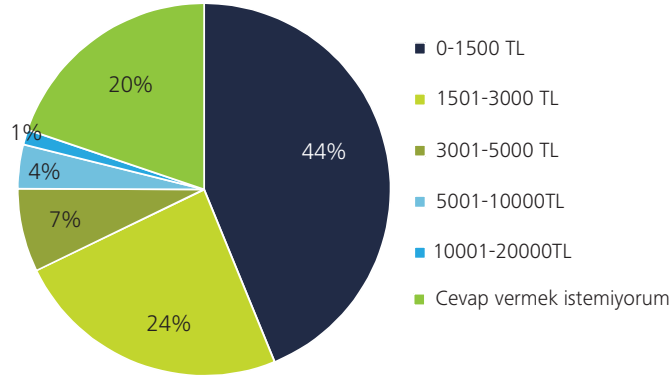
%1'in altındaki ifadeler gösterilmemiştir.

Baz: 371 (Çalışanlar)

17. Mevcut işinizi nasıl tanımlarsınız?

### Hane halkı geliri

Ortalama hane halkı geliri: 2170 TL



Baz: 1000 (Tüm katılımcılar)

18. Aylık net hane halkı geliriniz nedir?

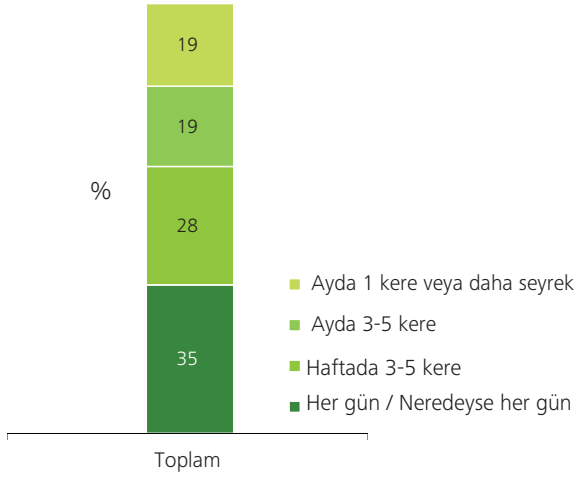
## 2.2 İnternet kullanım yoğunluğu/sıklığı

Anket katılımcıları ile ilgili olarak analiz ettiğimiz ikinci gösterge internet kullanım davranışları (son 3 ayda internet kullanım sıklığı ve günde ortalama internet kullanım süreleri) olmuştur.

Katılımcıların %63'ü son 3 ay içinde, hemen hemen her gün veya en az haftada 3-5 kez interneti kullanmaktadır.

Topladığımız veriler bize, internet kullanım sıklığı konusunda e-Devlet/e-Belediye kullanan ve kullanmayan kişiler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark göstermemektedir.

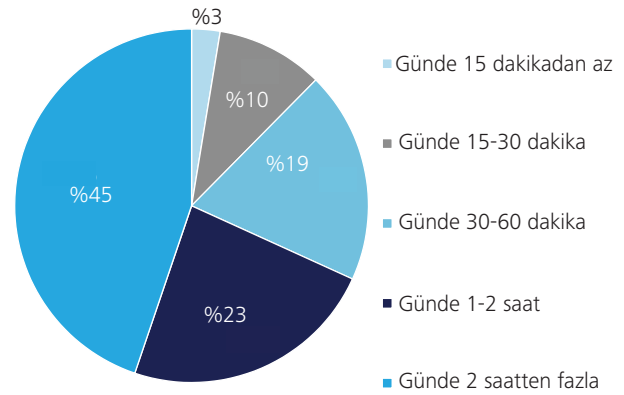
İnternet kullanım sıklık ortalaması (haftalık):  
3,73 kez



Baz: 1000 (Tüm katılımcılar)

1. Son 3 ayda iş sebebiyle veya kişisel sebeplerle interneti ne sıklıkla kullandınız?

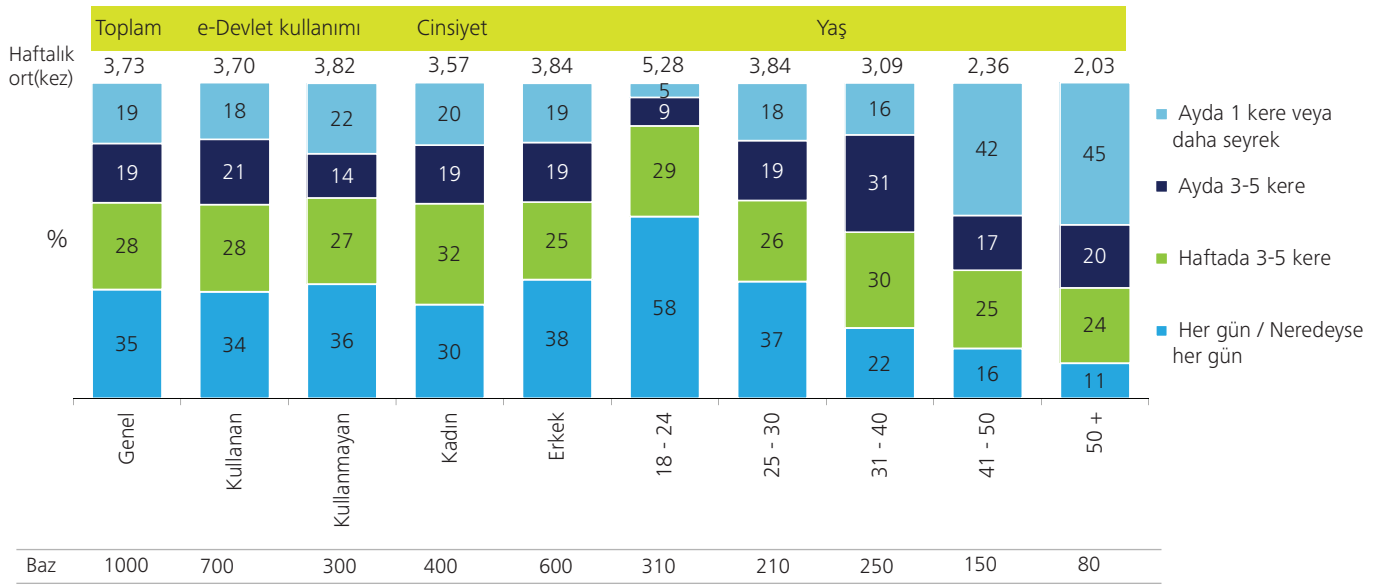
İnternet kullanım süresi  
ortalaması (günlük): 1, 7 saat



Frekans: 346 (Her gün / Neredeyse her gün internet kullananlar)

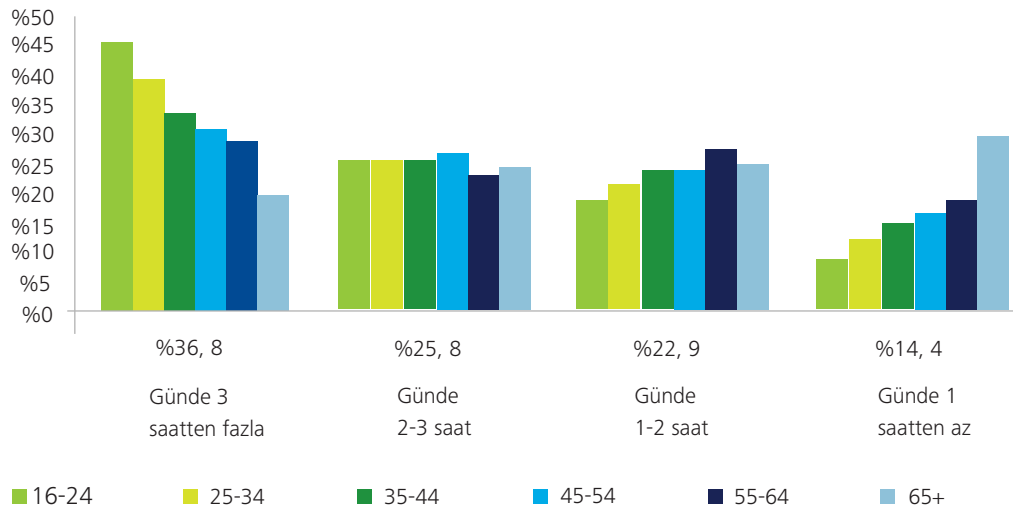
2. Günde ortalama ne kadar süre kişisel sebeplerle internet kullanıyorsunuz?  
(İş nedeniyle kullandığınız sürenin haricinde)

**İnternet kullanım sıklığı**  
Kullanan - Kullanmayan / Cinsiyet / Yaş kırılımı



EU araştırmasında, internet kullanım sıklığı/ süresi ile yaşın ters orantılı bir ilişkisi olduğu tespit edilmiştir. Yayınlanmış olan çalışmada, yaş ilerledikçe internet kullanımı süreleri azalmaktadır.

**EU Araştırması**



Ankete katılan vatandaşlarımız için de durum aynıdır.

### İnternet kullanım sıklığı

Kullanan - kullanmayan/ Cinsiyet / Yaş kırılımı



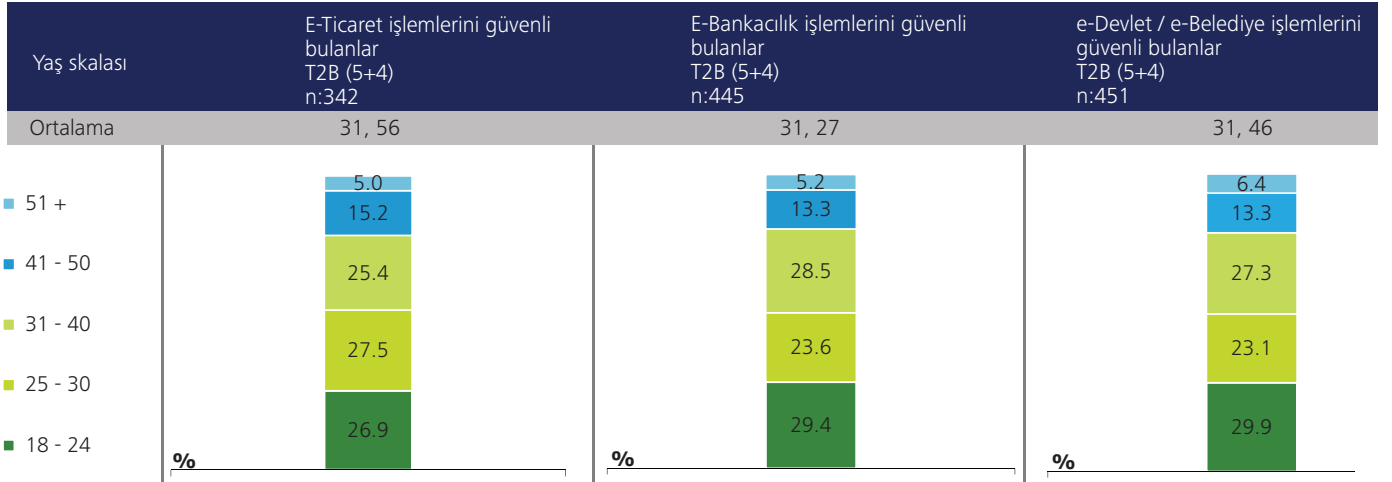


### 2.3 İnternet hizmetlerini kullanmak

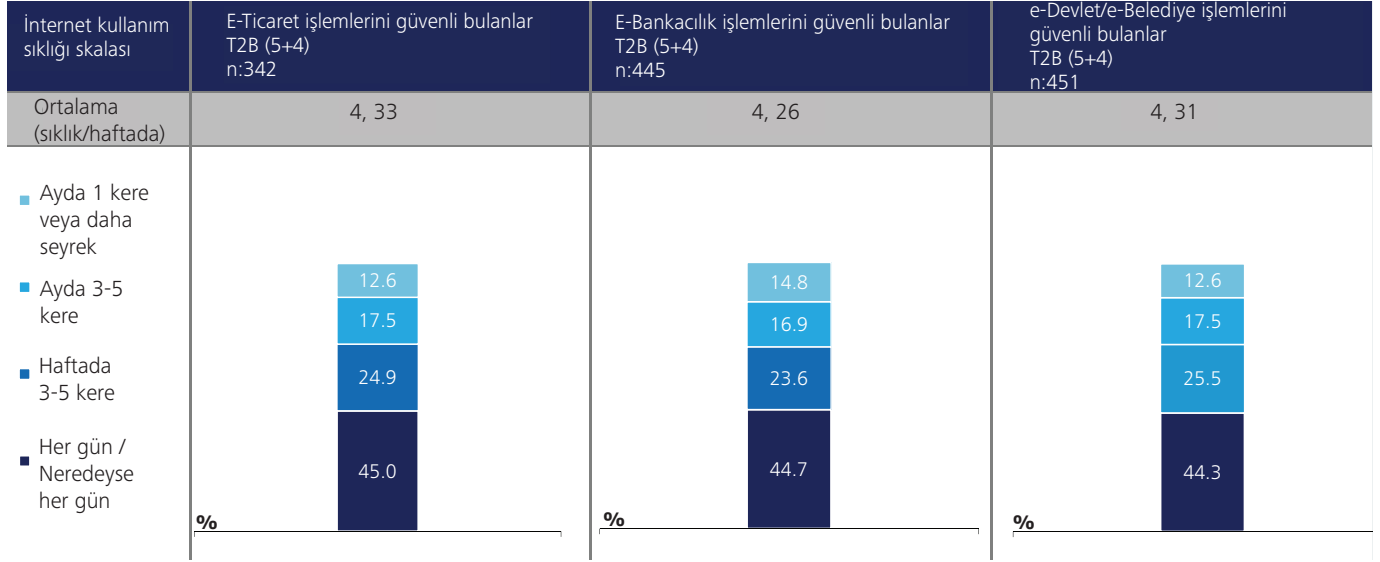
Araştırmaya katılan vatandaşlarımıza e-Ticaret/ e-Bankacılık/e-Devlet gibi alanlarda ne sıklıkta internet kullandıklarını sorduk. Alacağımız cevaplar bize e-Devlet uygulamaları için bir referans noktası yaratsın istedik. Dolayısı ile katılımcılara: 1) Son 12 ay içerisinde kişisel amaçla – CD, ev eşyası, konser bileti, seyahat – gibi hangi ürünleri satın aldıklarını 2) Banka hesap numaralarını inceleyip incelemediklerini / hesapları üzerinde işlem gerçekleştirip gerçekleştirmediğini 3) e-Devlet uygulamalarına giriş yapıp yapmadıkları soruldu.

