



**T.C.
ULUDAĞ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
SİYASET BİLİMİ VE KAMU YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
YÖNETİM BİLİMLERİ BİLİM DALI**

**TÜRKİYE'DE YEREL YÖNETİMLERDE
YÖNETİCİLER VE VATANDAŞLAR PERSPEKTİFİNDEN
E-DEVLET'İN BENİMSENMESİ:
BURSA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ ÖRNEĞİ**

(DOKTORA TEZİ)

Fatih GÜRSES

BURSA-2016



**T.C.
ULUDAĞ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
SİYASET BİLİMİ VE KAMU YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
YÖNETİM BİLİMLERİ BİLİM DALI**

**TÜRKİYE'DE YEREL YÖNETİMLERDE
YÖNETİCİLER VE VATANDAŞLAR PERSPEKTİFİNDEN
E-DEVLET'İN BENİMSENMESİ:
BURSA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ ÖRNEĞİ**

(DOKTORA TEZİ)

Fatih GÜRSES

Danışman:

Doç. Dr. Mehmet Zahid SOBACI

BURSA-2016

TEZ ONAY SAYFASI

T. C.

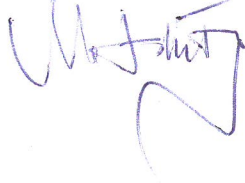
ULUDAĞ ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Anabilim Dalı, Yönetim Bilimleri Bilim Dalı'nda 711215004 numaralı Fatih GÜRSES'in hazırladığı "Türkiye'de Yerel Yönetimlerde Yöneticiler ve Vatandaşlar Perspektifinden E-Devlet'in Benimsenmesi: Bursa Büyükşehir Belediyesi Örneği" konulu doktora çalışması ile ilgili tez savunma sınavı,/...../..... günü - saatleri arasında yapılmış, sorulan sorulara alınan cevaplar sonunda adayın tezinin/çalışmasının (başarılı/başarısız) olduğuna (oybirliği/oy çokluğu) ile karar verilmiştir.

Üye (Tez Danışmanı ve Sınav
Komisyonu Başkanı)
Akademik Unvanı, Adı Soyadı
Üniversitesi

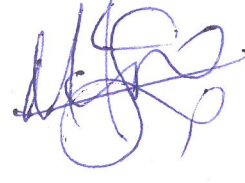
Doç. Dr. Mehmet Zehra SABACI



Üye

Akademik Unvanı, Adı Soyadı
Üniversitesi

Doç. Dr. Mehmet CANKAR



Üye

Akademik Unvanı, Adı Soyadı
Üniversitesi

Yrd. Doç. Dr. Yosemin KAYA



Üye

Akademik Unvanı, Adı Soyadı
Üniversitesi

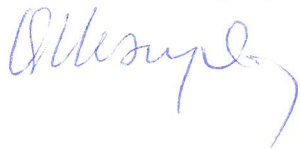
Yrd. Doç. Dr.
Fatih KURULU



Üye

Akademik Unvanı, Adı Soyadı
Üniversitesi

Doç. Dr. Özer KÖSEÖZÜ



...../...../2016



**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
YÜKSEK LİSANS/DOKTORA İNTİHAL YAZILIM RAPORU**

**ULUDAĞ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
SİYASET BİLİMİ VE KAMU YÖNETİMİ ANABİLİM DALI BAŞKANLIĞI'NA**

Tarih: .../11./2016

Tezin Başlığı/Konusu: “Türkiye’de Yerel Yönetimlerde Yöneticiler ve Vatandaşlar Perspektifinden E-Devlet’in Benimsenmesi: Bursa Büyükşehir Belediyesi Örneği” Yukarıda başlığı gösterilen tez çalışmamın a) Kapak sayfası, b) Giriş, c) Ana bölümler ve d) Sonuç kısımlarından oluşan toplam 95 sayfalık kısmına ilişkin 07/11/2016 tarihinde şahsım tarafından turnitin adlı intihal tespit programından aşağıda belirtilen filtrelemeler uygulanarak alınmış olan özgünlük raporuna göre, tezimin benzerlik oranı % 9’dur.

Uygulanan filtrelemeler:

- 1- Kaynakça hariç
- 2- Alıntılar hariç/dahil
- 3- 5 kelimedenden daha az örtüşme içeren metin kısımları hariç

Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Çalışması Özgünlük Raporu Alınması ve Kullanılması Uygulama Esasları’nı inceledim ve bu Uygulama Esasları’nda belirtilen azami benzerlik oranlarına göre tez çalışmamın herhangi bir intihal içermediğini; aksinin tespit edileceği muhtemel durumda doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi ve yukarıda vermiş olduğum bilgilerin doğru olduğunu beyan ederim.

Gereğini saygılarımla arz ederim.

Tarih ve İmza

Adı Soyadı: Fatih GÜRSES

Öğrenci No: 711215004

Anabilim Dalı: Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Anabilim Dalı

Programı: Yönetim Bilimleri Bilim Dalı

Statüsü: Y.Lisans Doktora

Danışman
Doç. Dr. Mehmet Zahid SOBACI

ULUDAG UNIVERSITY
SOCIAL SCIENCE INSTITUTE THESIS/DISSERTATION

ORIGINALITY REPORT

ULUDAG UNIVERSITY
SOCIAL SCIENCE INSTITUTE

TO THE DEPARTMENT OF POLITICAL SCIENCE AND PUBLIC ADMINISTRATION
ADMINISTRATION SCIENCES

Date:/...../20.....

Thesis Title / Topic: **“The Adoption Of E-Government From The Perspective Of The City Managers And The Citizens In Local Governments In Turkey: Bursa Metropolitan Municipality”** According to the originality report obtained by myself by using the turnitin plagiarism detection software and by applying the filtering options stated below on 07/11/2016 for the total of 95 pages including the a) Title Page, b) Introduction, c) Main Chapters, and d) Conclusion sections of my thesis entitled as above, the similarity index of my thesis is % 9.

Filtering options applied:

1- Match size up to 5 words excluded

I declare that I have carefully read Uludag University Social Science Institute Guidelines for Obtaining and Using Thesis Originality Reports; that according to the maximum similarity index values specified in the Guidelines, my thesis does not include any form of plagiarism; that in any future detection of possible infringement of the regulations I accept all legal responsibility; and that all the information I have provided is correct to the best of my knowledge.

I respectfully submit this for approval.

Date and Signature

Name Surname : Fatih GÜRSES

Student No : 711215004

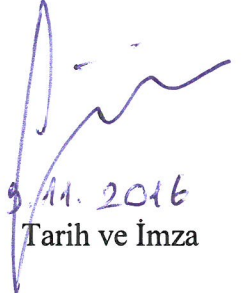
Department : Political Science and Public Administration

Program : Administration Sciences

Status : PhD

YEMİN METNİ

Doktora tezi olarak sunduğum ‘‘Türkiye’de Yerel Yönetimlerde Yöneticiler ve Vatandaşlar Perspektifinden E-Devletin Benimsenmesi: Bursa Büyükşehir Belediyesi Örneği’’ başlıklı çalışmanın bilimsel araştırma, yazma ve etik kurallarına uygun olarak tarafımdan yazıldığına ve tezde yapılan bütün alıntılarının kaynaklarının usulüne uygun olarak gösterildiğine, tezimde intihal ürünü cümle veya paragraflar bulunmadığına şerefim üzerine yemin ederim.


29/11/2016
Tarih ve İmza

Adı Soyadı : Fatih GÜRSES
Öğrenci No : 711215004
Anabilim Dalı : Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi
Statüsü : Doktora

ÖZET

Yazar Adı ve Soyadı : Fatih GÜRSES
Üniversite : Uludağ Üniversitesi
Enstitü : Sosyal Bilimler Enstitüsü
Anabilim Dalı : Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi
Bilim Dalı : Yönetim Bilimleri
Tezin Niteliği : Doktora Tezi
Sayfa Sayısı : xiv+116
Mezuniyet Tarihi : / / 20.....
Tez Danışmanı : Doç. Dr. Mehmet Zahid SOBACI

TÜRKİYE’DE YEREL YÖNETİMLERDE YÖNETİCİLER VE VATANDAŞLAR PERSPEKTİFİNDEN E-DEVLETİN BENİMSENMESİ: BURSA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ ÖRNEĞİ

E-Devlet, günümüzde kamu yönetiminde yükselişe geçmiş olgulardan biridir. Türkiye artık bir tercih olmaktan çıkan bu olguya kayıtsız kalamamış ve özellikle 2000’li yıllardan itibaren Avrupa Birliğine uyum sürecinin de etkisiyle e-devlet proje ve uygulamalarına hız vermiştir. Gerek merkezi düzeyde gerekse yerel düzeyde e-devlet proje ve uygulamalarını başarılı bir şekilde yaşama geçirmenin yolu e-devlete en üst seviyede siyasi destek verilmesi, gerekli yasal düzenlemelerin kabul edilmesi, kamu kurumlarının idari kapasitelerinin artırılması, e-devlet projeleri için yeterli bütçenin tahsis edilmesi ve teknolojik altyapının oluşturulmasından geçmektedir. Bununla birlikte, e-devlet sadece teknik değil, sosyolojik ve psikolojik bir olgudur. E-Devletin başarısı için sarf edilen bu çok boyutlu çabaların sonuç vermesi ve büyük yatırımlar yapılan e-devlet projelerinden arzu edilen sonuçların alınabilmesi için e-devletin kullanıcılar tarafından benimsenmesi gerekmektedir.

Bu bağlamda, bu tez çalışmasının amacı, Bursa Büyükşehir Belediyesi örneği bağlamında, Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanım Teorisi (BTKKT) ölçeğinden yararlanarak, Türkiye’de yöneticilerin ve vatandaşların e-devleti benimsemesi üzerinde etkili olan faktörleri analiz etmektir. Bu amaç doğrultusunda, tez çalışmasında anket yönteminden yararlanılmıştır. Ampirik araştırmanın bulgularına göre, performans beklentisi, çaba beklentisi ve sosyal etki faktörlerinin vatandaşların ve yöneticilerin e-devleti kullanmaya yönelik davranışsal niyetleri üzerinde herhangi bir anlamlı etkisi bulunmamaktadır. Yine, e-devleti kullanmaya yönelik davranışsal niyet ile kullanım davranışı arasında hem yöneticiler hem vatandaşlar için anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır. Bununla birlikte, kolaylaştırıcı koşullar faktörü vatandaşların ve yöneticilerin e-devleti kullanım davranışı üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkiye sahiptir.

Anahtar Sözcükler: E-Devlet, Yerel E-Devlet, Teknoloji Benimseme, E-Devletin Benimsenmesi, Bursa Büyükşehir Belediyesi

ABSTRACT

Yazar Adı ve Soyadı	: Fatih GÜRSES
University	: Uludağ University
Institution	: Social Sciences Institute
Field	: Political Science and Public Administration
Branch	: Administration Sciences
Degree Awarded	: PhD
Page Number	: xiv+116
Degree Date	: / / 20.....
Supervisor	: Doç. Dr. Mehmet Zahid SOBACI

THE ADOPTION OF E-GOVERNMENT FROM THE PERSPECTIVE OF THE CITY MANAGERS AND THE CITIZENS IN LOCAL GOVERNMENTS IN TURKEY: BURSA METROPOLITAN MUNICIPALITY

Today, e-government is becoming an increasingly important phenomenon in public administration. Turkey has not been indifferent to this phenomenon which is no longer an option; and with the impact of European Union accession period especially since 2000s, Turkey has accelerated the e-government projects and applications. The condition for successfully implementing the e-government projects and applications on both national and local levels is to provide political support at the top level, introduce necessary legal arrangements, increase the administrative capacity of public institutions, allocate adequate amount of budget and finally build up the technological infrastructure. Nonetheless, the e-government phenomenon is not only technical but also sociological and psychological one as well. In order to get the desired results from the multi-dimensional efforts for successful implementation of e-government and from big investments on e-government projects, the e-government should be adopted by its users.

Within this context, the aim of this thesis is, with the help of Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT), to analyze the factors effective on the adoption of the e-government by the city managers and citizens in Turkey in the case of Bursa Metropolitan Municipality. With this specific purpose in mind, the questionnaire method was used in this thesis study. According to the results of the empirical research, performance expectancy, effort expectancy and social influence had no significant effect on citizens and city managers' behavioral intention to use the e-government. Moreover, there was no significant relationship between the behavioral intention and usage behavior to use the e-government for both the city managers and the citizens. However, the facilitating conditions factor had a positive and significant impact on the e-government usage behavior of the citizens and city managers.

Keywords: E-Government, Local E-Government, Technology Adoption, Adoption of E-Government, Bursa Metropolitan Municipality.

ÖNSÖZ

Türkiye’de onbeş yıldan fazla bir süredir kamu yönetiminin gündeminde olan e-devlet, mikro ve makro ölçekte pek çok proje ve uygulama ile ülke genelinde yaygınlaştırılmaya çalışılmaktadır. Geçen süre zarfında Türkiye’de e-devlete dair akademik alanda da pek çok ürün verilmiştir. Fakat bunların neredeyse tamamı e-devleti arz odaklı bakış açısıyla el alan çalışmalar olup, e-devlete talep odaklı yaklaşan çok az çalışma bulunmaktadır. E-Devletin benimsenmesi, kullanıcıların e-devlete dair algılarının ve e-devletten beklentilerinin ne olduğunu anlamaya imkan tanıyan ve bu anlamda, e-devlete talep odaklı yaklaşım sergileyen bir konu olarak karşımıza çıkmaktadır. Türkiye’de e-devletin benimsenmesi üzerine etki eden faktörlerin neler olduğunun araştırma konusu edildiği bu tez çalışmasında, yerel yönetimlerde vatandaş ve yöneticilerin e-devlete yönelik davranışsal niyetleri ve kullanma davranışları karşılaştırmalı şekilde ele alınmaktadır.

Bu tez çalışması Uludağ Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri Birimi tarafından desteklenmiştir. Uludağ Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri Birimine teşekkürü bir borç bilirim. Ayrıca danışmanım Doç Dr. M. Zahid SOBACI, tez izleme komitesi üyesi hocalarım Doç. Dr. Mehmet ÇINAR, Yrd. Doç. Dr. Yasemin KAYA ve süreçte emeğini ve desteğini esirgemeyen Prof. Dr. Bekir PARLAK ve Yrd. Doç. Dr. Melih ENGİN başta olmak üzere tüm hocalarıma teşekkür ederim.

Çalışmanın nihayete erebilmesinde en büyük paya sahip olan ise şüphesiz çok kıymetli ailemdir. Başta annem ve babam olmak üzere tüm sevdiklerime, ama özellikle de ben doktora tezi yazarken dünyaya gelen ve şu an bir buçuk yaşında olan kızım Hafsa Betül’ün tüm yükünü tek başına omuzlayarak bana en büyük desteği veren sevgili eşim Dildar’a minnettarım.

Çalışmanın Türkiye’deki e-devlet literatürü ve uygulayıcı kurumlar nezdinde katkı sağlaması ümidiyle...

İÇİNDEKİLER

TEZ ONAY SAYFASI	ii
ÖZGÜNLÜK RAPORU	iii
ORIGINALITY REPORT	iv
YEMİN METNİ	v
ÖZET	vi
ABSTRACT	vii
ÖNSÖZ	viii
İÇİNDEKİLER	ix
KISALTMALAR	xii
ŞEKİLLER LİSTESİ	xiii
TABLOLAR LİSTESİ	xiv
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM YEREL E-DEVLET

1. E-DEVLET: KAVRAMSAL ÇERÇEVE	5
1.1. TANIM VE TERMİNOLOJİ	5
1.2. E-DEVLETİN BOYUTLARI	8
1.3. E-DEVLETTE AKTÖRLERARASI İLİŞKİLER	9
1.4. E-DEVLET GELİŞİM MODELLERİ	11
1.4.1. Layne ve Lee'nin Gelişim Modeli	11
1.4.2. Hiller ve Belanger'in Gelişim Modeli	12
1.4.3. Birleşmiş Milletler ve Amerikan Kamu Yönetimi Derneği Ortak Modeli	13
1.5. E-DEVLETİN AMAÇ VE YARARLARI	14
1.6. E-DEVLETE DAİR ZORLUKLAR VE SORUN ALANLARI	16
2. YEREL E-DEVLET	20
2.1. YEREL YÖNETİMLER VE BİLGİ VE İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİ İLİŞKİSİ	20
2.2. YEREL E-DEVLET VE E-BELEDİYE: KAVRAMSAL ÇERÇEVE	21
2.3. YEREL E-DEVLETE GEÇİŞTE ATILMASI GEREKEN ADIMLAR	23

2.4. TÜRKİYE’DE YEREL YÖNETİMLERDE E-DEVLET	26
2.5. TÜRKİYE’DE YEREL YÖNETİMLERDE E-DEVLET UYGULAMALARI	29
2.5.1. İl Özel İdarelerinde E-Devlet Uygulamaları	29
2.5.2. Belediyelerde E-Devlet Uygulamaları	31
2.5.3. Yerel E-Devlet ve Köyler.....	36