#### İşlem gerçekleştirmek için internet kullanımına duyulan güven

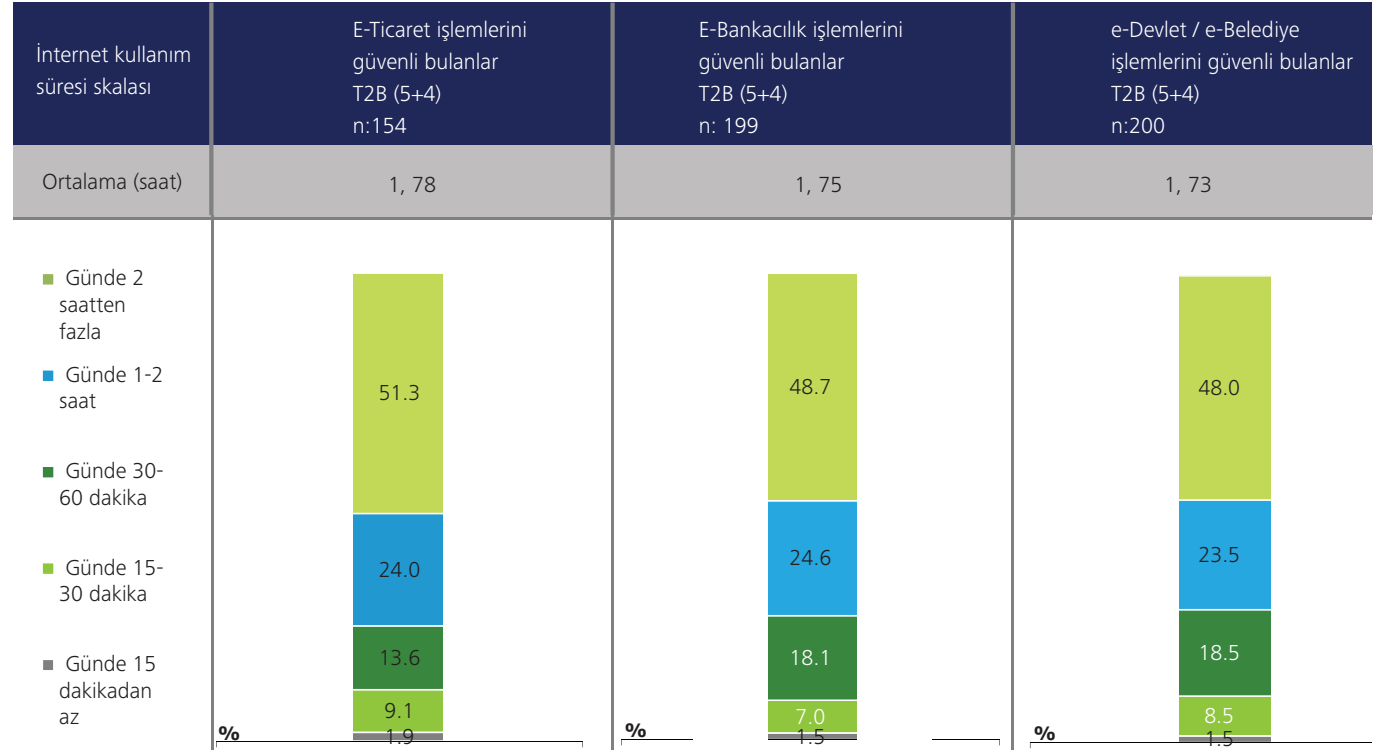
##### Yaş kırılımı



İşlem gerçekleştirmek için internet kullanımına duyulan güven  
İnternet kullanım sıklığı



İşlem gerçekleştirmek için internet kullanımına duyulan güven  
İnternet kullanım süresi kırılımı



## 2.4 İnternet hizmetlerine güven

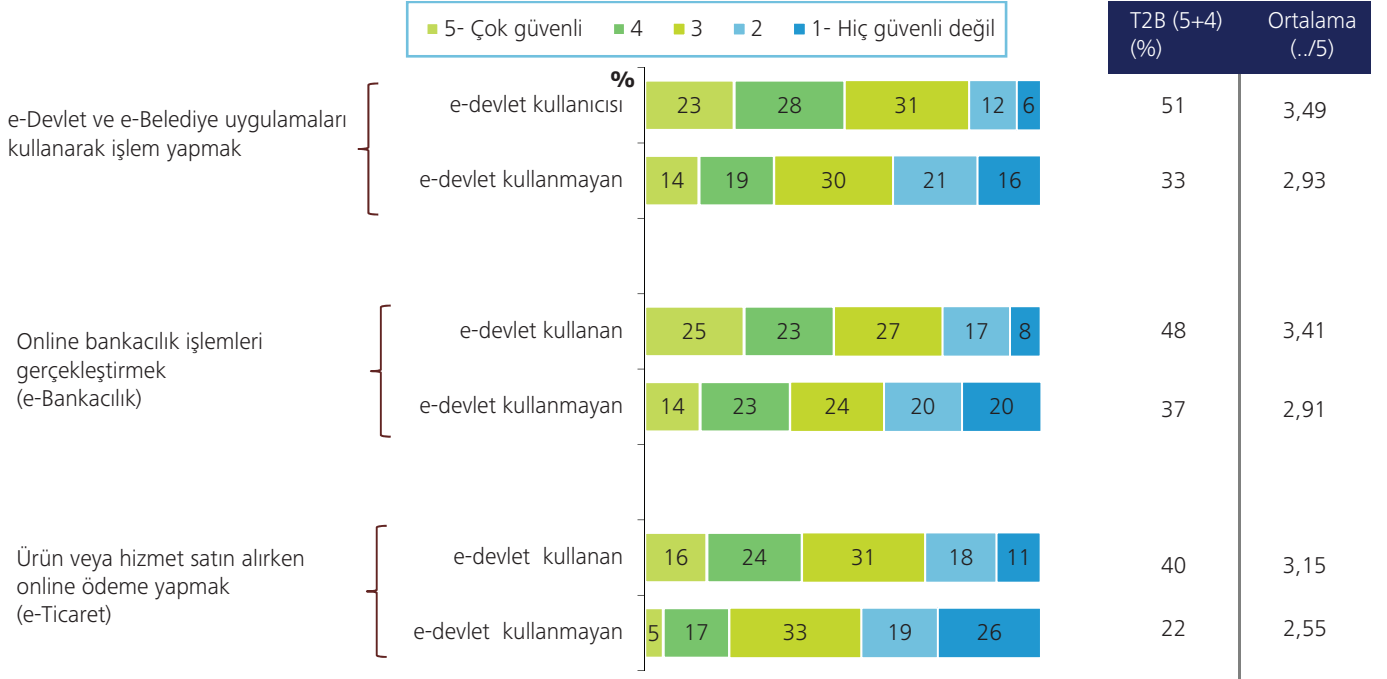
Katılımcıların internet üzerinden, ürün ve hizmet satın almaya, online bankacılık işlemleri gerçekleştirmeye ve ayrıca e-Devlet ve e-Belediye uygulamaları kullanarak işlem yapmaya karşı duydukları güveni anlamak için kendilerinden 5'li ölçek üzerinden (5- Çok güvenli, 1- Hiç güvenli değil) puanlamaları istendi.

Öncelikle tüm uygulamalarda e-Devlet kullananların e-Devlet kullanmayanlara oranla internete olan güvenlerinin çok daha fazla olduğunu görülmüştür.

"Ürün veya hizmet satın alma", "bankacılık işlemleri" ve "e-Devlet/e-Belediye uygulamaları" arasından, katılımcıların internet kullanımını en güvenli buldukları işlem "e-Devlet/e-Belediye uygulamaları"dır. Bu işlemi çok küçük bir farkla "bankacılık işlemleri" takip etmektedir.

İnterneti hiç güvenli bulmayanlar hariç diğer tüm güven seviyelerinde, e-Devlet kullanan katılımcıların, kullanmayan katılımcılara göre bu işlemleri internet üzerinden gerçekleştirmeyi daha güvenli buldukları görülmektedir.

### İşlem gerçekleştirmek için internet kullanımına duyulan güven



Baz (e-Devlet kullanıcıları): 700

Baz (e-Devlet kullanıcısı olmayanlar): 300



Erkeklerin kadınlara göre online işlemleri genel olarak daha güvenilir buldukları tespit edilmiştir.

### Türkiye e-Devlet Araştırması

İşlemleri güvenli bulma	1-Hiç güvenli değil	2	3	4	5- Çok güvenli	T2B(5+4) (%)
e-Devlet ve yerel yönetim uygulamaları kullanarak işlem yapmak	9,1%	14,8%	31,0%	25,2%	19,9%	45. 1%
Ürün veya hizmet satın alırken online ödeme yapmak	15,6%	18,4%	31,8%	21,8%	12,4%	34. 2%

### Study on The Measurement of eGovernment User Satisfaction and Impact (EU Anketi)

İşlemleri güvenli bulma	Çok düşük	Düşük	Orta	Yüksek	Çok yüksek	T2B (5+4) (%)
e-Devlet uygulamaları kullanarak işlem yapmak	10,1%	14,4%	31,2%	33,0%	11,3%	44. 3%
Ürün veya hizmet satın alırken online ödeme yapmak	9,1%	8,8%	25,3%	41,1%	15,8%	56. 9%

“Deloitte’un Avrupa Komisyonu için yaptığı araştırma ile karşılaştıracak olursak benzer şekilde e-Devlet uygulamalarına duyulan güven yüksektir. Fakat araştırmamızın bulguları ile karşılaştırdığımızda, Avrupa Birliği üyesi ülkelerde ürün veya hizmet satın alırken online ödeme yapmaya duyulan güvenin daha yüksek olduğu görülmüştür.

İşlemleri güvenli bulma (Ortalama skorları) ..5	Cinsiyet		Yaş				
	Kadın	Erkek	18 - 24	25 - 30	31 - 40	41 - 50	50+
e-devlet ve yerel yönetim uygulamaları kullanarak işlem yapmak	3,20	3,40	3,25	3,52	3,46	3,15	2,95
Online bankacılık işlemleri gerçekleştirmek	3,12	3,35	3,18	3,43	3,40	3,19	2,79
Ürün veya hizmet satın alırken online ödeme yapmak	2,87	3,04	2,86	3,23	3,02	2,95	2,55

53. Aşağıdaki işlemleri gerçekleştirmek için internet kullanımını ne kadar güvenli buluyorsunuz?

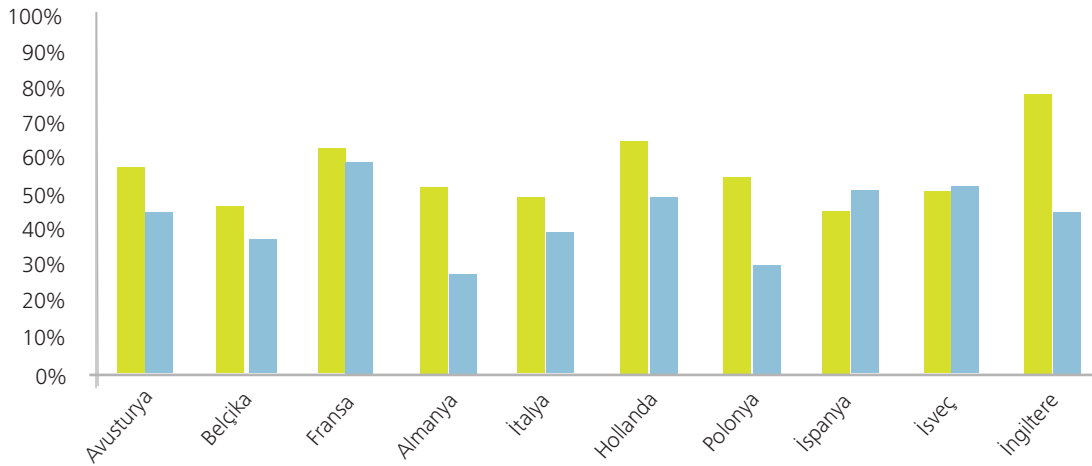
Katılımcılar içerisinde internette bu işlemleri gerçekleştirmeyi en çok güvenli bulan yaş grubu 25-30 aralığı olarak görülmektedir. En az güvenen grup ise 50 yaş üzeridir.

Ülke bazında baktığımızda, İngiltere %78 ile Avrupa'da online ödemelerde vatandaşların güven duygusunun en yüksek olduğu ülke olarak görülmektedir. Online uygulama güveninin en düşük olduğu 2 ülke olarak %45'ler civarında bulunan İspanya ve Belçika görülmektedir.

Yapmış olduğumuz anketle ortaya çıkan %34'lük (çok yüksek + yüksek) değeri ile Türkiye bu alanda oldukça gerilerdedir.

Aynı kıyaslamayı e-Devlet uygulamaları için inceleyecek olursak en üst sırayı %60 ile Fransa alırken, Almanya ve Polonya %30 ile en geride kalan ülkeler olarak görülmektedir. Anketimizde Türkiye için ise yer alan rakam (%45) Avrupa'daki e-Devlet uygulamalarına olan ortalama güven ile aynı seviyededir.

#### Study on the Measurement of eGovernment User Satisfaction & Impact (EU Anketi)



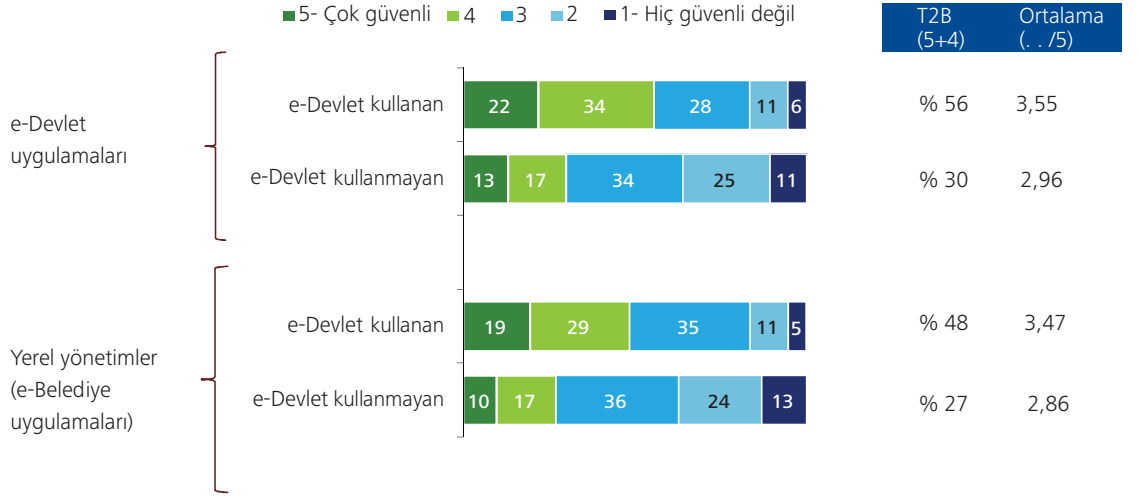
■ Ürün veya hizmet satın alırken online ödeme yapmaya duyulan çok yüksek + yüksek güven (5+4)

■ Devlet web sitelerine kişisel bilgi eklemeye / kullanmaya duyulan çok yüksek + yüksek güven (5+4)

## 2.5 e-Devlet/e-Belediye uygulamalarına "Güven"

İkinci olarak incelediğimiz unsur e-Devlet ve e-Belediye uygulamalarına duyulan "güven" olmuştur.

### e-Devlet ve e-Belediye uygulamalarına duyulan güven



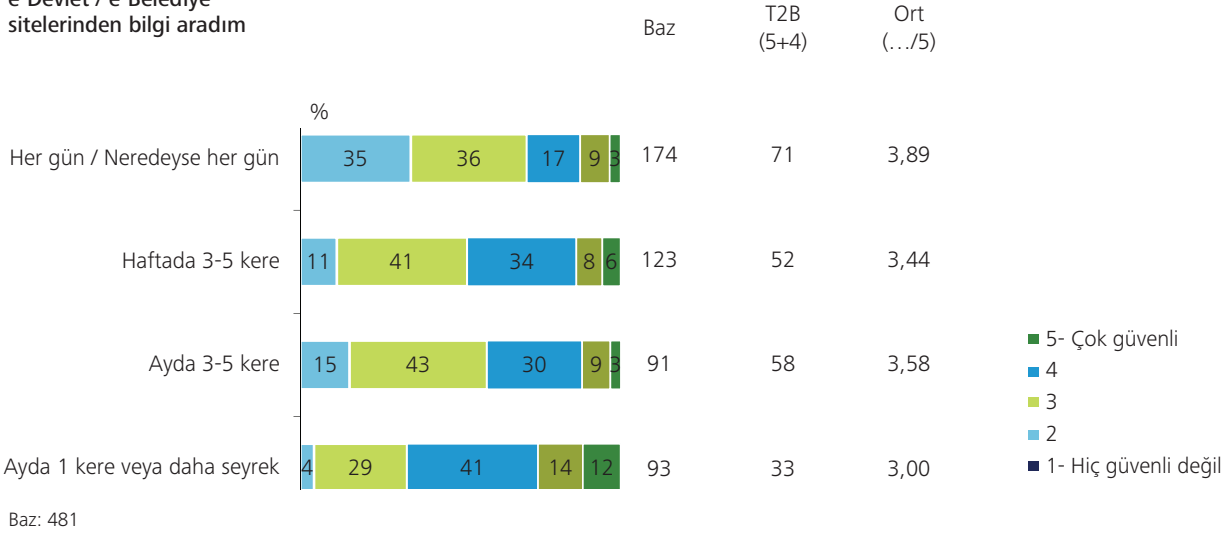
Baz (e-Devlet kullanıcıları): 700  
Baz (e-Devlet kullanıcıları olmayanlar): 300

Katılımcılara e-Devlet ve e-Belediye uygulamalarını ne derece güvenli bulup bulmadıkları sorulduğunda katılımcıların %56'sı e-Devlet uygulamalarını güvenli veya çok güvenli bulduğunu belirtmiştir. Bu oran e-Belediye uygulamaları için %48 olarak gerçekleşmiştir. Her iki uygulama için de e-Devlet/e-Belediye kullanıcıları, bu hizmetleri kullanmayanlara göre online uygulamaları daha güvenli bulmaktadır.

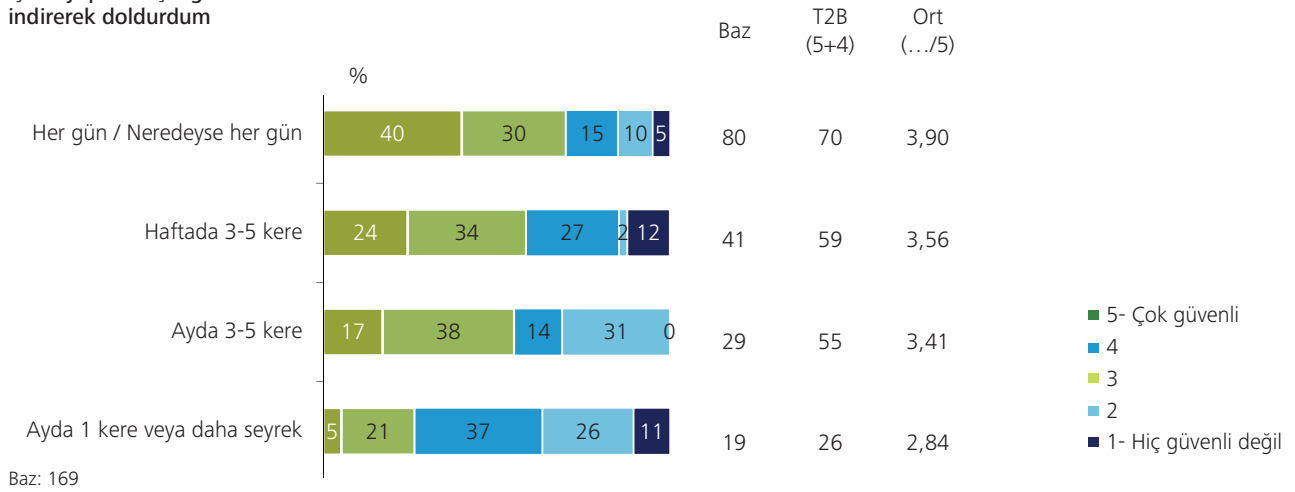
e-Devlet ve e-Belediye uygulamalarına duyulan güven ve internet kullanımı sıklığı ilişkisi incelendiğinde her gün / neredeyse her gün kullananların %35 ile en çok güven duyanlar

olduğunu ve bilgi aramanın 174 adet ile diğer tür uygulamalardan (form indirmek, e-mail atmak, form yüklemek) daha çok kullanıldığını görmekteyiz.

#### e-Devlet / e-Belediye sitelerinden bilgi aradım

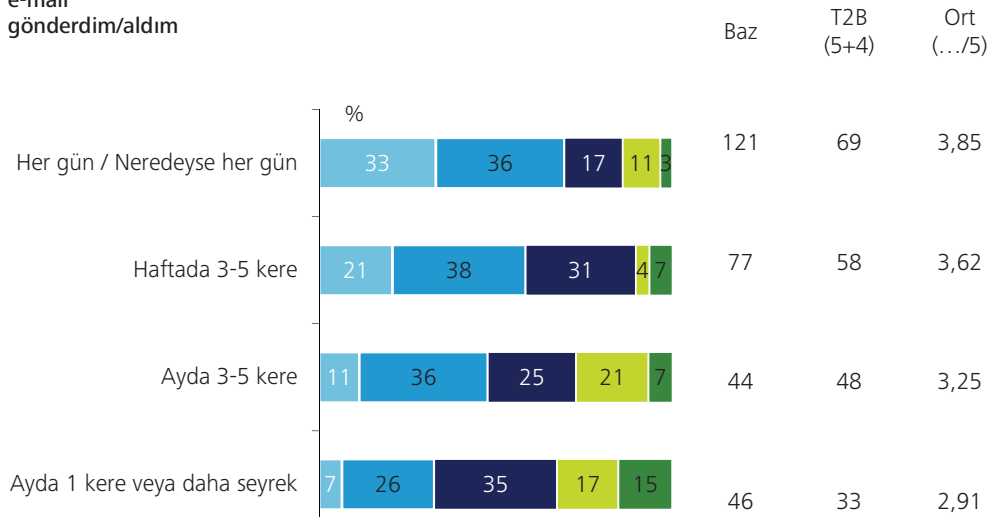


#### İşlem yapmak için gerekli formu indirerek doldurdum



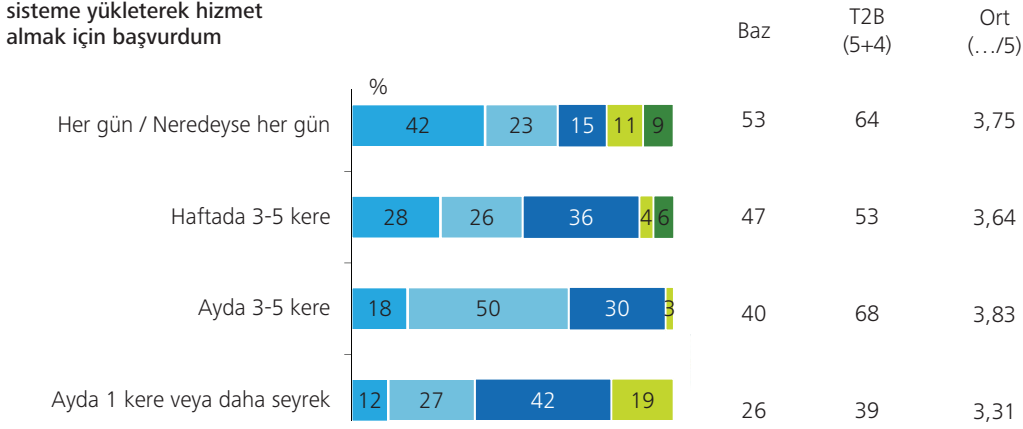


### e-mail gönderdim/aldım



Baz: 288

### Doldurduğum formu sisteme yükleyerek hizmet almak için başvurudum



Baz: 166

## 2.6 e-Devlet kullanımı

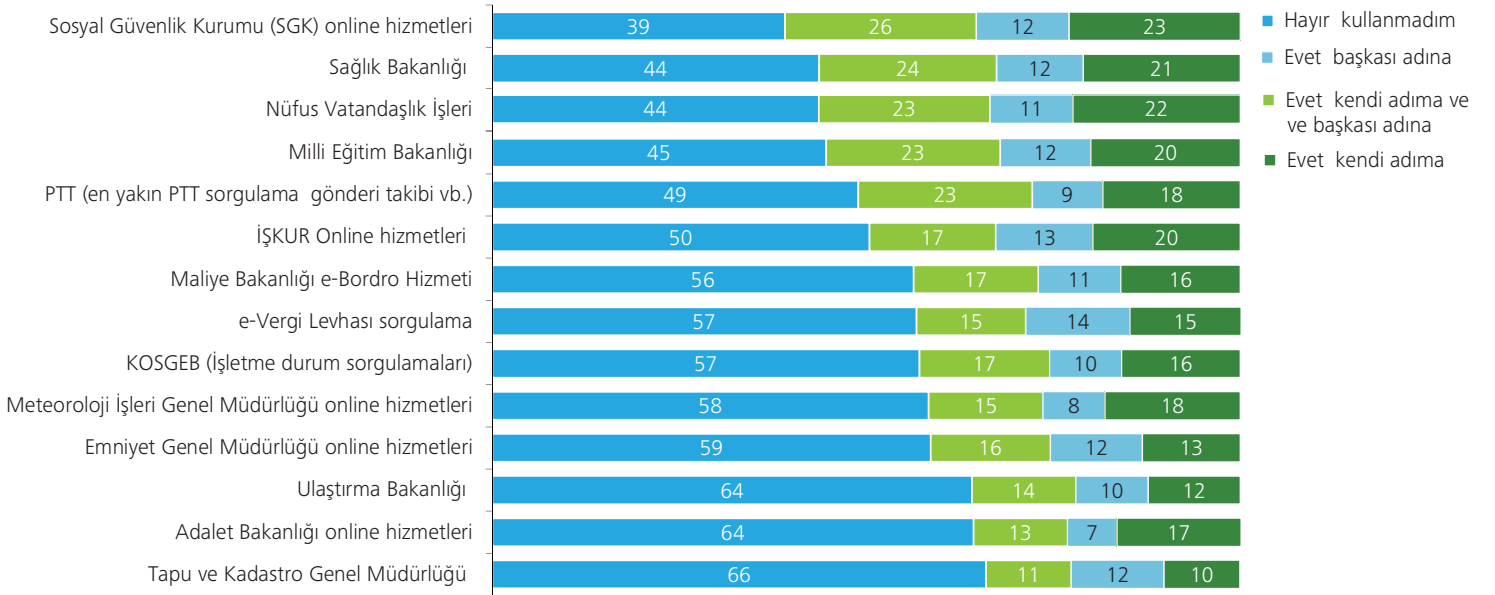
Vatandaşların son 12 ay içerisinde internet kullanarak, e-Devlet uygulamalarından hangilerini ve ne amaçla (kendi adına, başkası adına, hem kendi hem de başkası adına) kullandıklarını sorguladık. e-Devlet kullanıcılarının, en çok SGK online hizmetleri (%61), Sağlık Bakanlığı (%57) ve Nüfus Vatandaşlık İşleri (%56) hizmetlerinin online uygulamalarını kullandıkları görülmüştür.

Deloitte'un Avrupa Komisyonu için yaptığı EU araştırmasında, en çok kullanılan online uygulamanın Türkiye'de SGK iken, AB'de de Vergi beyanında bulunmak olduğu görülmektedir.