İKİNCİ BÖLÜM

E-DEVLETİN BENİMSENMESİ: TEORİ VE MODELLER

1. TEKNOLOJİ BENİMSEME	38
2. BENİMSEME TEORİLERİ VE MODELLERİ.....	39
2.1. TEKNOLOJİ BENİMSEME MODELLERİNİN ARKAPLANINDAKİ TEORİLER	39
2.1.1. Gereçeli Eylem Teorisi (GET)	39
2.1.2. Planlı Davranış Teorisi (PDT).....	40
2.1.3. Yeniliklerin Yayılımı Teorisi (YYT)	43
2.1.4. Sosyal Bilişsel Teori (SBT).....	45
2.2. TEKNOLOJİ VE E-DEVLET BENİMSEMeye DAİR TEORİ VE MODELLER.....	46
2.2.1. Teknoloji Kabul Modeli (TKM).....	47
2.2.2. Kişisel Bilgisayar Kullanım Modeli (KBKM)	49
2.2.3. Motivasyonel Model (MM).....	51
2.2.4. Teknoloji Kabul Modeli ve Planlı Davranış Teorisi Birleştirilmiş Modeli.....	52
2.2.5. Teknoloji Kabul Modeli 2 (TKM2).....	52
2.2.6. Teknoloji Kabul Modeli 3 (TKM3).....	54
2.2.7. Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanım Teorisi (BTKKT)	56

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

E-DEVLETİN BENİMSENMESİNE YÖNELİK BİR ALAN ARAŞTIRMASI: BURSA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ ÖRNEĞİ

1. ARAŞTIRMANIN METODOLİJİSİ.....	61
1.1. VERİ TOPLAMA ARACI.....	61
1.2. ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ	62
1.3. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ	64

1.4. VERİ ANALİZ YÖNTEMİ	65
2. ARAŞTIRMA VERİLERİNİN ANALİZİ	67
2.1. ÖRNEKLEME İLİŞKİN GENEL VERİLER.....	68
2.1.1. Katılımcıların İlçelere ve Belediyelere Göre Dağılımı	68
2.1.2. Katılımcılara Ait Demografik Veriler	69
2.1.3. Katılımcıların Bilgisayar ve İnternet Tecrübeleri	71
2.2. ÖLÇME MODELİNİN TEST EDİLMESİ.....	72
2.2.1. Geçerlilik Analizi	73
2.2.2. Güvenirlilik Analizi	74
3.BULGULAR.....	74
3.1. YAPISAL MODELİN TEST EDİLMESİ	74
3.2. DEMOGRAFİK DEĞİŞKENLERİN YAPISAL MODELE MODERATÖR ETKİSİNİN TEST EDİLMESİ.....	76
4. ARAŞTIRMA BULGULARININ YORUMLANMASI	78
4.1. DAVRANIŞSAL NİYET ÜZERİNE ETKİ EDEN FAKTÖRLER.....	78
4.1.1. Performans Beklentisi ile Davranışsal Niyet Arasındaki İlişki.....	79
4.1.2. Çaba Beklentisi ile Davranışsal Niyet Arasındaki İlişki.....	80
4.1.3. Sosyal Etki ile Davranışsal Niyet Arasındaki İlişki	81
4.2. E-DEVLETİ KULLANMA DAVRANIŞI (GERÇEK KULLANIM) ÜZERİNE ETKİ EDEN FAKTÖRLER	81
4.2.1. Kolaylaştırıcı Koşullar ile Kullanım Arasındaki İlişki.....	82
4.2.2. Davranışsal Niyet ile Kullanım Arasındaki İlişki	83
4.3. ARAŞTIRMA BULGULARINA YÖNELİK GENEL DEĞERLENDİRME	83
5. SONUÇ	87
KAYNAKÇA	93
EKLER	100
ÖZGEÇMİŞ.....	116

KISALTMALAR

Kısaltmalar	Bibliyografik Bilgi
ABD	Amerika Birleşik Devletleri
AGFI	Düzeltilmiş İyilik Uyum İndeksi
BİT	Bilgi ve İletişim Teknolojileri
bkz.	Bakınız
BTKKT	Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanım Teorisi
C2C	Vatandaş-Vatandaş
CFI	Karşılaştırmalı Uyum İndeksi
CMIN/DF	Ki-Kare/Serbestlik Derecesi
E-Devlet	Elektronik Devlet
G2B	Devlet-Özel Sektör
G2C	Devlet-Vatandaş
G2E	Devlet-Kamu Çalışanı
G2G	Devlet-Devlet
G2NGOs	Devlet-Sivil Toplum Kuruluşları
GET	Gerekçeli Eylem Teorisi
GFI	İyilik Uyum İndeksi
İÖİ	İl Özel İdareleri
KBKM	Kişisel Bilgisayar Kullanım Modeli
KDT	Kişilerarası Davranış Teorisi
MERNİS	Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi
MM	Motivasyonel Model
NGOs2C	Sivil Toplum Kuruluşları-Vatandaş
NFI	Normlaştırılmış Uyum İndeksi
PDT	Planlı Davranış Teorisi
Pol-NET	Polis Bilgi Sistemi
RMSEA	Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü
SBT	Sosyal Bilişsel Teori
SRMR	Standartlaştırılmış Hata Kareleri Ortalamasının Karekökü
TAKBİS	Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi
TKM	Teknoloji Kabul Modeli
TLI	Normlaştırılmamış Uyum İndeksi
UYAP	Ulusal Yargı Ağı Projesi
VEDOP	Vergi Dairesi Tam Otomasyon Projesi
YEM	Yapısal Eşitlik Modeli
YERELBİLGİ	Yerel Yönetimler Bilgi Tabanı Projesi
YerelNet	Yerel Yönetimler Portalı Projesi
YEREP	Yerel Yönetimler İçin Eğitim Malzemesi Geliştirme Projesi
YERYÖN	Yerel Yönetimlerin Güçlendirilmesi Araştırma Projesi
YYAEM	Yerel Yönetimler Araştırma ve Eğitim Merkezi
YYT	Yeniliklerin Yayılımı Teorisi

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1: Toplumsal Gelişme ve E-Devlet Kategorileri İlişkisi	22
Şekil 2: Gerekçeli Eylem Teorisi	40
Şekil 3: Planlı Davranış Teorisi	41
Şekil 4: Gerekçeli Eylem Teorisi ve Planlı Davranış Teorisi	42
Şekil 5: Yeniliklerin Yayılımı Teorisi	44
Şekil 6: Sosyal Bilişsel Teori	45
Şekil 7: Teknoloji Kabul Modeli	48
Şekil 8: Kişisel Bilgisayar Kullanım Modeli	50
Şekil 9: Teknoloji Kabul Modeli ve Planlı Davranış Teorisi Birleştirilmiş Modeli	52
Şekil 10: Teknoloji Kabul Modeli 2	53
Şekil 11: Teknoloji Kabul Modeli 3	55
Şekil 12: Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanım Teorisi	58
Şekil 13: BTKKT’de Dolaylı Etkiye Yönelik Tahmin	85

TABLULAR LİSTESİ

Tablo 1: Kamu Hizmet Sunumunda Değişen Paradigmalar	5
Tablo 2: E-Devlet Tanımları	6
Tablo 3: E-Devletin Temel ve Alt Boyutları Bağlamında E-Devlette Temel Aktörler ve Aktörlerarası İlişkiler	11
Tablo 4: BTKKT Modelini Meydana Getiren Teori, Modeller ve Bileşenleri.....	57
Tablo 5: Uyum İyiliği Ölçütleri	67
Tablo 6: Katılımcıların İlçelere ve Belediyelere Göre Dağılımı	68
Tablo 7: Katılımcıların Cinsiyet, Yaş, Eğitim Düzeyi ve Gelir Düzeyi Dağılımı.....	69
Tablo 8: Vatandaşların Meslek Gruplarına Göre Dağılımı	70
Tablo 9: Yöneticilerin Belediyedeki Pozisyonları ve Mesleki Tecrübelerine Göre Dağılımı	70
Tablo 10: Yöneticilerin Belediyede Bağlı Oldukları Birime Göre Dağılımı.....	71
Tablo 11: Katılımcıların Bilgisayar ve İnternet Tecrübelerine Göre Dağılımı	72
Tablo 12: İlk Faktör Analizinde Uyum İyiliği Değerleri.....	73
Tablo 13: Düzeltme Sonrası Uyum İyiliği Değerleri.....	73
Tablo 14: BTKKT Faktör ve Ölçme Modeli Bazlı Güvenirlilik	74
Tablo 15: Yapısal Modelin Uyum İyiliği Değerleri	74
Tablo 16: Vatandaş Modeline İlişkin Yapısal İlişkiler ve İlişkilere Ait Değerler.....	75
Tablo 17: Yönetici Modeline İlişkin Yapısal İlişkiler ve İlişkilere Ait Değerler.....	75
Tablo 18: Vatandaş Örnekleminde Moderatör Etki.....	76
Tablo 19: Yönetici Örnekleminde Moderatör Etki.....	77
Tablo 20: Davranışsal Niyet Üzerine Etki Eden Faktörlere İlişkin Literatür Karşılaştırması	79
Tablo 21: E-Devleti Kullanma Üzerine Etki Eden Faktörlere İlişkin Literatür Karşılaştırması	82

GİRİŞ

E-Devlet, genel olarak kamu sektöründe bilgi ve iletişim teknolojilerinin (BİT) kullanılmasıdır. Kamu sektöründe bu yenilikçi teknolojilerin kullanılmasıyla hizmetlerin etkin ve verimli sunulması, kamu harcamalarının azaltılması, kırtasiyeciliğin ortadan kaldırılması, kamu hizmetlerine erişimin (7 gün 24 saat) geliştirilmesi, şeffaflık, hesap verebilirlik ve katılımın güçlendirilmesi, kamu kurumları arasında bütünleşmenin sağlanması ve kamu kurumları ile partnerleri arasında işbirliğinin teşvik edilmesi amaçlanmaktadır. Esasında, e-devletten sağlanması beklenen bu faydalar, dünya genelinde gerek gelişmiş gerekse gelişmekte olan ülkelerin yürüttüğü reform girişimlerinin temel hedefleri ile benzerlik göstermektedir. O nedenle, e-devlet günümüzde idari reformların önemli bir boyutunu oluşturmaktadır.