**Not:** e-Devlet hizmetlerinin kullanımı cinsiyet bazında incelendiğinde genel olarak kadın ve erkek arasında istatistiki olarak farklılaşma bulunmamakla birlikte, işlem bazında erkeklerin başkaları için daha çok işlem yaptıkları görülmektedir.

Yaş bazında incelendiğinde ise, 41-50 yaş grubunda daha az sayıda hizmet kullanıldığı, 50 yaş ve üzerinde ise kendi adına işlem yapmanın daha sık görüldüğü tespit edilmiştir.

### e-Devlet uygulamalarının kullanımı



Baz: 700 (e-Devlet kullanıcıları)

S6. Son 1 yıl içerisinde kendi adınıza veya bir başkası adına e-Devlet ve yerel yönetim (e-Belediye) uygulamalarını kullanarak işlem yaptınız mı? Lütfen aşağıdaki çeyrimiçi (online) devlet ve yerel yönetim hizmetlerinden hangilerini ne amaçla kullandığınızı belirtiniz.

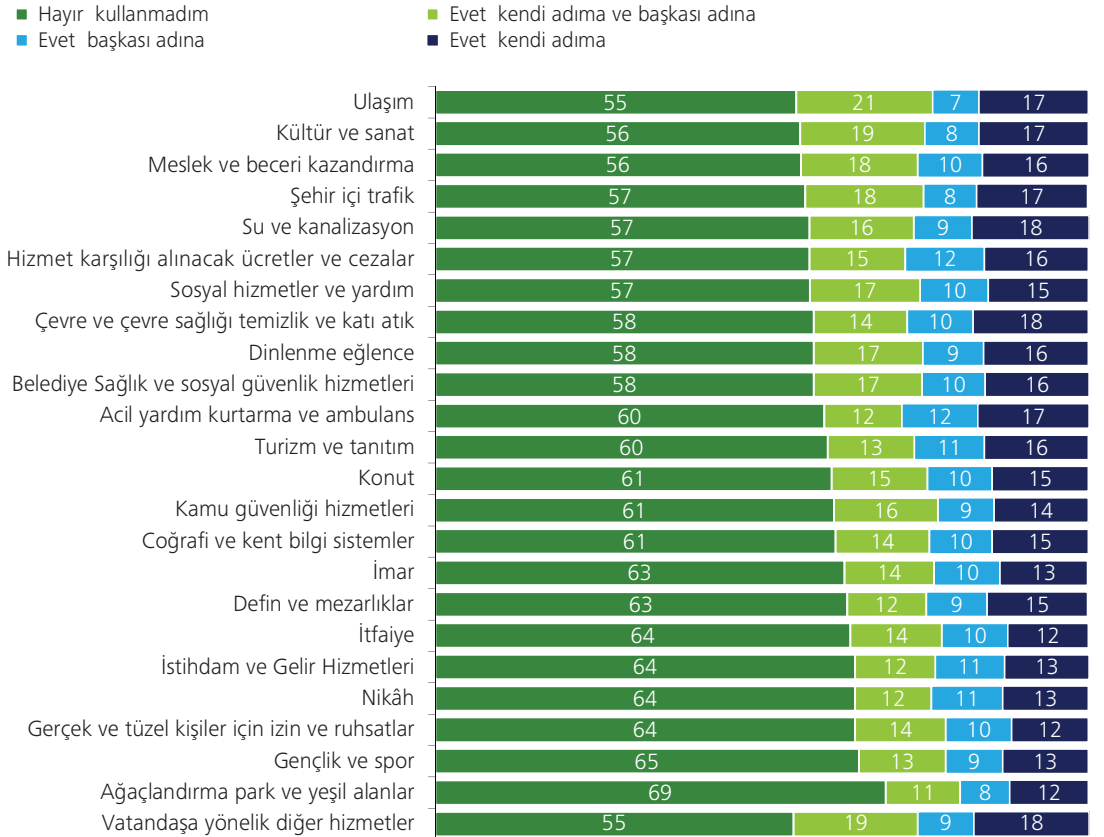
## 2.7 e-Belediye kullanımı

Vatandaşların son 12 ay içerisinde, e-Belediye uygulamalarından hangilerini ve ne amaçla (kendi adına, başkası adına, hem kendi hem de başkası adına) kullandıkları sorgulanmıştır.

e-Belediye uygulamalarının e-Devlet uygulamalarına göre daha az oranda kullanıldığı görülmektedir. e-Belediye uygulamaları içerisinde en çok kullanılan ilk 3 uygulama "Ulaşım" (%45), "Kültür ve Sanat" (%44) ve "Meslek ve Beceri Kazandırma" (%44) ile ilgili uygulamalardır.

**Not:** "Konut" ve "Defin ve Mezarlıklar" hizmetlerinin en fazla 51 yaş ve üstü katılımcılar tarafından, "Gençlik ve Spor" hizmetinin en fazla 18-24 yaş grubunca kullanıldığı görülmektedir.

### e-Belediye uygulamalarının kullanımı



Frekans: 700 (e-Devlet kullanıcıları)

S6. Son 1 yıl içerisinde kendi adınıza veya bir başkası adına e-Devlet ve yerel yönetim (e-Belediye) uygulamalarını kullanarak işlem yaptınız mı? Lütfen aşağıdaki çevrimiçi (online) devlet ve yerel yönetim hizmetlerinden hangilerini ne amaçla kullandığınızı belirtiniz.

## 2.8 e-Devlet işlemleri için tercih edilen kanallar

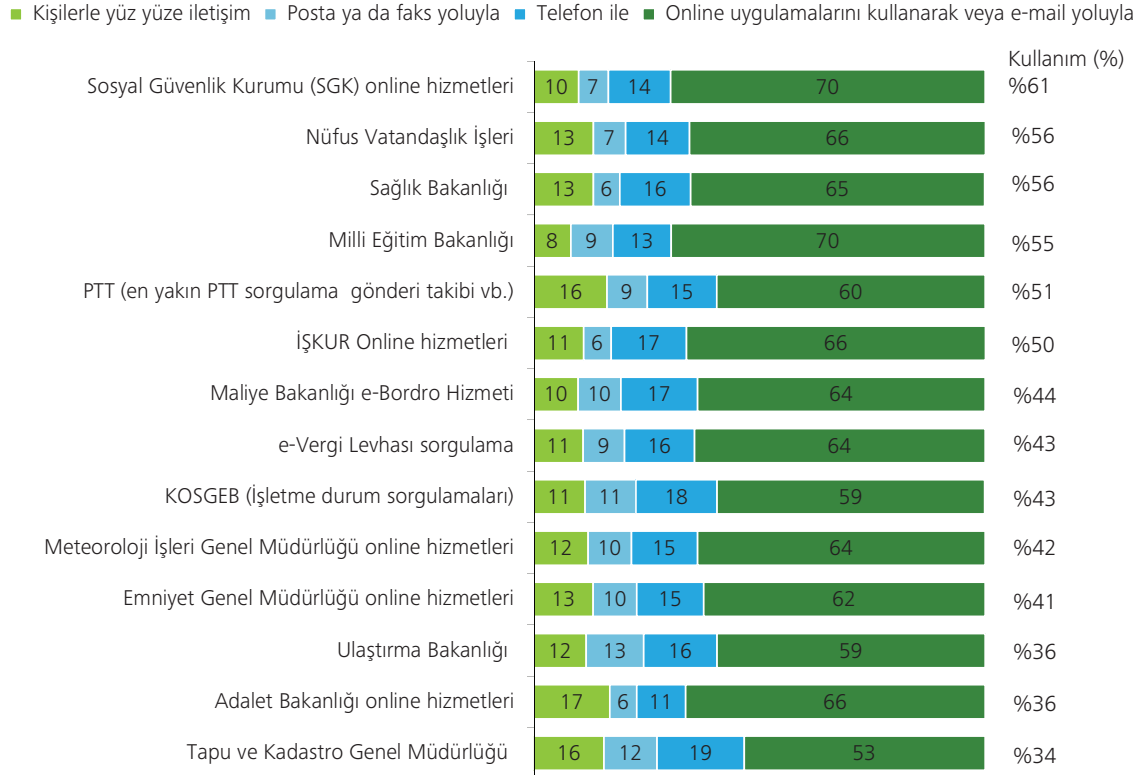
Vatandaşlardan son 12 ay içerisinde, e-Devlet uygulamalarında tercih ettikleri kanalları (yüz yüze, posta ya da faks yoluyla, telefon ile, online uygulamaları kullanarak) belirtmeleri istenmiştir.

e-Devlet hizmetlerini kullanan katılımcılar bu hizmetler için ağırlıklı olarak "online uygulamaları ve/veya e-mail göndermeyi" tercih ettiklerini ifade etmişlerdir. Online uygulamaları telefon ve yüzyüze iletişim takip etmektedir. Ancak posta ya da faks çok tercih edilmemektedir.

Katılımcılar en çok "SGK" ve "Milli Eğitim Bakanlığı" hizmetleri için online uygulamalar veya e-mail yolu ile iletişime geçmeyi tercih etmektedirler.

Deloitte'un Avrupa Komisyonu için yaptığı EU araştırmasında benzer olarak, her uygulama için online uygulama ve web siteleri aracılığı ile iletişime geçmek en fazla tercih edilen iletişim kanalı olup, bunu yüz yüze iletişim takip etmektedir.

### e-Devlet işlemleri için tercih edilen kanallar



S7. Son 1 yıl içerisinde aşağıdaki işlemler için ağırlıklı olarak hangi kanalı kullandınız?

\*Sıralama en çok kullanılan hizmete göre yapılmıştır.

## 2.9 e-Belediye işlemleri için tercih edilen kanallar

Vatandaşlardan son 12 ay içerisinde, e-Belediye uygulamalarında tercih ettikleri kanalları (yüz yüze, posta ya da faks yoluyla, telefon ile, online uygulamaları kullanarak) belirtmeleri istenmiştir.

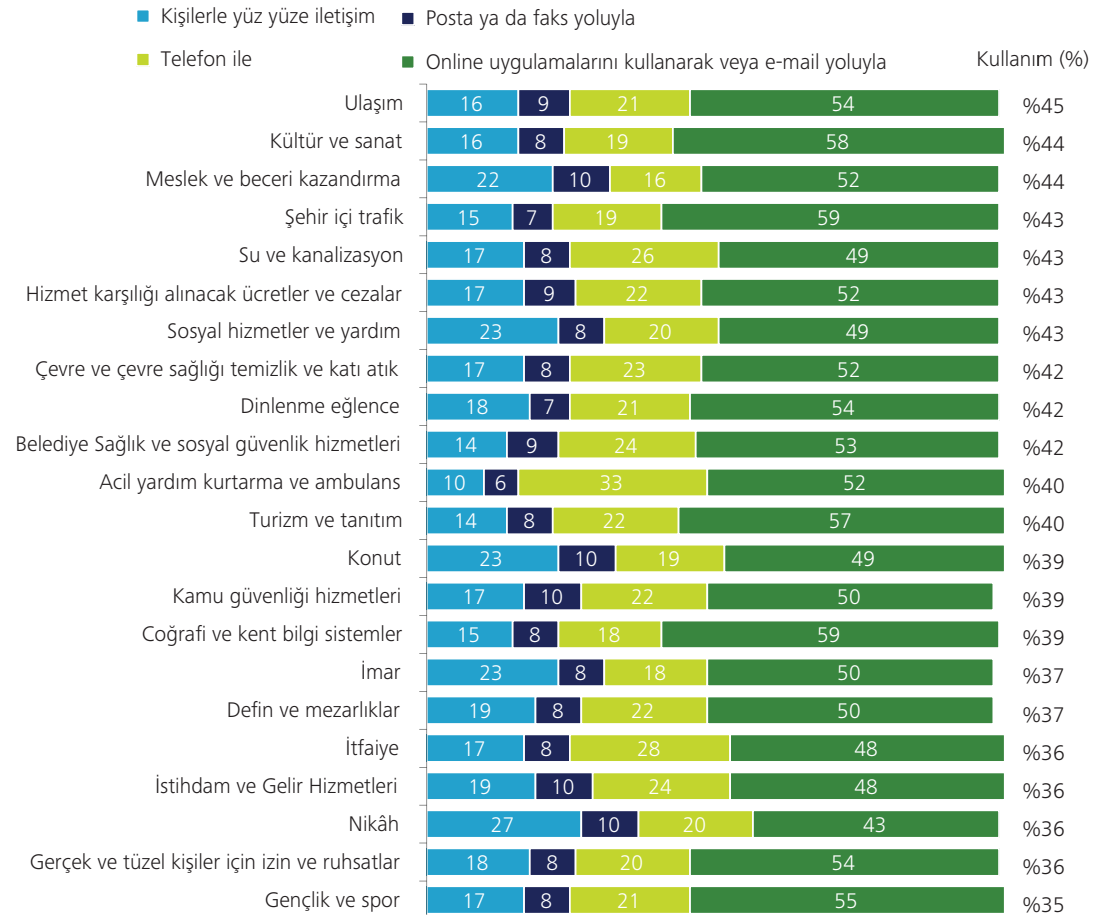
e-Belediye hizmetlerinden yararlanan katılımcıların en çok tercih ettikleri iletişim kanalı "online uygulamalar ve/veya e-mail yolu ile haberleşme"dir.

e-Devlet hizmetlerinden farklı olarak "telefon" ve "yüz yüze iletişim" de önemli ölçüde tercih edilen iletişim kanalları olarak ortaya çıkmaktadır. Posta / faks genel olarak pek tercih edilmemektedir.

"Online uygulamaları ve e-mail" yoluyla iletişiminin %59 ile en çok tercih edildiği uygulama "şehir içi trafik" ve "coğrafi ve kent bilgi sistemleri"dir.

"Deloitte'un Avrupa Komisyonu için yaptığı EU araştırmasında benzer olarak, her uygulama için online uygulama ve web siteleri aracılığı ile iletişime geçmek en fazla tercih edilen iletişim kanalı olup, bunu yüz yüze iletişim takip etmektedir.

### e-Belediye işlemleri için tercih edilen kanallar



S7. Son 1 yıl içerisinde aşağıdaki işlemler için ağırlıklı olarak hangi kanalı kullandınız?

## 2.10 e-Devlet/e-Belediye hizmetlerinde işlem çeşitleri

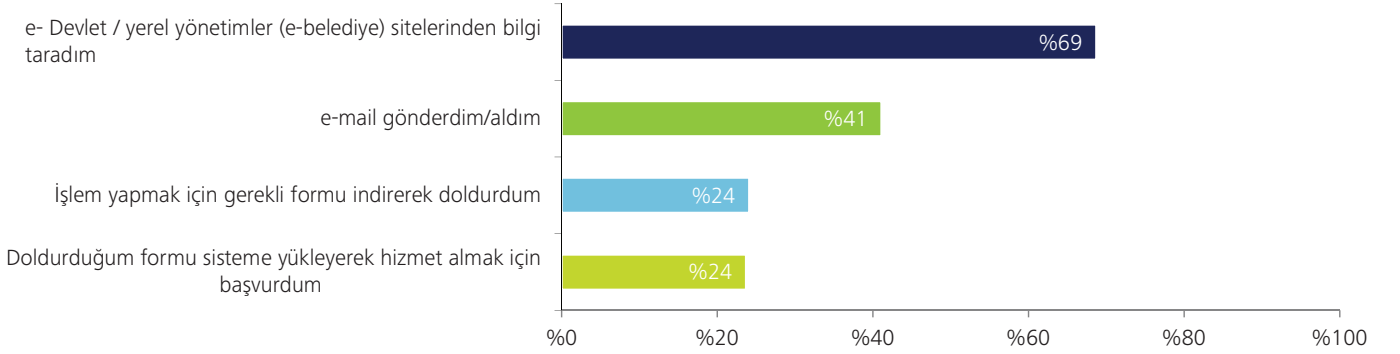
Kamu kurumları ile online temas anında gerçekleşen işlemler değişik formlar ve karmaşık uygulamaları gerektiren işlemler olabilirler. Bu gerekçe ile vatandaşlara, aldıkları hizmetler sırasında ne sıklıkla hangi tür uygulamalar yaptıklarını sorduk (e-mail, bilgi almak, form indirmek, form doldurarak sisteme yüklemek... vs. ). Buna göre,

- Son 1 yıl içerisinde devlet ve/veya yerel yönetimler ile iletişime geçen katılımcıların %69'u e-Devlet/e-Belediye Yönetim sitelerinde bilgi aradıklarını ifade etmiştir. Bu oran 41-50 yaş grubunda %77'ye ulaşmaktadır.
- %41'i devlet/yerel yönetimler ile e-mail ile iletişim kurduğunu belirtmiştir.

- %24' ü ise doldurmak üzere sistemden form indirdiğini ve yine %24' lük bir kesimi doldurduğu formu sisteme yüklediğini dile getirmiştir. 18-24 ve 25-30 yaş gruplarındaki katılımcılar diğer yaş gruplarına nazaran daha yüksek oranda form indirdiklerini ifade etmişlerdir.

EU araştırmasında da benzer olarak "bilgi tarama" en yüksek yüzdeye sahiptir. Aynı şekilde bunu "e-mail ile iletişim" takip etmektedir.

### Devlet/yerel yönetimler ile iletişime geçildiğinde yapılan işlemler



Frekans: 700 (e-Devlet kullanıcıları)

S8. Son 1 yıl içerisinde bir önceki sorudaki işlemler için devlet veya yerel yönetimlerle internet yoluyla iletişime geçtiğinizde tam olarak ne yaptınız?

## 2.11 e-Devlet/e-Belediye kullanımında “Memnuniyet”

e-Devlet/e-Belediye uygulamalarına güven sorusunu tamamlayacak şekilde katılımcılardan, e-Devlet/e-Belediye hizmetlerinden duydukları genel memnuniyeti 10’lu skala yardımı ile belirtmeleri istenmiştir.

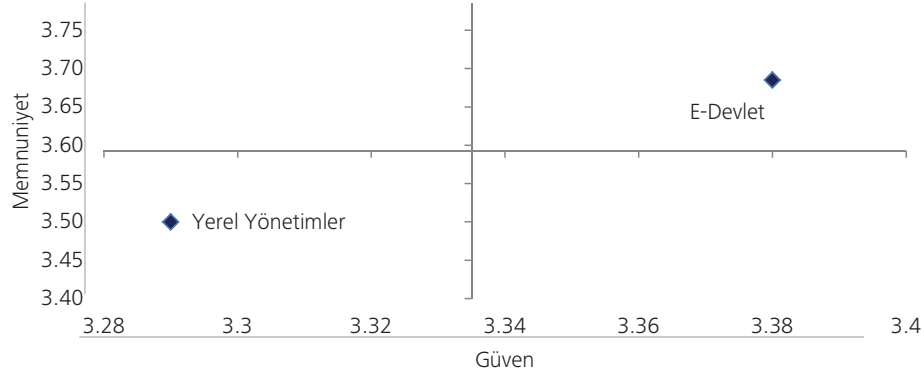
e-Devlet ve e-Belediye uygulamalarına duyulan güven ile memnuniyet arasında pozitif yönde bir ilişki olduğu gözlemlenmiştir. Online işlemlere duyulan güven arttıkça memnuniyet de paralel olarak artmıştır.

e-Devlet hizmeti kullanıcıların %46’sı genel olarak e-Devlet online hizmetlerinden memnun oldukları (10, 9 veya 8 puan verdikleri) görülmektedir. Bu oran yerel yönetim hizmetleri için %38’dir.

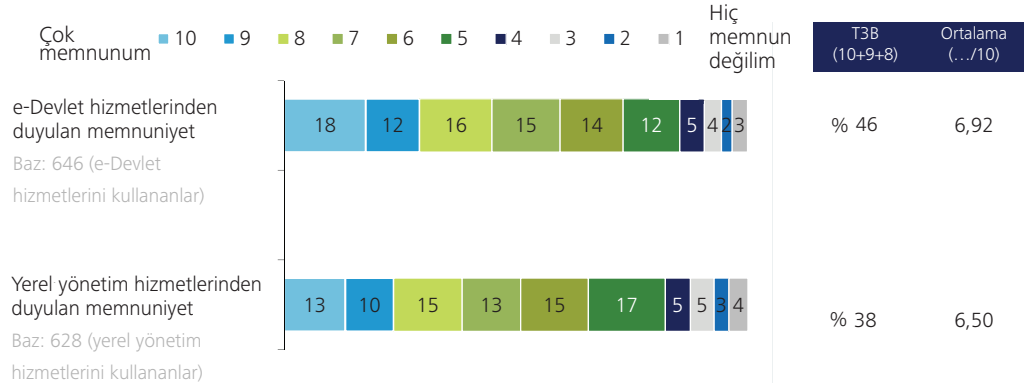
18-24 yaş grubu katılımcılar diğer yaş gruplarına göre e-Devlet ve e-Belediye uygulamalarından daha az memnuniyet duymaktadır.

Avrupa Komisyonu tarafından yapılan araştırmada e-Devlet hizmetlerinden genel memnuniyet 10 üzerinden 7, 5’tir. Türkiye anketimiz için bu rakam 6, 92’dir.

### Güven – Memnuniyet analizi



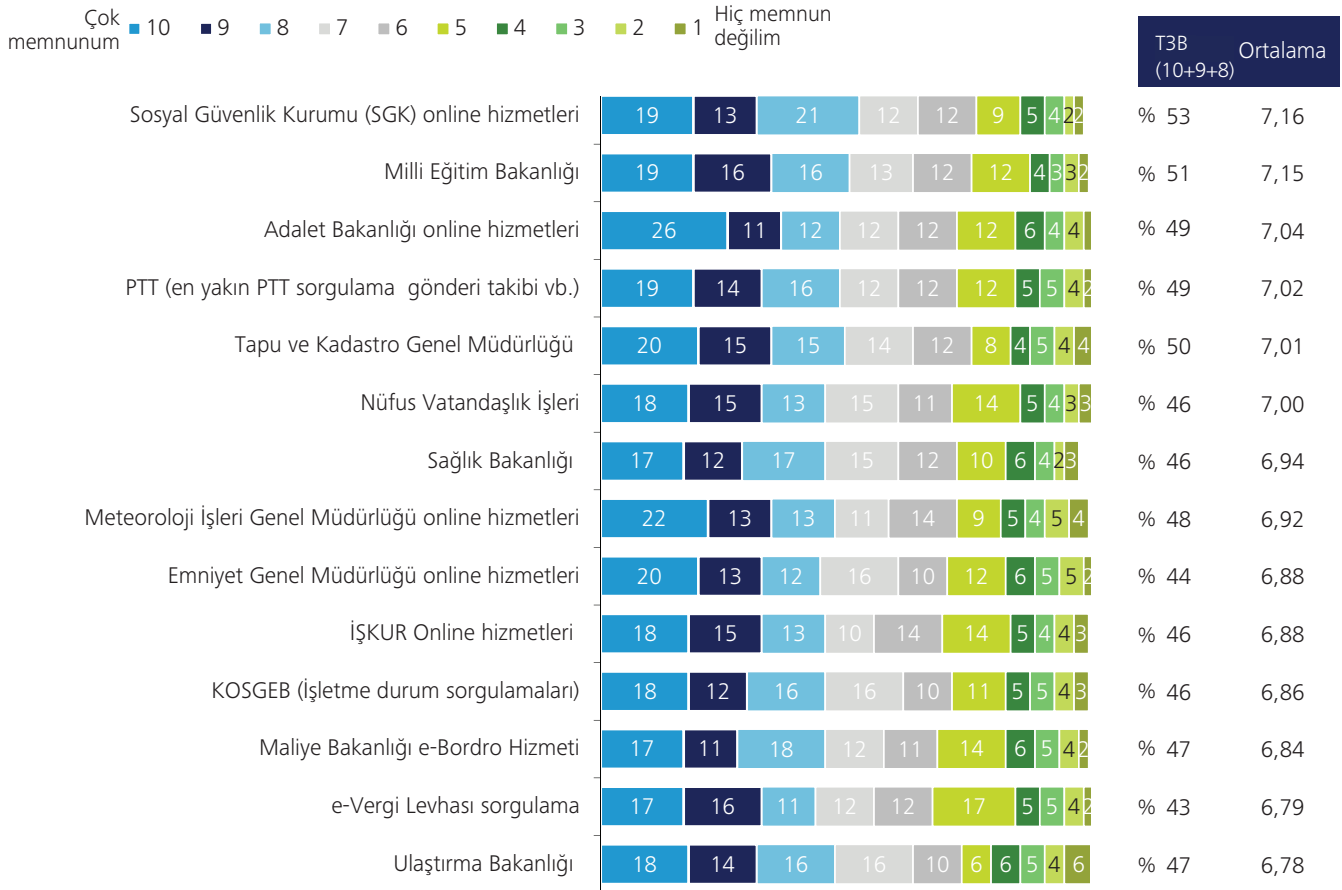
### Kurumların online hizmetlerinden duyulan memnuniyet



## 2.12 e-Devlet hizmetlerinden duyulan "Memnuniyet"

e-Devlet kullanıcılarına, e-Devlet hizmetlerinden kurum olarak genel memnuniyetlerinin yanı sıra, kullanmış oldukları e-Devlet hizmetlerinden memnuniyetleri de sorulmuştur. "Sosyal Güvenlik Kurumu (SGK) online hizmetleri" ve "Milli Eğitim Bakanlığı" nispeten yüksek memnuniyet ortalamaları ile öne çıkmaktadır.

### e-Devlet işlemlerinden duyulan memnuniyet

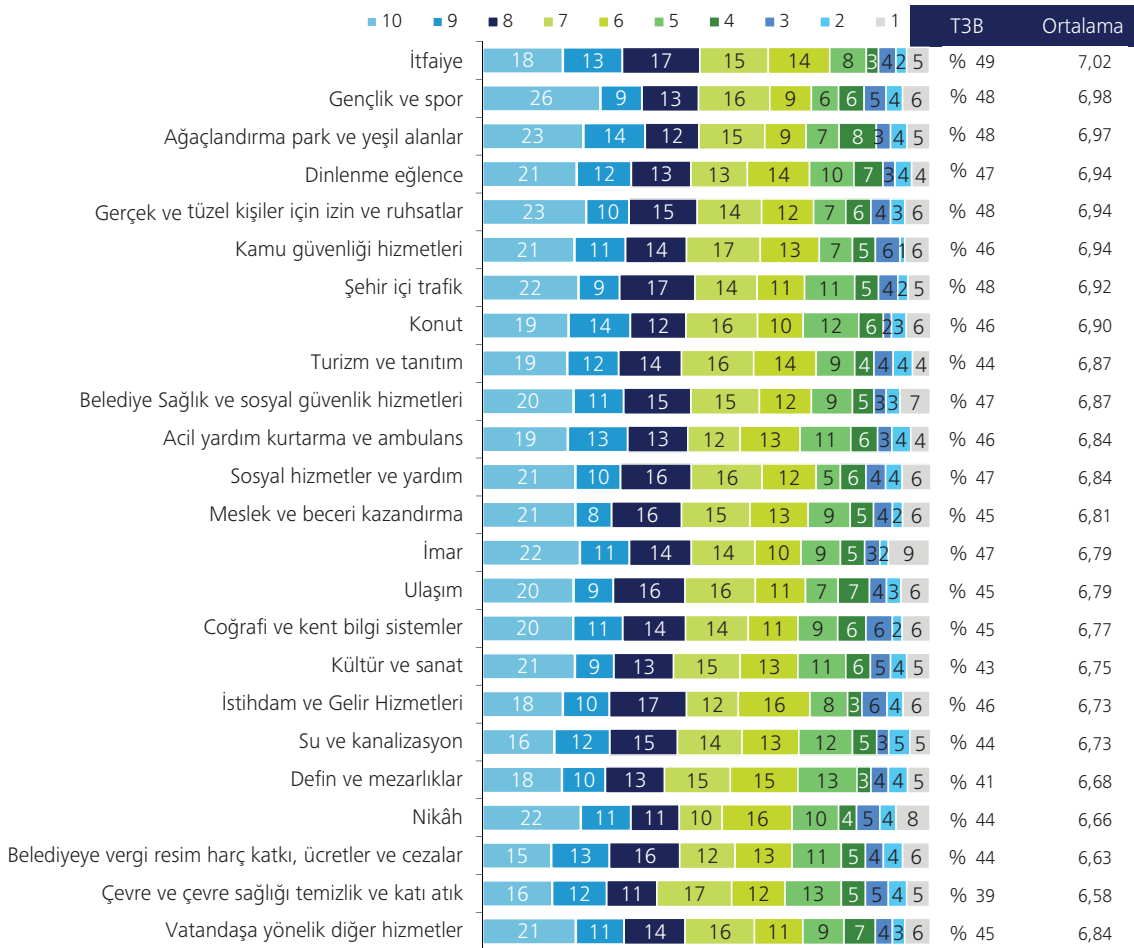




## 2.13 e-Belediye hizmetlerinden duyulan "Memnuniyet"

e-Belediye hizmetlerinden duyulan memnuniyet sorulduğunda "İtfaiye", "Şehir içi trafik", "Gerçek ve tüzel kişiler için izin ve ruhsat", "Gençlik ve spor" ve "Ağaçlandırma park ve yeşil alanlar" işlemlerinin en yüksek memnuniyet oranı olan işlemler olduğu görülüyor.