Devletler kamu yönetiminde BİT kullanımının gündeme getirdiği bu fırsatları görmezden gelmemiş ve günümüzde e-devlet projelerini yaşama geçirmek onlar için kaçınılmaz olmuştur. Dolayısıyla, e-devlet kamu yönetiminde yükselişe geçmiş olgulardan biridir. Nitekim, uluslararası örgütler ülkelerin e-devlet projelerine finansal destek vermekte, uluslararası düzeyde devletler e-devlet gelişimi açısından değerlendirilmekte ve derecelendirilmekte ve devletler kamu sektöründeki birçok sorunun çözümü için e-devlet projelerine başvurumaktadırlar.

Türkiye bir tercih olmaktan çıkan bu olguya kayıtsız kalamamış ve özellikle 2000’li yıllardan itibaren Avrupa Birliğine uyum sürecinin de etkisiyle e-devlet proje ve uygulamalarına hız vermiştir. Türkiye merkezi düzeyde birçok e-devlet projesini (E-Devlet Kapısı, MERNİS, UYAP, VEDOP, TAKBİS, Pol-NET vb.) ve uygulamasını başarıyla yaşama geçirmiştir. Bununla birlikte, e-devlet olgusu sadece merkezi düzeyde uygulama alanı bulmamaktadır. Yerel yönetimler de BİT’lerin ortaya çıkardığı fırsatlardan yoğun bir şekilde yararlanmaktadır. Nitekim, yerel e-devlet BİT ile yerel yönetimlerin kesişim noktasını ifade etmektedir.

Gerek merkezi düzeyde gerekse yerel düzeyde e-devlet proje ve uygulamalarını başarılı bir şekilde yaşama geçirmek e-devletin önündeki birtakım engellerin ortadan kaldırılmasına bağlıdır. Başka bir deyişle, e-devlet siyasal, yasal, yönetsel, toplumsal, mali ve teknolojik nitelikli başarı faktörlerinin karşılanmasını gerektirmektedir. Bu bağlamda, ülkelerin e-devlete en üst seviyede siyasi destek vermesi, gerekli yasal düzenlemeleri kabul

etmesi, kamu kurumlarının e-devlete ilişkin idari kapasitesinin artırılması, yeterli bütçeyi ayırması ve teknolojik altyapıya sahip olması gerekmektedir.

Bununla birlikte, e-devlet sadece teknik değil, sosyolojik ve psikolojik bir olgudur. E-Devletin başarısı için sarf edilen bu çok boyutlu çabaların sonuç vermesi ve büyük yatırımlar yapılan e-devlet projelerinden arzu edilen sonuçların alınabilmesi için kullanıcılar tarafından benimsenmesi gerekmektedir. Nihayetinde, e-devlet projeleri ve uygulamaları nihai kullanıcıları tarafından benimsenip kullanılmadıkça bir anlam ifade etmeyecektir. O nedenle, e-devlet literatüründe e-devletin benimsenmesi çalışmaları son dönemde önemli bir yer edinmiştir.

Bu doğrultuda, bu tez çalışmasının amacı, Bursa Büyükşehir Belediyesi örneği bağlamında, Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanım Teorisi (BTKKT) ölçeğinden yararlanarak, Türkiye’de yöneticilerin ve vatandaşların e-devleti benimsemesi üzerinde etkili olan faktörleri analiz etmektir. Bu tez şu temel sorulara cevap aramaktadır: 1) Türkiye’de yerel düzeyde vatandaşların ve yöneticilerin e-devleti benimsemesi üzerinde etkili olan faktörler nelerdir? 2) Türkiye’de yerel düzeyde vatandaşların ve yöneticilerin e-devleti benimsemesi üzerinde etkili olan faktörler için cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, gelir düzeyi ve tecrübe gibi demografik değişkenlerin moderatör etkisi bulunmakta mıdır?

Bu temel sorulara cevap bulabilmek için çalışmada BTKKT ölçeğinde yer alan performans beklentisi, çaba beklentisi, sosyal etki, kolaylaştırıcı koşullar bağımsız değişkenleri ile davranışsal niyet ve gerçek kullanım (kullanma davranışı) bağımlı değişkenlerinden yararlanılarak geliştirilen hipotezler kullanılmıştır. Ayrıca cinsiyet, yaş, eğitim, internet tecrübesi ve bilgisayar tecrübesi gibi demografik değişkenlerin de moderatör etkisi araştırılmıştır. Buna göre öncelikle performans beklentisi, çaba beklentisi ve sosyal etki değişkenleri ile e-devlete yönelik davranışsal niyet arasında anlamlı bir ilişkinin olup olmadığı araştırılmıştır. Ardından, kolaylaştırıcı koşullar ve davranışsal niyet ile gerçek kullanım arasında anlamlı bir ilişki aranmıştır. Son olarak ise, her bir ilişkide cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, internet tecrübesi ve bilgisayar tecrübesi gibi değişkenlerin moderatör etkisinin olup olmadığına bakılmıştır.

Bu tez çalışması, Türkiye’de e-devlet literatüründe üzerine çok fazla odaklanılmayan e-devletin benimsenmesi konusuna odaklanması ve bir saha çalışmasına dayalı olarak hem yöneticiler hem de vatandaşlar perspektifinden benimsemenin üzerinde etkili faktörleri ortaya koyması nedeniyle kayda değer bir özgünlüğe sahiptir. Nitekim,

Yükseköğretim Kurumu Tez Merkezi çerçevesinde yapılan taramada e-devletin benimsenmesine odaklanan ve bu konuyu her iki taraf açısından analiz eden bir tez çalışmasına rastlanmamıştır.

Bu tez çalışmasında, literatür taraması ve anket yönteminden yararlanılmıştır. Özellikle e-devlete ve e-devletin benimsenmesine ilişkin literatür, tez çalışmasının odaklandığı olguyu iyi açıklayabilmek ve bu olgunun benimsenmesine dair teori ve modelleri kapsamlı bir şekilde ele alabilmek için titizlikle değerlendirilmiştir. Literatürde yer alan pek çok modelin iyi bir sentezi olması ve sosyal bilimler açısından kabul edilebilir değerlerin çok üzerinde bir açıklayıcılık oranına (%70) sahip olması nedeniyle çalışmada BTKKT ölçeği kullanılmıştır. Bursa'daki vatandaşların ve belediye yöneticilerinin e-devleti benimsemesi üzerinde etkili olan faktörleri belirlemek için vatandaşlara ve yöneticilere uygulanan anketler BTKKT modeline dayalı olması nedeniyle çok büyük ölçüde benzeşmektedir. Ancak, katılımcıların pozisyonları hesaba katılarak yöneticilere ve vatandaşlara farklı anket formları hazırlanmıştır. Dolayısıyla, yöneticilere ve vatandaşlara uygulanan anket formları arasında küçük farklılıklar vardır. Anket, 11.11.2015–17.11.2015 tarihleri arasında 605 vatandaşa ve 155 yöneticiye uygulanmıştır. Anket verilerinin analizinde SPSS 22.0 ve AMOS 22.0 paket programlarından yararlanılmıştır.

Bu tez çalışmasının belirli sınırlılıkları da söz konusudur. Bu çalışma Türkiye'deki yerel yönetim birimlerinden sadece belediyelere odaklanmaktadır. Dolayısıyla, il özel idareleri ve köyler çalışmanın kapsamı dışında bırakılmıştır. Bunun temel sebebi, Türkiye'de yerel e-devletin e-belediye ile özdeşleşmiş olmasıdır. Ayrıca, tez çalışması örnek olarak sadece Bursa'yı kapsamaktadır. Bunun yanı sıra, birçok e-devlet benimseme modeli olmasına rağmen, en kapsamlı ve birleştirici model olması nedeniyle, bu tez çalışmasında BTKKT modeli temel alınmıştır. Bu tez çalışmasının bulgu ve sonuçları değerlendirilirken söz konusu sınırlılıkların dikkate alınması önem arz etmektedir.