e-Belediye işlemlerinden duyulan memnuniyet

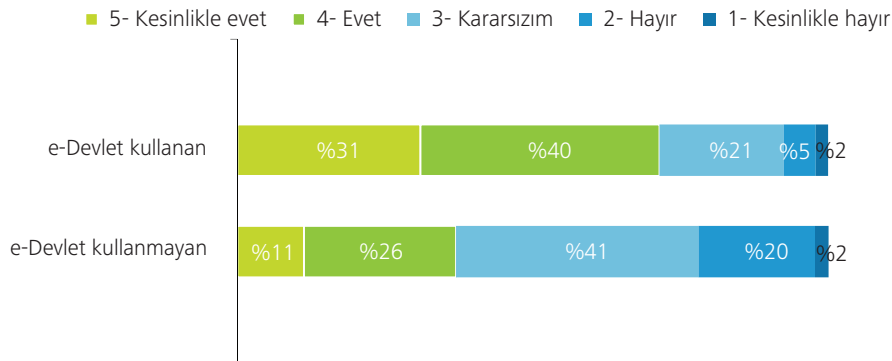
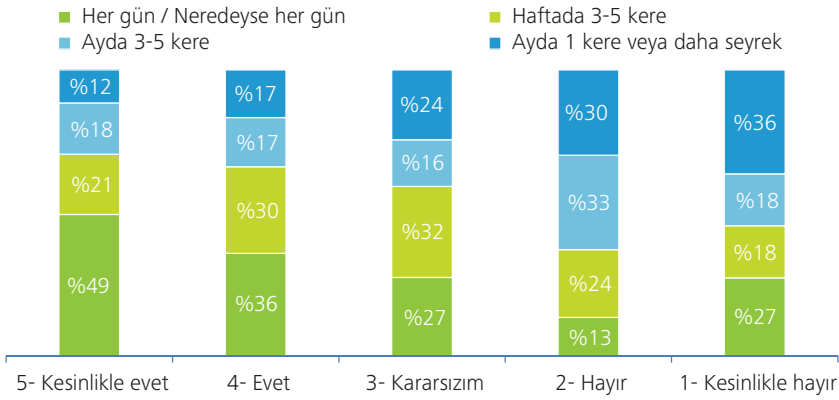


## 2.14 e-Devlet/e-Belediye hizmetlerini tekrar kullanma eğilimi

Katılımcıların e-devlet ve/veya yerel yönetimler ile internet kullanarak iletişime geçme eğilimlerini, yani gelecekte e-Devlet/e-Belediye hizmetlerini kullanma konusundaki eğilimlerini sorguladık.

Her şeyden evvel, internet kullanım sıklığı ile devlet ve/veya yerel yönetimler ile internet kullanarak iletişime geçme eğilimleri arasında paralel bir ilişki olduğu görülmektedir.

Ayrıca e-Devlet kullanıcılarının %71'i interneti tercih edeceklerini ifade ederlerken, e-Devlet kullanıcısı olmayan katılımcıların %37'si tekrar iletişime geçtiklerinde interneti tercih edeceklerini belirtmişlerdir. İleride online hizmet alma eğilimi 18-24 ve 25-30 yaş grubunda daha yüksektir.



Frekans e-Devlet kullanıcıları: 700

Frekans e-Devlet kullanıcısı olmayanlar: 300

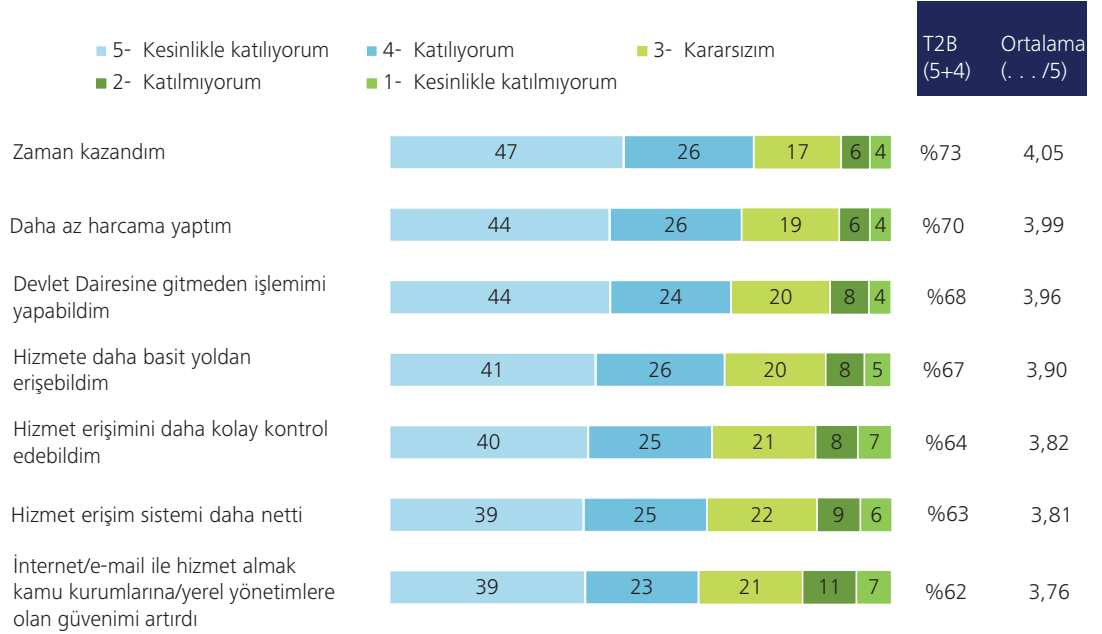
13. Herhangi bir işlem için devlet veya yerel yönetimler ile iletişime tekrar geçtiğinizde e-mail / internet hizmetlerini kullanır mısınız?

## 2.15 İnternet uygulamalarının kullanıcıya, kullanıcı gözü ile yansması (faydaları)

Katılımcılardan e-mail/İnternet ile geleneksel iletişim yöntemlerini belli kriterler üzerinden karşılaştırmaları istenmiştir. Belirlenmiş kriterlerin hepsinde e-mail/İnternet ile iletişim diğer yöntemlere kıyasla avantajlı bulunmuştur. Bu avantajlı noktalardan en çok öne çıkanları "zaman kazanma" ve "daha az harcama yapma"dır. 31-40 yaş grubu katılımcılar diğer katılımcılara

göre "Devlet Dairesine gitmeden işlemimi yapabildim" ve "İnternet/e-mail ile hizmet almak kamu kurumlarına /yerel yönetimlere olan güvenimi artırdı" ifadelerine daha yüksek oranda katılım göstermişlerdir. 50 ve üzeri yaş grubu katılımcılar diğer katılımcılara göre, "Hizmete daha basit yoldan erişebildim" ve "Hizmet erişimini daha kolay kontrol edebildim" unsurlarına daha az oranda katılmışlardır.

### E-mail/İnternet ile geleneksel iletişim yöntemlerinin karşılaştırılması



Baz: e-Devlet kullanıcıları: 700

14. Devlet ve yerel yönetimler ile herhangi bir işlem yapmak için e-mail/İnternet kullandığınız zaman, bu yöntemi geleneksel kanallarla (yüz yüze iletişim, posta, telefon vb. ) karşılaştırdığınızda aşağıdaki görüşlere ne derece katılıyorsunuz?

EU araştırması ile karşılaştığımızda benzer şekilde katılımcıların büyük çoğunluğu interneti kullanmanın aşağıdaki kriterler açısından daha avantajlı olduğunu ifade etmişlerdir. "Zaman kazanıldı" ifadesi her iki çalışmada da öne çıkmaktadır.

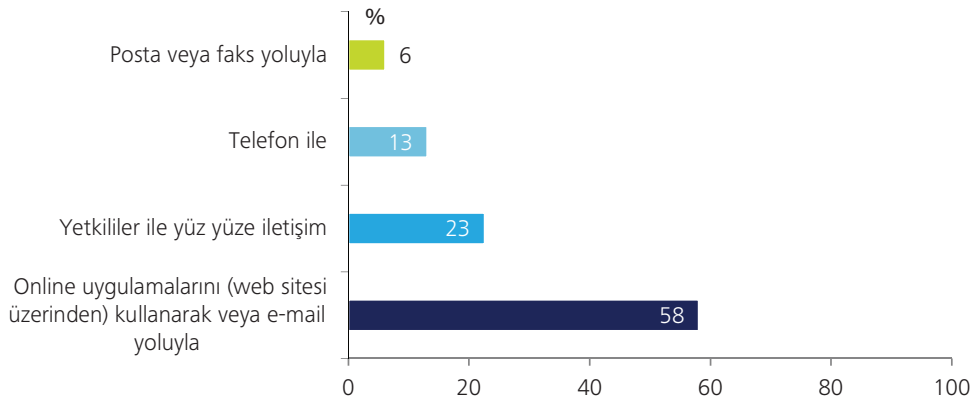
#### E-mail/İnternet ile geleneksel iletişim yöntemlerinin karşılaştırılması (EU araştırması ile mukayese)

Türkiye e-Devlet Araştırması	5+4 (Kesinlikle katılıyorum + katılıyorum)
Zaman kazandım	73%
Daha az harcama yaptım	70%
Devlet dairesine gitmeden işlemimi yapabildim	68%
Hizmete daha basit yoldan erişebildim	67%
Hizmet erişimini daha kolay kontrol edebildim	64%
Hizmet erişim sistemi daha netti	63%
İnternet/e-mail ile hizmet almak kamu kurumlarına/yerel yönetimlere olan güvenimi artırdı	62%

EU Araştırması	
	5+4 (Kesinlikle katılıyorum + katılıyorum)
Zaman kazandım	73%
Daha az harcama yaptım	59%
Devlet dairesine gitmeden işlemimi yapabildim	67%
Hizmete daha basit yoldan erişebildim	50%
Hizmet erişimini daha kolay kontrol edebildim	52%
Hizmet erişim sistemi daha netti	64%
İnternet/e-mail ile hizmet almak kamu kurumlarına/yerel yönetimlere olan güvenimi artırdı	41%

e-Devlet/e-Belediye kullanıcısı olan katılımcılara ileride devlet ve/veya yerel yönetimlerle hangi kanal yoluyla iletişime geçeceklerini sorduğumuzda, katılımcıların %58'i "online uygulamayı tercih edeceğini belirtmiştir.

Online uygulamaları %23 ile yüz yüze görüşme takip etmektedir.



Bazı e-Devlet kullanıcıları: 700

## 2.16 e-Devlet/e-Belediye kullanmama nedenleri

e-Devlet kullanıcısı olmayanlara kullanmama nedenlerini sorulduğunda, katılımcıların %28'i kamu veya belediye idareleri ya da yetkilileri ile iletişime geçme ihtiyacının olmadığını ifade etmiştir. %26'lık bir grup ilgili web siteleri ve online hizmetler hakkında bilgisinin olmadığını belirtmiştir. Katılımcıların yine %26'sı ihtiyaç duyduğu hizmetleri karşılamak için internet kullanmaya ihtiyacı olmadığını ifade etmiştir. Katılımcıların %23'ü ise internete güvenmemektedir.

### e-Devlet kullanmama nedenleri (Türkiye)

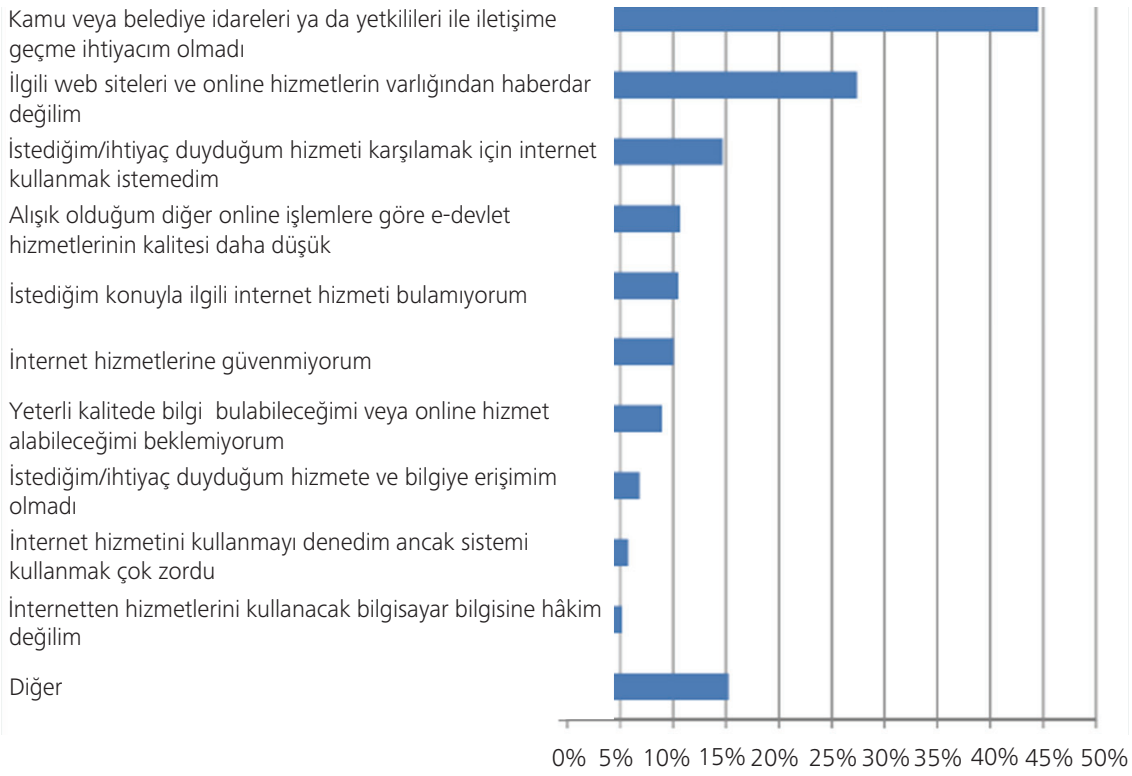


Frekans: 300 (e-Devlet kullanmayanlar)

9. Son 1 yılda devlet veya belediye yönetimleri işlem yapmanız, bilgi almanız gerektiğinde, internet uygulamalarını veya e-mail kullanmayı tercih etmemenizin sebepleri nelerdir?