Bu bağlamda, bu tez çalışması üç bölümden oluşmaktadır. “Yerel E-Devlet” başlığını taşıyan ilk bölümde, kısaca e-devlete dair bir kavramsal çerçeve ortaya koyulmaktadır. E-Devlet tanımlanmakta, e-devletin boyutları, ortaya çıkardığı ilişki örüntüleri ve başarı faktörleri açıklanmaktadır. Daha sonra yerel e-devlet kavramı ele alınmaktadır. Ardından, Türkiye'de yerel e-devletin hali hazırdaki durumu yasal mevzuat ve uygulamalar bağlamında değerlendirilmektedir.

Tezin ikinci bölümü “E-Devletin Benimsenmesi: Teori ve Modeller” başlığını taşımaktadır. Bu bölümde, öncelikle e-devletin benimsenmesine ilişkin modellerin arka planında yer alan Gerekçeli Eylem Teorisi, Planlı Davranış Teorisi, Yeniliklerin Yayılımı Teorisi ve Sosyal Bilişsel Teori açıklanmaktadır. Ardından bu teorilere dayalı olarak geliştirilen teknoloji benimseme modelleri (Teknoloji Kabul Modeli I-II-III, Kişisel Bilgisayar Kullanım Modeli, Motivasyonel Model, Teknoloji Kabul Modeli ve Planlı Davranış Teorisi Birleştirilmiş Modeli) detaylı bir şekilde ele alınmıştır. Böylece, ilgili literatürden e-devletin kullanıcılar tarafından benimsenmesi üzerinde etkili olduğu düşünülen faktörler gözler önüne serilmektedir.

“E-Devletin Benimsenmesine Yönelik Bir Alan Araştırması: Bursa Büyükşehir Belediyesi Örneği” başlığını taşıyan tezin üçüncü ve son bölümünde, ampirik araştırmaya ve bulgularına yer verilmektedir. Bu bölümde, öncelikle araştırmanın metodu açıklanmakta ve uygulanan ölçeğin güvenirlik ve geçerliği hakkında bilgiler verilmektedir. Ardından, araştırmanın bulguları (değişkenlerin e-devletin benimsenmesi üzerindeki etkileri ve demografik değişkenlerin moderatör etkisi) vatandaşlar ve yöneticiler açısından detaylı bir şekilde sunulmaktadır. Daha sonra, çalışmanın bulguları, ilgili literatürdeki diğer çalışmaların bulguları ile karşılaştırmalı bir şekilde tartışılmaktadır.

BİRİNCİ BÖLÜM

YEREL E-DEVLET

1. E-DEVLET: KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1.1. TANIM VE TERİNOLOJİ

Elektronik Devlet (E-Devlet), kamunun sunduğu veya kamusal nitelikteki her türlü bilgi verme, iletişim ve işlem hizmetlerinin başta internet olmak üzere BİT kanalıyla gerçekleştirilmesi olarak tanımlanabilir. E-Devlet olgusunu bilgi toplumunun bir yansıması olarak değerlendirebilmek mümkündür. Çünkü, e-devlet aslında bilgi toplumunu karakterize eden teknolojik gelişmelerin kamu yönetimi alanında değişimi tetiklemesiyle ortaya çıkmıştır. E-Devlet, kamu yönetimi mekanizmasının idari süreçlerini basitleştirmesi ve bütünleşmesi, hizmet sunumu anlayışını değiştirmesi ve paydaşlarıyla ilişkilerini dönüştürmesi bakımından önemli bir role sahiptir (Sobacı, 2012: 5). Söz konusu değişim ve dönüşüm süreçlerinin aslında kamuda hizmet sunumunda köklü bir paradigma değişimini de beraberinde getirdiği ifade edilebilir. Bu bağlamda, e-devlet uygulamalarının günden güne yaygınlık kazanmasıyla birlikte ülkeler açısından “geleneksel/bürokratik paradigma”dan kopuş, “e-devlet paradigması”na yönelik anlamında bir seyir izlendiği gözlenmektedir. Aşağıda Tablo 1’de kamu hizmet sunumunda bürokrasi ve e-devlet paradigmalarının karşılaştırmasına yer verilmektedir.

Tablo 1: Kamu Hizmet Sunumunda Değişen Paradigmalar

	Bürokrasi Paradigması	E-Devlet Pradigması
Yönelim	Maliyet-etkin üretim	Kullanıcı memnuniyeti ve kontrolü, esneklik
Süreç Organizasyonu	İşlevsel rasyonellik, bölümlendirme, dikey hiyerarşik kontrol	Yatay hiyerarşi, ağ organizasyonu, bilgi paylaşımı
Yönetim İlkesi	Kural ve yetkiyle yönetim	Esnek yönetim, merkezi koordinasyona dayalı bölümler arası takım çalışması
Liderlik Tarzı	Komuta ve kontrol	Kolaylaştırma ve koordinasyon, yenilikçi girişimcilik
İç İletişim	Yukarıdan aşağıya, hiyerarşik	Merkezi koornisayona dayalı çok yönlü ağ iletişimi, doğrudan iletişim
Dış İletişim	Merkezi, resmi, sınırlı kanallar aracılığıyla	Resmi ve gayri resmi, doğrudan ve hızlı geribildirim, çoklu kanal
Hizmet Sunum Şekli	Belgeye dayalı, yüzyüze iletişim ile	Elektronik ortam üzerinden transfer, online iletişim ile
Hizmet Sunum İlkeleri	Standardizasyon, tarafsızlık, eşitlik	Kullanıcıya uyarlama, kişiselleştirilmiş hizmet

Kaynak: Ho, 2002: 437.

Esasında, kamu yönetiminde BİT'lerden yararlanmak yeni bir olgu değildir. Bununla birlikte, özellikle internetin icadından önce, kamu yönetiminde BİT'ler kurum içi iletişimi geliştirmek ve rutin yönetsel faaliyetleri kolaylaştırmak için kullanılırken, 1990'lı yıllardan itibaren BİT kullanımı kamu yönetiminin dış dünya ile iletişimde ön plana çıkmıştır (Ho, 2002: 435).

E-Devlet kavramı, ilk defa 1993 yılında Amerika Birleşik Devletleri'nde (ABD), "Ulusal Performans Değerlendirmesi" girişiminin raporunda kullanılarak ünlenmiştir (Heeks ve Bailur, 2007: 244). İlgili literatürde BİT'lerin kamu yönetiminde kullanımını ifade eden tek kavram e-devlet değildir. "Dijital/sayısal devlet" (digital government), "online devlet" (online government), sanal devlet (virtual government) ve akıllı devlet (smart government) gibi kavramların ilgili literatürde e-devlet kavramıyla aynı anlamda kullanıldığı görülmektedir. Ancak, e-devlet kavramının ilgili literatürü domine ettiği iddia edilebilir.

Bununla birlikte, e-devletin herkesçe uzlaşılan bir tanımından bahsedebilmek mümkün değildir. Bu yüzden, ilgili literatürde başlı başına e-devletin tanımlanması sorununa odaklanan ve yaygın kabule sahip bir e-devlet tanımına ulaşmayı amaçlayan akademik çalışmalar dahi ortaya çıkmıştır (Sobacı, 2012: 6). Aşağıda yer alan Tablo 2'de literatürde öne çıkan bazı e-devlet tanımlarına yer verilmektedir.

Tablo 2: E-Devlet Tanımları

Tanım	Referans
E-Devlet, yönetimin internet ve diğer dijital araçlar vasıtasıyla bilgi ve hizmet sunumudur.	LaVigne, 2002: 1244
E-Devlet, yönetimin faaliyetlerini desteklemek, yönetimin vatandaşla olan bağı kuvvetlendirmek ve kamu hizmeti sunmak gibi amaçlarla bilgi teknolojilerinin kullanılmasıdır.	Dawes, 2002: 1; Cook vd., 2002: 3
E-Devlet, geleneksel devlet modeline göre daha iyi bir devlet modeli ortaya çıkarmak için başta internet olmak üzere, BİT'lerin bir araç olarak kullanılmasıdır.	OECD, 2003: 63
E-Devlet kamu kuruluşlarının faaliyetlerini geliştirmek amacıyla BİT kullanımınıdır.	Heeks, 2008: 1
BİT'lerin özellikle de web uygulamalarının; idari ve yönetsel fonksiyonları kolaylaştırıp, vatandaşlar ve paydaşların bilgi ve hizmetlere erişimi için uygun ortamı sağlamak, paydaşlara dönük etkileşim ve işlemleri kolaylaştırmak ve demokratik kuruluş ve süreçlere katılım için daha iyi olanaklar sunmak suretiyle sorumlu ve maliyet-etkin devleti desteklemek üzere kullanılmasıdır.	Annttiroiko, 2008: xliii
E-Devlet günümüz toplumlarında devletler ve vatandaşlarının birbirlerine karşı yerine getirmekle yükümlü oldukları ödev ve sorumluluklarını elektronik ortam üzerinde kesintisiz ve güvenli şekilde karşılıklı olarak yürütmeleridir	Arifoğlu vd., 2002: 12

Sobacı (2012: 7), e-devlet tanımlarını “amaç odaklı tanımlar” ve “ilişki odaklı tanımlar” olmak üzere iki kategoride değerlendirmektedir. Buna göre, amaç odaklı tanımlar, kamu hizmetlerinde etkinlik ve verimlilik sağlamak, yönetsel süreçleri basitleştirmek, vatandaşları karar alma ve politika oluşturma süreçlerine dahil etmek gibi hususları ön plana çıkaran tanımlar iken; ilişki odaklı tanımlar ise, vatandaş, özel sektör, sivil toplum örgütleri ve diğer kamu kurumları ile iletişimin güçlendirilmesine vurgu yapan tanımlardır.

Annttiroiko (2008: xlii) ise, e-devlet tanımlarının dört temel unsuru içerdiğini iddia etmekte ve e-devleti bu unsurların bütünü olarak algılamaktadır. Bu unsurlar, teknolojik araçlar, amaçlar ve devletin aktif rolü, vatandaşlar ve paydaşlar ile uygulama alanlarıdır. Teknolojik araçlar, bütün e-devlet tanımlarının ilk ve temel bileşeni olan, e-devletin teknolojik boyutunu ifade eder ve “e” kısaltmasına tekabül eder. Bu unsur, BİT’lerin kullanılması ve benimsenmesine vurgu yapmaktadır. Amaçlar ve devletin aktif rolü unsuru, devlet tarafından BİT’lerin kullanılma ve benimsenme amacını ortaya koyan ifadelerdir. Bu unsur e-devlet tanımlarına kamu sektöründe dönüşüm ve reform gibi büyük amaçlar veya hizmet sunumunda etkinliğin artırılması, daha iyi hizmet sunumu ve vatandaş katılımının teşvik edilmesi gibi ifadelerle yansımaktadır. E-Devlet tanımlarındaki vatandaşlar ve paydaşlar unsuru ile e-devlet tanımlarının çoğunda başta vatandaşlar ve iş dünyası olmak üzere e-devletin benimsenmesinde kilit role sahip paydaşlara vurgu yapılmaktadır. Bu unsur, e-devlete ilişki odaklı yaklaşan ve yönetim fikri ile de bağlantılı tanımları yansıtmaktadır. Uygulama alanları; bu tanımlar yönetsel fonksiyonlar, finansal yönetim, hizmet sunumu (e-sağlık, e-egitim vb.), politika oluşturma, politik liderlik, yönetim ve demokrasi pratikleri gibi işlevsel alanlar ve uygulamalara odaklanan tanımlarla ilişkilidir.

Buraya kadar anlatılanlardan anlaşılacağı üzere, e-devlet çok boyutlu ve çok aktörlü bir kavramdır. Bu bağlamda, e-devletin temel aktörlerini kamu kurumları, kamu personeli, vatandaşlar, özel sektör ve sivil toplum kuruluşları olarak sıralayabilmek mümkündür. Çok boyutlu bir kavram olarak e-devlet ise, e-devlet uygulamalarının amaç, alan ve niteliğine göre çeşitli alt boyutlarıyla karşımıza çıkmasıdır.

1.2. E-DEVLETİN BOYUTLARI

Cook vd. (2002: 3) e-devleti dört boyutta ele almışlardır: e-yönetim, e-hizmet, e-ticaret ve e-demokrasi.

E-Yönetim: Elektronik kayıt sistemine geçmek suretiyle kamu kurumlarında iş süreçlerini daha etkin hale getirmek, bilgi akışı ve entegrasyonu geliştirmek ve bu sayede kamu yönetimini geliştirmek ve iyileştirmek amacıyla yönetimde BİT'lerin kullanılması olarak tanımlanabilir (Dawes, 2002: 2). Buradan hareketle, e-yönetim daha çok kamu kurumlarının yönetsel faaliyetlerini destekleyen kurumun içine dönük BİT temelli faaliyetlerdir (Cook vd., 2002: 7).

E-Yönetim, kamu nezdinde çoğunlukla önemsizmiş gibi algılanmasına rağmen, e-devletin vaat ettiği düşük işlem maliyetleri, yüksek hizmet kalitesi, vatandaş katılımı gibi çıktılara (Dawes, 2002: 2) ancak e-yönetimin geliştirilmesi ve yaygınlaştırılması sayesinde ulaşılabilecek olması e-yönetimin önemini gözler önüne sermektedir.

E-Hizmet: Vatandaşlar başta olmak üzere tüm yararlanıcılara kamusal hizmetlerin elektronik ortamda sunulması anlamında kullanılan bir kavramdır (Sobacı, 2012: 9). Avrupa Komisyonu e-devlet hizmetlerini bilgilendirme, iletişim ve online işlem hizmetleri (European Commission, 1998: 8) olmak üzere üç başlık altında ele almıştır. Bilgilendirme hizmetleri, devletin elinde bulunan kamusal nitelikli pek çok bilgiyi (çeşitli istatistikler, ulaşım, trafik, kamu hizmet rehberi, meclis kayıtları vb.) sistematik bir şekilde elektronik ortamda vatandaşlarına sunması olarak ifade edilebilir. İletişim hizmetleri, devletin vatandaşlar ve çeşitli gruplarla e-mail, chat programları gibi elektronik iletişim platformları üzerinden günlük yaşama ilişkin konularda görüş alışverişinde bulunma ve politik konulara ilişkin tartışma gibi amaçlarla kullanmasıdır. Online işlem hizmetleri ise, form doldurma, program ve kurs kaydı, vergi ve borç ödeme, referandum ve hatta seçimlere kadar pek çok işlem temelli hizmetin online ortamda gerçekleştirilmesi olarak anlaşılabilir.

E-Ticaret: E-Ticaret özel sektörün BİT vasıtasıyla kamu ile girdiği ticari ilişkiler olarak açıklanabilir (Yıldız, 2002: 238). Bu bağlamda, kamu kurumlarının üstlenmiş oldukları görev ve sorumluluklarını yerine getirirken gereksinim duyduğu her türlü girdi ve materyalleri elektronik ortamda temin etmesi (Sobacı, 2012: 9) başta olmak üzere kamu sektörü ve özel sektör arasında elektronik ortamda yürütülen tüm faaliyetler e-ticaret olarak değerlendirilmektedir.

E-Demokrasi: “Siyasal faaliyetlerde BİT’lerin imkanlarından yararlanma” veya “BİT’lerin demokratik süreçte kullanılması” (Gronlund, 2002: 3) olarak tanımlanabilir. Bu bağlamda, e-demokrasinin kapsamına siyasi partilerin yürüttükleri online siyasi kampanyalar, online lobicilik ve siyasi savunuculuk, temsili kurumlarca geliştirilmiş demokrasiye dönük e-devlet uygulamaları, medya ve portal web siteleri, internet endüstrisi ve teknik topluluklar tarafından sağlanan teknik standartlar ve araçlar (örneğin web 2.0 uygulamalarının her biri), sivil toplumun BİT temelli çabaları (e-sivil toplum) ve e-yurttaş girişimleri gibi faaliyetlerin her birinin dahil edilebileceğini söylemek mümkündür (Clift, 2002). Bu şekliyle, e-demokrasi sanal meclis toplantıları, siber kampanyalar, anketler, kamuoyu araştırmaları, forumlar, toplantı gündem ve tutanaklarına erişim ve elektronik oylama dahil olmak üzere bir dizi vatandaş katılımını artırıcı faaliyetleri bünyesinde barındırmaktadır (LaVigne, 2002: 1246).

E-Demokrasi günümüzde başta oy vermek olmak üzere siyasi hayata katılım davranışı gösteren vatandaş sayısında gözlemlenen azalışa binaen BİT temelli uygulamaları kullanmak suretiyle vatandaşların siyasi hayata katılım oranını ve nitelikli katılımını arttırmanın bir aracı olarak görülmektedir. E-Demokrasi, etkin ve katılımcı bir toplum meydana getirmenin bir aracı olarak kabul edilmektedir (Akgün, 2003:69). Bu nedenle, e-demokrasi siyaset bilimi ve kamu yönetimi alanındaki akademisyenler için başlı başına bir çalışma alanı haline gelmiştir (Sobacı, 2012: 9).

1.3. E-DEVLETTE AKTÖRLERARASI İLİŞKİLER

E-Devletin temel aktörleri arasındaki ilişkileri aşağıdaki şekilde açıklayabilmek mümkündür:

Devlet-Devlet (G2G) ilişkisi, esasen kamu yönetiminin gerek farklı gerekse aynı yönetim kademesinde bulunan kamu kurumları arasındaki BİT temelli ilişkileri anlatmak için kullanılmaktadır. Bu ilişki neticesinde kamu kurumları, genel olarak yönetsel süreçlerde ve hizmet sunumunda fayda sağlamayı hedeflemektedirler.

Devlet-Kamu Çalışanı (G2E) ilişkisi, bir kamu kurumu ile personelinin elektronik ortamda girdiği ilişkiyi ifade etmektedir. G2E ilişkisi, kurumun çalışma düzeni ve işleyişi üzerinde etkilidir.