EU araştırmasında da benzer şekilde en çok ifade edilen neden "kamu veya belediye idareleri ya da yetkilileri ile iletişime geçme ihtiyacının olmaması"dır. İlgili web siteleri ve online hizmetlerinden haberdar olmamak her iki çalışmada da önemli bir paya sahip olan 2. ifadedir.

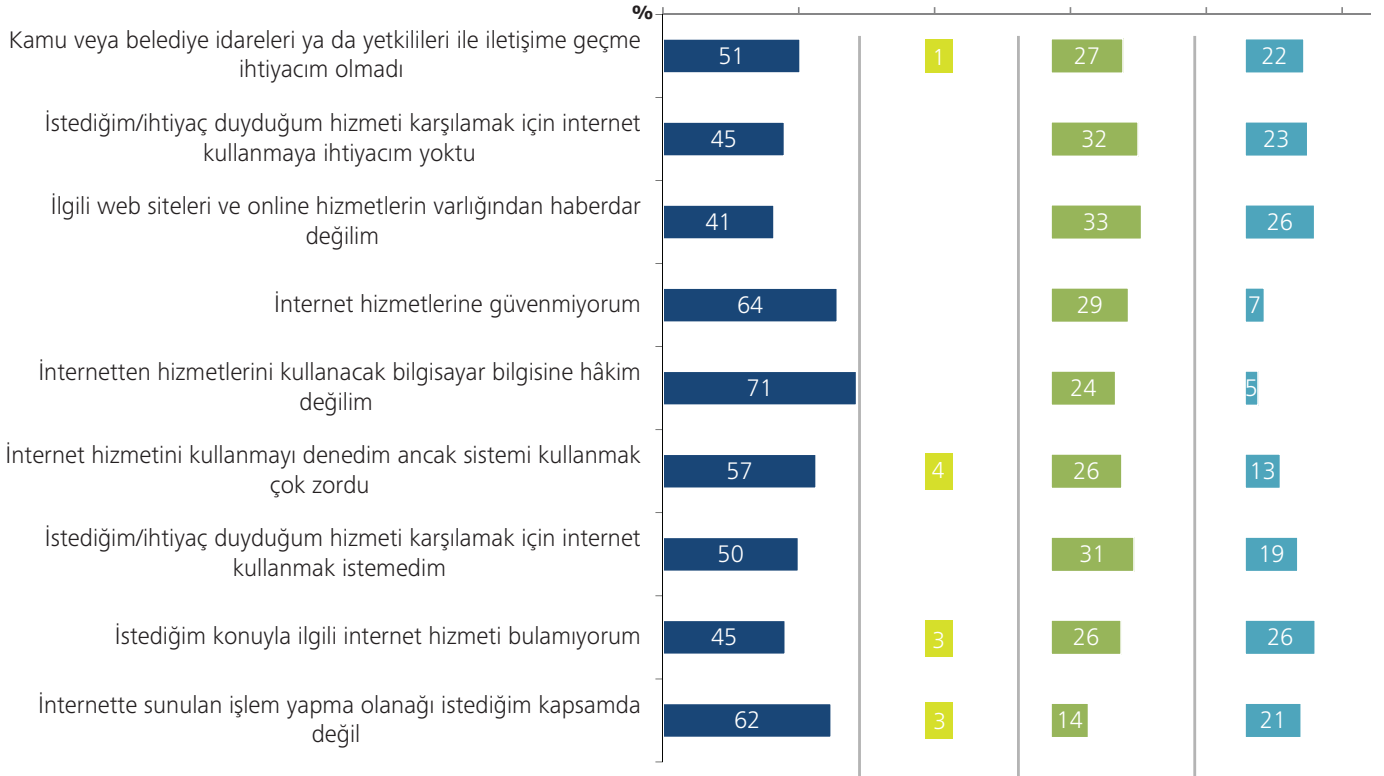
#### EU araştırması



e-Devlet hizmetlerini kullanmama sebeplerini iletişim kanalı tercihleri bazında incelediğimizde yüz yüze iletişimi tercih edenlerin en çok belirttikleri sebep yeterli bilgisayar bilgisine sahibi olmadıklarını düşünmeleridir. İnternet hizmetlerine güvenmemek ise ikinci sırada gelmektedir.

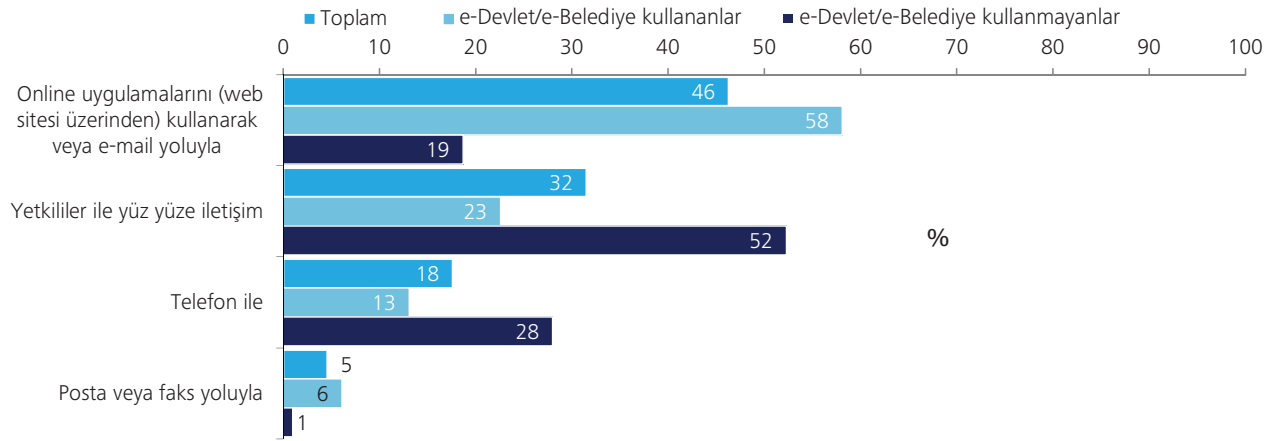
#### e-Devlet/e-Belediye kullanmama nedenleri ve kanal tercihi

■ Yetkililer ile yüz yüze iletişim ■ Posta veya faks yoluyla ■ Telefon ile ■ Online uygulamalar/e-mail



İleride devlet/yerel yönetimler ile iletişime geçilme durumunda online uygulamaları tercih etme eğilimi e-Devlet/e-Belediye hizmetlerini kullananlarda, kullanmayanlara göre istatistiki olarak daha yüksektir. Öte taraftan telefon, e-Devlet hizmetlerini kullanmayanlar tarafından kullanılanlara göre daha çok tercih edilmektedir.

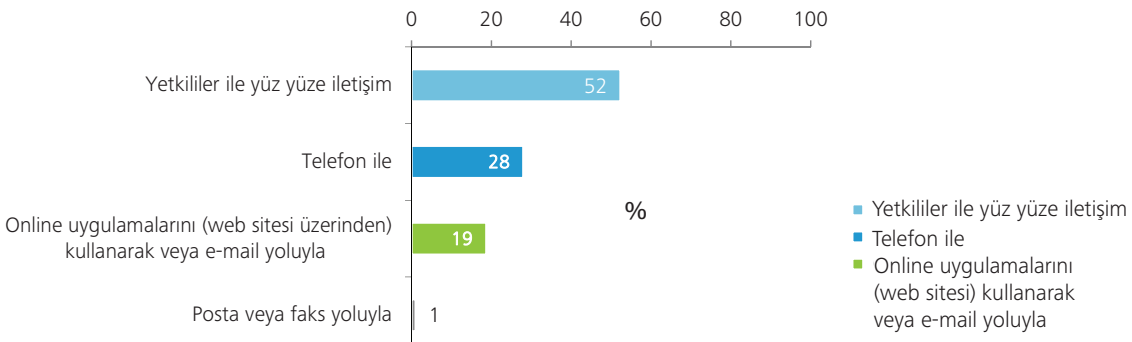
#### İleride devlet / yerel yönetimler ile iletişim için tercih edilecek kanallar



Frekans kullanıcılar: 700  
Frekans kullanıcı olmayanlar: 300

10. İleride herhangi bir işlem için devlet veya yerel yönetimler ile iletişime geçtiğinizde hangi kanal ile iletişimi kurmayı tercih edersiniz?

#### İleride devlet / yerel yönetimler ile iletişim için tercih edilecek kanallar (e-Devlet kullanmayanlar için)





## 3. Firma araştırması

Firma araştırmamız 30 firma ile sınırlı olduğundan istatistiki bir bilgi sunulamamaktadır. Bu firmaların büyüklüklerine baktığımızda; 11 büyük ölçekli (100 + çalışan), 13 orta ölçekli (10-99 çalışan), 6 küçük ölçekli (1-9 çalışan) firma olduğunu görüyoruz. Bu bölümde 24'ü e-Devlet/e-Belediye hizmetlerini kullanan, 6'sı ise bu hizmetleri kullanmayan toplam 30 firmadan elde ettiğimiz bulguları özetleyeceğiz.

### 3.1 internet kullanımı

- Görüşülen firmaların tümünün internet erişimi bulunmaktadır. Firmaların ölçeğinden bağımsız olarak, firma çalışanlarının ortalama %76'sının internet erişimi olan bir iş bilgisayarına erişimi bulunmaktadır.
- Görüşülen firmaların tümünün dahili bilgisayar ağı bulunmaktadır. Bu firmalardan 24'ünün şirket web sitesi ve 24'ünün Intranet sistemi ve 21'inin web sitesi bulunmaktadır. Extranet sistemi ise bu firmaların sadece 9'unda bulunmaktadır. Bu 9 firmanın ise 8'i e-Devlet/e-Belediye kullanıcısıdır.
- e-Devlet kullananların, internet üzerinden en çok gerçekleştirilen işlemlerin ise "bankacılık ve finansal işlemlerin gerçekleştirilmesi", "şirket dışında PC'den çalışılması", "internet üzerinden sesli görüşmeler" ve "PC üzerinden video konferans" olduğu görülmektedir.
- e-Devlet kullanmayanların ise en çok gerçekleştirdiği işlemin "bankacılık ve finansal işlemlerin gerçekleştirilmesi" olduğu ve diğer işlemleri fazla kullanmadıkları dikkat çekmektedir. Bu işlemleri kullanan firmaların memnuniyetlerinin oldukça yüksek olduğu görülmüştür.

- Görüşülen firmalar arasında 24 firma e-Devlet kullanmaktadır. Bu firmaların 24'ü de kendi şirket işleri için devlet ve yerel yönetimlerle son bir yıl içerisinde internet üzerinden iletişime geçmiştir. Bu firmaların 9'u aynı zamanda müşterileri için de internet üzerinden devlet ve yerel yönetimlerle iletişime geçmiştir.
- Bu firmaların çoğu, en az ayda 1 kere ve yarısına yakını (10 firma) haftada bir kereden fazla olmak üzere devlet veya yerel yönetimlerle internet üzerinden iletişime geçmiştir.

### 3.2 e-Devlet/e-Belediye kullanımı

- e-Devlet kullanıcısı firmaların hepsi "Kamu idareleri/yerel yönetimlerin internet sitelerinden bilgi almak" için e-Devlet hizmetlerini kullanmaktadır. 22'si "Gerekli resmi formları indirmek" için kullandığını ifade etmektedir. "Kamu idareleri/yerel yönetimlerle e-mail yoluyla iletişim" en az yararlanan hizmet olarak görülmektedir.

### 3.3 e-Devlet/e-Belediye kullanımından "Memnuniyet"

- e-Devlet kullanıcısı firmalar internet üzerinden gerçekleştirdikleri kamu işlemlerinden genel olarak oldukça memnun olduklarını belirtmişlerdir. Diğer yandan memnuniyet düzeyleri görece daha düşük olan bir grup da bulunmaktadır. Bunun en önemli nedenlerinin ise yeterli ve net bilgiye ulaşamama, teknik sorunlar ve dokümanların formatlarının uygun olmaması olduğu görülmektedir.

- e-Devlet kullanan firmalara e-Devlet üzerinden aşağıdaki işlemleri gerçekleştirip gerçekleştirmedikleri sorulmuştur:
  - Yeni şirket kurma ya da yeni bir şube açma
  - Yeni bir hukuki varlık kurma
  - Gümrük bildiri
  - Kurumlar vergisi/KDV/Sosyal güvenlik katkılarının bildirilmesi
  - Kamu fonlarının araştırılması ve başvurusu
  - Kamu ihalelerine dahil olma
  - İşe alımlar (Online iş alanları vb)
  - Yeni bina veya ofis satın alımları
  - Çevre kullanımı ile ilgili müracaat ve izinler
  - Lisans başvuruları
  - İstatistiksel kurumlara veri sağlama
  - Bir şirket veya şube kapatma
- Söz konusu işlemler tek tek sorulduğunda firmaların büyük çoğunluğunun bu işlemlerde e-Devlet'i kullanmadıkları görülmektedir. En çok kullanılan işlemlerin "Kurumlar vergisi/KDV/Sosyal güvenlik katkılarının bildirilmesi", "İşe alımlar" ve "İstatistiksel kurumlara veri sağlanması" olduğu görülmektedir. e-Devlet kullanıcıları firmalar internet üzerinden aldıkları bu hizmetlerden genel olarak oldukça memnun olduklarını belirtmişlerdir.

### 3.4 e-Devlet/e-Belediye İşlemlerine "Güven"

- Söz konusu işlemleri kullanan firmalar internet üzerinden bu işlemleri gerçekleştirmeyi genellikle güvenli bulmaktadır. Firmaları ölçekleri bazında incelediğimizde ölçek gruplarının güven duyma oranlarının benzer olduğu görülmektedir.

### 3.5 e-Devlet/e-Belediye İşlemlerinin "Avantajları"

- e-Devlet üzerinden söz konusu işlemleri online olarak gerçekleştirmenin en önemli avantajlarının hız, kolaylık ve tasarruf sağlamak olduğu görülmektedir. Ayrıca aşağıdaki konularda da avantaj sağladığı ifade edilmiştir:
  - Maliyetlerin azalması (lojistik ve çalışan maliyetleri)
  - Zaman tasarrufu
  - İşyerinden işleri halledebilme
  - Anında ve güncel bilgiye ulaşabilme
  - Güvenilir olması
  - Hata riskinin ortadan kalkması
  - İşlerin takibinin kolaylaşması
  - Bürokrasinin azalması ve işveren ile kamu kurumlarının yakınlaşması
  - Arşivleme imkânı sağlanması
  - Kâğıt israfının önlenmesi
- Bu işlemleri online olarak yürütmenin avantajlarının yanı sıra teknik sorunlardan, yavaşlıktan ve güvenlik sorunlarından kaynaklanan kimi dezavantajlar da sayılmıştır.

- Kamu idaresi ya da yetkilisi ile internet yoluyla iletişime geçildiğinde, firmaların çoğunluğu aşağıdaki işlemlerin tamamını kullandığını ifade etmiştir:

- E-mail yolu ile haberleşme
- Devletin internet sitelerinden bilgi araştırma
- Resmi formlar indirme
- Tamamlanmış resmi formları (müracaat formları vb. ) internet üzerinden gönderme

“Devletin sitelerinden bilgi araştırma” ve “Resmi formlar indirme” en çok kullanılan iki işlem olarak görülmektedir.

- Görüşülen firma yetkililerinin büyük bir çoğunluğu, bu işlemleri gerçekleştirme sürecinin kolay ve sorunsuz işlediğini belirtmişlerdir. Ancak, kimi firma yetkilileri zaman zaman sistemle ilgili sorun yaşayabildiklerini ve/veya geri dönüş sürecinin uzayabildiğini ifade etmişlerdir.
- Görüşülen firma yetkilileri, internet üzerinden e-Devlet hizmetleri ile ilgili ihtiyaçlarına uygun olarak aşağıdaki noktaların geliştirilmesi gerektiğini düşünmektedir:
  - Şifre güvenliliğinin artırılması
  - Sadece kişiye özel şifre vermek yerine tüzel kişilere özel şifre verilmesi
  - Daha detaylı bilgilendirme yapılması
  - Bilgilendirme amaçlı yayınlanan dokümanlara resmiyet kazandırılması
  - Sorulan sorulara daha hızlı geri dönüş yapılması
  - Sistem alt yapısı ile ilgili teknik sorunların giderilmesi
  - Formların uyumlu formatta (Word, Excel) olması
  - Gerekli tüm süreçlerin online olarak yürütülebilir olması (kuruma gitmeye gerek kalmaması)

- e-Devlet kullanıcısı firmalardan belirli kriterler üzerinden e-Devlet hizmetini değerlendirmelerini istediğimizde; “Sağlanan hizmeti/bilgiyi bulmak kolaydı”, “Sağlanan hizmete/bilgiye erişim kolaydı”, “Sağlanan hizmetin kullanımı kolaydı” ve “Sağlanan hizmet güvenilirli” ifadeleri öne çıkmaktadır.

- “Sağlanan hizmet/bilgi şirketimiz ihtiyaçlarına özeldi” kriteri ise düşük bir ortalamaya sahiptir. 24 firmanın 15’i bu ifadeye katılmamaktadır.

### 3.6 e-Devlet/e-Belediye'nin ilerideki kullanımı hakkında öngörüler

- e-Devlet kullanıcılarından 21 firma ileride de devlet veya yerel yönetimler ile iletişime geçtiğinde interneti kullanacağını belirtmiştir. Sadece 3 firma internet dışında bir iletişim yolu tercih edeceğini ifade etmektedir. Bunun nedenlerinin ise ıslak imza kullanma zorunluluğu ve işlemlerin yüz yüze daha hızlı ilerlemesi olduğu görülmektedir.
- e-Devlet hizmeti kullanmayan katılımcıların bu işlemleri, firma dışından hizmet aldıkları muhasebecilerinin yürütüyor olması nedeniyle bu hizmeti kullanmaya ihtiyaç duymadıkları görülmektedir.
- e-Devlet kullanmayan firmaların yarısı ileride devlet veya yerel yönetimler ile iletişime geçtiklerinde yüz yüze iletişimi tercih edeceklerini belirtirken diğer yarısı ise interneti tercih edeceklerini belirtmişlerdir. İnterneti tercih edeceklerini belirten firma yetkilileri, internetten iletişimin işleri hızlandırabileceğini düşünmektedir. Yüz yüze iletişimi tercih edenler ise eski alışkanlıklarını sürdürmekten yana olduklarını belirtmişlerdir.

## 4. Sonuç

Belki dünya tarihinde ilk kez küresel anlamda tüm devletler e-Devlet olgusuna dört elle sarılma ve inovasyon ise kamu sektöründe tam anlamı ile düşünce yapısının bir parçası olma yolunda ilerlemektedir.

Bunların nedenini anlamak ise hiç de zor değildir. Günümüzde kamu yönetimleri, en iyi uygulamaları ve en iyi teknolojileri, hem kurumlarının performanslarını artırma , hem de vatandaşlarına götürdükleri hizmetleri daha iyi ve daha güzele taşımakta kullanılmaktalar. Sonuç ise beklenenin çok ötesinde olumlu olup, her geçen gün kamu sektörü daha atak, daha etkin ve taleplere daha hızlı cevap veren bir yapı olarak algılanmaya doğru ilerlemektedir.

Algıdaki bu değişimin yanı sıra, kamudaki gerçek değişim de aynı oranda etkileyici. Vatandaş odaklılık, internet portallarındaki içerik ve işlevselliğin hızla artışı, kamunun bu yeni ekonomiyi - fırsatı - sonuna kadar kullanmaya kararlı olduğunu göstermekte. Kısaca e-Devlet olgusu bir daha geri dönmek üzere tüm çarpıcılığı ile günlük yaşamımıza girmiş durumda.

Olaya bu açıdan baktığımızda, internetin sadece devletin vatandaşla hizmetlerini ulaştırdığı herhangi bir başka kanal olarak (telefon/faks/gişe benzeri) görmememiz gerekiyor. İnternetin günümüzde kamunun mevcut operasyonlarını adeta sorgulayan, daha hızlı ve daha güvenli yeni süreçler ile gelişmesine katalist görevi yapan bir katkısı var artık. Özellikle kamunun vatandaşlar için değer yaratma sürecinde internetin sağladığı kolaylığın daha çok bilgiye daha hızlı ulaşabilme imkanının zamandan ve maliyetlerde yarattığı tasarruf hemen göze çarpmakta.

İnternet bu özellikleri ve sağladığı imkanlar ve yarattığı değerler ile, vatandaşların kamudan daha iyi hizmet bekleme alışkanlığına da kamunun çok daha düşük maliyetlerle cevap verebilmesine imkan tanımaktadır.

İnternet ve e-Devlet, Devlet/Belediyelerin ürün (hizmet) ve süreç odaklı hizmet anlayışını, vatandaş ve ilişki odaklı bir çizgiye taşımaktadır. Bu değişim, devletin teknik ve insan kaynakları ile organizasyonel yapısı üzerinde baskılar yaratmakta ve yeni gereksinimler getirmekte olup getirmeye de devam edecektir.

İnternetin güvenliği ve sürekliliğinin yanısıra, e-Devlet şimdiye değin ihtiyaç duyulmamış canlılıkta bir organizasyonel yapılanma gerektirmektedir. Sözü ettiğimiz canlılık isteklere hızlı ve doğru cevap verebilmenin de ötesinde, değişimlere peş peşe hızlı ve doğru cevap verebilme yetkinliği anlamına gelmektedir.

Bu yolculuk; planlayarak, uygulayarak, ölçerek, tekrar planlayarak, tekrar uygulayarak, tekrar ölçerek devam etmelidir...





# Kaynakça

- European Commision Study Report - Deloitte Consulting and İndigov - Brussels 2008
- www.deloitte.com.tr

## Katkıda bulunanlar

- **M. Sait Gözüm**  
e TR Ödülleri ve Kongresi Yürütme Kurulu Üyesi,  
Deloitte
- **Behçet Envarlı**  
e TR Ödülleri ve Kongresi Yürütme Kurulu Üyesi,  
TBV
- **Ebru Dicle**  
TÜSİAD
- **Güneş Tavmen**  
TÜSİAD
- **Yasemin Avcı**  
TÜSİAD
- **Özge Mete**  
Deloitte
- **Sebla Parlak**  
Deloitte
- **Melis Manav**  
Deloitte

Söz konusu materyaller ile içeriğindeki bilgiler, Türk Sanayicileri ve İşadamları Derneği (TÜSİAD), Türkiye Bilişim Vakfı (TBV) ve Deloitte Türkiye tarafından sağlanmaktadır ve belirli bir konunun veya konuların çok geniş kapsamlı bir şekilde ele alınmasından ziyade genel çerçevede bilgi vermek amacıyla taşımaktadır.

Buna uygun şekilde, bu materyallerdeki bilgilerin amacı, muhasebe, vergi, yatırım, danışmanlık alanlarında veya diğer türlü profesyonel bağlamda tavsiye veya hizmet sunmak değildir. Bilgileri kişisel finansal veya ticari kararlarınızda yegane temel olarak kullanmaktan ziyade, konusuna hakim profesyonel bir danışmana başvurmanız tavsiye edilir.

Bu materyaller ile içeriğindeki bilgiler, oldukları şekliyle sunulmaktadır ve TÜSİAD, TBV ve Deloitte Türkiye, bunlarla ilgili sarıh veya zımni bir beyan ve garantide bulunmamaktadır. Yukarıdakileri sınırlamaksızın, TÜSİAD, TBV ve Deloitte Türkiye, söz konusu materyal ve içeriğindeki bilgilerin hata içermediğine veya belirli performans ve kalite kriterlerini karşıladığına dair bir güvence vermemektedir.

TÜSİAD, TBV ve Deloitte Türkiye, satılabilirlik, mülkiyet, belirli bir amaca uygunluk, ihlale sebebiyet vermeme, uyumluluk, güvenlik ve doğruluk konularındaki garantiler de dahil olmak üzere her türlü zımni garantiden burada feragat etmektedir.

Materyalleri ve içeriğindeki bilgileri kullanımınız sonucunda ortaya çıkabilecek her türlü risk tarafınıza aittir ve bu kullanımdan kaynaklanan her türlü zarara dair risk ve sorumluluğu tamamen tarafınızca üstlenilmektedir. TÜSİAD, TBV ve Deloitte Türkiye, söz konusu kullanımdan dolayı, (ihmkarlık kaynaklı olanlar da dahil olmak üzere) sözleşmeyle ilgili bir dava, kanunlar veya haksız fiilden doğan her türlü özel, dolaylı veya arzi zararlardan ve cezai tazminattan dolayı sorumlu tutulamaz.

Daha fazla bilgi için

**TÜSİAD**

Meşrutiyet Caddesi No: 46  
Tepebaşı, İstanbul  
Tel: 90 (212) 249 54 48  
Faks: 90 (212) 249 13 50

[www.tusiad.org](http://www.tusiad.org)

**Türkiye Bilişim Vakfı**

Halk Sokak No: 35, Golden Plaza  
F Blok, Kat: 2 Daire 6 Sahrayıcedit  
Kadıköy, İstanbul  
Telefon: 90 (216) 467 04 99  
Faks: 90 (216) 360 33 56

[www.tbv.org.tr](http://www.tbv.org.tr)

**Deloitte Türkiye**

**Sun Plaza**

Maslak Mah. Bilim Sok. No:5  
34398 Şişli, İstanbul  
Tel: 90 (212) 366 60 00

[www.deloitte.com.tr](http://www.deloitte.com.tr)

[www.verginet.net](http://www.verginet.net)

[www.denetimnet.net](http://www.denetimnet.net)

Deloitte, faaliyet alanı birçok endüstriyi kapsayan özel ve kamu sektörü müşterilerine denetim, vergi, danışmanlık ve kurumsal finansman hizmetleri sunmaktadır. Küresel bağlantılı 150'den fazla ülkedeki üye firması ile Deloitte, nerede faaliyet gösterirse gösterebilir, başarılarına katkıda bulunmak için müşterilerine birinci sınıf kapasitesini ve derin yerel deneyimini sunar. Deloitte'un yaklaşık 182.000 uzmanı, mükemmelliğin standardı olmaya kendini adanmıştır.

Deloitte; bir veya birden fazla, ayrı ve bağımsız birer yasal varlık olan, İngiltere mevzuatına göre kurulmuş olan Deloitte Touche Tohmatsu Limited ve üye firma ağına atfedilmektedir. Deloitte Touche Tohmatsu Limited ve üye firmalarının yasal yapısının detaylı açıklaması için lütfen [www.deloitte.com/about](http://www.deloitte.com/about) adresine bakınız.

©2012 Deloitte Türkiye. Member of Deloitte Touche Tohmatsu Limited