Devlet-Vatandaş (G2C) ilişkisi, doğumundan ölümüne devletle gerek zorunlu gerekse ihtiyari olmak üzere kaçınılmaz şekilde ilişki içerisinde bulunan vatandaşın, bu

ilişkilerinde BİT'lerden yararlanması sonucu ortaya çıkmaktadır. G2C ilişkisi, devletin vatandaşına yüklediği birtakım ödevlerin yerine getirilmesinden kaynaklı olabileceği gibi; vatandaşın, devletten beklediği birtakım hizmetlerin yerine getirilmesi ya da birtakım demokratik süreçlerin gerçekleştirilmesi esnasında da karşımıza çıkabilir.

Devlet-Özel Sektör (G2B) ilişkisi, kuruluşundan feshine devletle kaçınılmaz şekilde ilişkiye geçmek durumunda olan özel sektörün, eskiden kağıt temelli yürüttüğü faaliyetlerini elektronik ortama taşınmasıyla ortaya çıkmaktadır. Özel sektör kuruluşları, kuruluş başvurularından, vergi kimlik numarası edinme, ticaret sicil kaydı, vergi ödeme, elektronik gümrükleme gibi ticari faaliyetlerinin her aşamasında elektronik ortamda kamu kurumlarıyla ilişki içerisindedir. Bunun dışında işletmeler herhangi bir kamu kurumuyla ticari ilişkiye de (kamu ihaleleri gibi) girebilmektedir.

Literatürde vurgu yapılan temel aktörler ve aktörler arası ilişkiler bunlar olmakla birlikte, bunun yanında "***Devlet-Sivil Toplum Kuruluşları (G2NGOs)***", "***Sivil Toplum Kuruluşları-Vatandaş (NGOs2C)***" ve "***Vatandaş-Vatandaş (C2C)***" ilişkilerine vurgu yapan çalışmalar da bulunmaktadır (Bensghir ve Yıldız, 2002; Yıldız, 2007: 650). Aşağıda yer alan Tablo 3'te e-devletin temel aktörlerine ve söz konusu aktörler arasındaki ilişkilere e-devletin alt boyutları bağlamında yer verilmektedir.

Tablo 3: E-Devletin Temel ve Alt Boyutları Bağlamında E-Devlette Temel Aktörler ve Aktörlerarası İlişkiler

Aktörlerarası İlişki	Etki Biçimi	Devlet Açısından Dış/İç İlişki	Bireysel/ Kurumsal	E-Devlet Temel Boyutları	E-Devletin Alt Boyutları	Örnek
G2G	Doğrudan	İç	Kurumsal	E-Yönetim	e-işbirliği e-koordinasyon e-entegrasyon	-Kamu kurumlarının ortak veri tabanı ve sistem kullanımı
G2E	Doğrudan	İç	Bireysel	E-Yönetim	e-öğrenme e-koordinasyon e-entegrasyon	-Hizmet içi eğitimler -Personele yönelik kişisel hizmetler (özlük işleri, maaş vb. anlamında)
G2C	Doğrudan	Dış	Bireysel	E-Hizmet	e-bilgilendirme e-beyanname e-tahsilat,e-işlem	-Vatandaşa yönelik her türlü hizmet sunumu
				E-Demokrasi	e-bilgilendirme e-danışma e-müzakere e-katılım e-yönetişim e-referandum e-oylama	-Kamusal nitelikteki bilginin paylaşılması, - Vatandaşın yönetime istek, şikayet ve önerileri için ulaşabilmesi, -Kamu politikası oluşturma sürecinde online toplantılar ve platformlara katılabilmesi, -Karar alma süreçlerine online olarak katılabilmesi, - Online referandum ve online oy verme işlemi gerçekleştirilebilmesi
G2B	Doğrudan	Dış	Kurumsal	E-Ticaret	e-alışveriş e-ihale e-ortaklık	-Kamunun ihtiyaç duyduğu mal ve hizmetleri gerek doğrudan temin, gerekse ihale yöntemiyle tedarik edebilmesi, -İnternet ortamında yürütülen kamu-özel sektör ortaklık faaliyetleri
				E-Hizmet	e-tahsilat e-beyanname	-Özel sektörün beyanname verme, vergi, harç vb. ödeme gibi işlemlerini gerçekleştirilebilmesi
G2NGOs	Doğrudan	Dış	Kurumsal	E-Hizmet E-Demokrasi	e-örgütlenme e-müzakere e-yönetişim	-Kamusal meselelere dair internet ortamında bir araya gelen gönüllülerin kamu kurumlarının oluşturduğu gönüllü havuzlarında toplanması
	Dolaylı					- sivil toplum kuruluşlarının toplumsal meselelerle ilgili görüşlerini online ortamda dillendirmesi
NGOs2C	Dolaylı	Dış	N/A	E-Hizmet E-Demokrasi	e-örgütlenme e-müzakere e-yönetişim	-STK'ların vatandaşları kamusal meseleler hakkında örgütlemesi
C2C	Dolaylı	Dış	N/A	E-Demokrasi	e-müzakere e-yönetişim	-İnternet üzerinde kamusal meselelere dair tartışma platformlarının oluşturulması

Kaynak: Tablonun hazırlanmasında Yıldız, 2002'den yararlanılmıştır.

1.4. E-DEVLET GELİŞİM MODELLERİ

E-Devlet literatüründe “olgunluk modeli” (maturity model) olarak da anılan e-devlet gelişim modelleri (evolution model) e-devlet hizmetlerinde gelişim seyrinin basitten gelişmişe bir dizi aşama üzerinden belirlemeye tabi tutulduğu modellerdir. E-Devlet gelişim modelleri ülkeler ve kamu kurumları tarafından e-devlet stratejisi belirlenirken e-devlet faaliyetlerinin hangi aşamalar takip edilerek oluşturulmasının daha yararlı olabileceği hakkında ipucu vermesi bakımından önemlidir. Bu şekliyle gelişim modelleri e-devlet hizmet kalitesini arttırmak isteyen kurumlar açısından bir rehber işlevi görmektedirler (Fath-Allah vd., 2014: 71). Literatürde öne çıkan bazı e-devlet gelişim modelleri şunlardır:

1.4.1. Layne ve Lee'nin Gelişim Modeli

Layne ve Lee'nin (2001: 123-125) ABD'deki e-devlet girişimlerine dair gözlemlerinden hareketle geliştirdikleri model kataloglama (cataloguing), işlem (transaction), dikey bütünleşme (vertical integration) ve yatay bütünleşme (horizontal integration) olmak üzere dört aşamadan meydana gelmektedir:

- **Kataloglama:** Bu aşama yönetimlerin web site kurma yoluyla online ortamda varlık gösterme adına bir girişimde buldukları, başlangıç aşaması olarak kabul edilebilecek bir aşamadır. Bu aşama yönetsel bilginin kataloglanması ve bilgi sunumundan ibarettir. Bu aşamada web sitesi aracılığıyla bilgi paylaşımında bulunulur. Bu sayede vatandaş kamusal bir takım bilgilere ulaşabilir ve belirli bir takım başvuru vs. formlarını indirebilir. Bir çok kamu kurumunun web geliştirme ve e-devlet faaliyetleri değerlendirildiğinde bu aşamaya dahil oldukları gözlenmektedir.

- **İşlem:** Bu aşama yönetimin meydana getirdiği online arayüz vasıtasıyla vatandaşın elektronik ortamda işlem yapmak suretiyle e-devlet hizmeti almasına odaklanan bir aşamadır. Bu aşama işlem tabanlı e-devlet olarak da adlandırılabilir ve bu aşamada lisans yenileme, para cezası ödeme gibi online arayüzler vasıtasıyla canlı veritabanı bağlantıları gerçekleştirilebilir. İşlem aşamasının ideal durumunda ulaşılmak istenen ise kamu personeli ile minimum düzeyde yüz yüze etkileşime gereksinim duyulmasıdır. Bu ise dikey ve yatay bütünleşmeyi gerekli kılmaktadır.

- **Dikey Bütünleşme:** Bu aşama benzer faaliyet alanlarına sahip farklı yönetim kademesindeki hizmet birimlerinin (örneğin Türkiye için yerel, bölgesel ve ulusal düzeyde kamu kurumları anlaşılabilir) birbirleriyle bağlantılı şekilde hizmet sunmaları olarak anlaşılmalıdır. Belediyelerin şehrin çeşitli yerlerine güvenlik maksadıyla yerleştirdikleri kameraların görüntü kayıtlarına emniyet genel müdürlüğü bünyesindeki herhangi bir birimin asayişini temin maksadıyla sürekli olarak ulaşabilmesi dikey bütünleşmeye bir örnek olarak verilebilir.

- **Yatay Bütünleşme:** Bu aşama ise farklı faaliyet ve hizmet alanlarına sahip tüm kamu kurumları arasındaki entegrasyona vurgu yapmaktadır. Yatay bütünleşme tüm kamu kurumlarının ortak bir veritabanı üzerinden bağlantılı hale getirilmesi ve vatandaşın bir e-devlet portalı aracılığıyla tüm işlerini elektronik olarak buradan gerçekleştirebilmesi idealini yansıtan bir aşamadır. Nikah işlemleri için başvuran çiftlere ait ikametgah, hüviyet, sağlık raporu ve sabıka kaydı gibi bilgilere belediyenin ilgili biriminin vatandaştan herhangi bir evrak istemeden direkt sistem üzerinden ulaşabilmesi yatay bütünleşmeye örnek olarak verilebilir.

1.4.2. Hiller ve Belanger'in Gelişim Modeli

Hiller ve Belanger (2001: 15-16)'in geliştirdikleri model bilgilendirme (information), çift yönlü iletişim (two-way communication), işlem (transaction), entegrasyon (integration) ve katılım (participation) olmak üzere beş aşamadan meydana gelmektedir:

- **Bilgilendirme:** Bu aşama kurumların kendi web siteleri üzerinden bilgi paylaşımı faaliyetinden ibarettir. Burada kurumlar açısından dikkat edilmesi gereken ise vatandaşa ihtiyacı olan bilgiyi doğru ve zamanında sunmalarıdır.

- **Çift Yönlü İletişim:** Bu aşama kurumların vatandaşlarla iletişime geçtiği, vatandaşların basit istek ve beklentilerine cevap verilen bir aşamadır. Bu aşamada vatandaşlar kamu kurumlarıyla e-posta yoluyla iletişime geçebilir, bir takım online talep formları doldurmak suretiyle istek ve beklentilerini yönetime ulaştırabilir. Yönetim vatandaşın talep ettiği bilgiyi hemen (eş zamanlı) göndermeyebilir fakat ya kağıt evrak ya da e-posta göndermek suretiyle vatandaşa geri dönüş yapılıdır.

- İşlem: Bu aşamada kamu kurumları elektronik ortamda işlem gerçekleştirmek suretiyle vatandaşa hizmet sunumunda bulunurlar. Bu durumda kamu görevlisinin yerini bilgisayar ikame etmiş olmaktadır. Bu duruma örnek olarak internet üzerinden vergi, harç vb. yatırma, fatura ödeme gibi işlemler örnek verilebilir. Kamu kurumlarının online işlem tabanlı hizmetlerinin sayısı günden güne artış göstermektedir.

- Entegrasyon: Bu aşama tüm kamu hizmetlerinin tek bir portal üzerinden entegre hale getirilmesi anlamına gelmektedir. Entegrasyon aşaması kamu kurumları açısından pahalı olabilecek arka ofis uygulamalarını gerekli kılan, tüm kamu kurumlarının aynı portala dahil olabilmesi bakımından ülkeler için zaman alıcı bir aşamadır. Fakat gerçekleştirildiği takdirde hem yönetimler hem de vatandaşlar için para ve vakit tasarrufu, hizmet kalitesinin artırılması gibi faydaları olabilecek bir aşamadır.

- Katılım: Bu aşamada vatandaşlara kamu kurumları web siteleri üzerinden online kayıt olma, yorum yapabilme ve oy kullanabilme imkanı sunulmaktadır. Birinci planda bu aşama modelin ikinci aşaması olarak bilinen çift yönlü iletişime benzer görülebilir fakat ayrı bir kategori olmayı gerektirecek kadar önemlidir. Öncelikle bu aşamada ikinci aşamadan farklı olarak eş zamanlılık imkanı mevcuttur. Öte yandan bu aşamada katılımın daha ziyade politik meseleler ekseninde ele alındığı söylenebilir. Bu aşama özellikle mahremiyet endişesi taşıyan vatandaşın politik meselelere katılımının sağlanması bakımından önemli bir aşama olarak değerlendirilmektedir.

1.4.3. Birleşmiş Milletler ve Amerikan Kamu Yönetimi Derneği Ortak Modeli

Birleşmiş Milletler ve Amerikan Kamu Yönetimi Derneği'nin ortak geliştirdikleri modele göre bir ülkenin online varlığı şu beş aşamada ele alınabilir (UN/ASPA, 2002: 12-14): Ortaya Çıkma (Emerging), Gelişmiş/Geliştirilmiş (Enhanced), Etkileşimli (Interactive), İşlem (Transactional) ve Tam Entegre/Kesintisiz (Fully Integrated or Seamless).

- Ortaya Çıkma: Bu aşama ülkelerde kamu kurumları tarafından birbirinden bağımsız olarak, herhangi bir etkileşime imkan vermeyecek şekilde tek yönlü örgütsel ve politik bilgi sunma amacıyla fakat durağan ve sıkça güncellenmeyen kurumsal web sitesi oluşturma faaliyetlerinin başladığı bir dönemdir. Ortaya çıkma aşamasında web siteleri

üzerinden kamu kurumları ve görevlilerinin adres ve telefon bilgilerine ulaşılabilir, web sitelerinde nadiren sıkça sorulan sorular gibi bölümlere rastlanabilir.

- Gelişmiş/Geliştirilmiş: Bir ülkenin online varlığı kamu kurumlarının kurumsal web sitelerinin sayısındaki artışla doğru orantılıdır. Bu aşamada kamu kurumları içeriğinde daha spesifik bilgilerin yer aldığı ve daha sık güncellenen bir web site yayıncılığı faaliyeti içerisine girerler. Bu aşamada kamu kurumlarının web sitelerinde diğer kurumların web sitelerine ait linkler, resmi yayımlar, mevzuat bilgileri, haber bültenleri ve e-mail adresleri yer almakta; vatandaşlara web sitesi üzerinden site içi arama yapabilme imkanı sunulmaktadır.

- Etkileşimli: Bu aşama önemli sayıda kamu kurumu ve hizmetinin internet üzerinden erişime açıldığı; e-mail ve kişisel görüş bildirme imkanı sağlayan yorum alanları (duvarlar) aracılığıyla vatandaşla hizmet sağlayıcılar arasındaki resmi etkileşimlerin daha girift hale geldiği; vatandaşın daha spesifik aramalar yapabildiği; bir takım formlar indirip bunları online ortamda yetkililere ulaştırabildiği; web site içeriğinin düzenli olarak güncellendiği bir aşama olarak karşımıza çıkmaktadır.

- İşlem: Bu aşama güvenli siteler aracılığıyla kullanıcı şifreli ve dijital imzalı işlemlerin gerçekleştirilebildiği bir aşamadır. Bu aşamada vatandaşlar vergi, ceza ve fatura ödemesi gibi online ödemelerde bulunabilir; vize ve pasaport işlemleri, doğum ve ölüm kayıtlarıyla ilgili işlemleri online ortamda güvenli bir şekilde gerçekleştirebilir.

- Tam Entegre/Kesintisiz: Bu aşamada kamu hizmetlerine online ortamda çabucak erişim sağlayabilmek maksadıyla hizmetlerin ortak/benzer hizmet kategorilerinde birleştirilmek/toplanmak suretiyle online olarak sunulduğu, bu sayede farklı düzeydeki kamu kurumları arasındaki sınırların ortadan kaldırılarak tam entegrasyonun sağlandığı bir aşamadır.

1.5. E-DEVLETİN AMAÇ VE YARARLARI

Başarılı bir şekilde yaşama geçirilen e-devlet projeleri ve uygulamalarının bireysel, kurumsal ve toplumsal çeşitli amaç ve faydaları söz konusudur. Bu amaç ve faydalar kısaca şöyle açıklanabilir:

Kamu Yönetiminde Şeffaflık, Hesapverebilirlik ve Devlete Güvenin Artması: E-Devlet uygulamaları kamu yönetiminde şeffaflık ve hesapverebilirliğe katkı sağlayarak devlete güvenin artırılmasının iyi bir aracı olabilir. E-Devlet uygulamaları sayesinde gizlilik uygulamalarını mümkün olan alt düzeye indirmek, bilgi edinme hak ve özgürlüklerinin önünün açılması, bilginin hızlı bir şekilde toplumun ilgili tüm kesimlerine ulaştırılması mümkün görünmektedir (Köseçik ve Karkın, 2004: 99).

Maliyetlerin Azaltılması ve Ekonomik Gelişmeye Katkı: E-Devlet uygulamalarının hayata geçirilmesi neticesinde yönetim basitleşecek, mükerrer işlemler önlenebilecek (Uğur ve Çütçü, 2009: 3), kağıt tabanlı işlemler ortadan kaldırılacak (Aylıkçı, 2014: 26), bu sayede hem bürokrasinin ortadan kaldırılması ve maliyetlerin azaltılması hem de kaynak israfının önüne geçilebilmesi mümkün olabilecektir. Kamu kurumlarının hizmetleri için hazır bulundurduğu personel sayısında azalma, dolayısıyla personel giderlerinde azalma, kamu kurumlarının fiziksel donanımı ve eskimeler nedeniyle ortaya çıkan amortisman maliyetlerinde azalma gözlenebilecektir (Karaarslan, 2011: 23).

Verimlilik ve Hizmet Kalitesinin Artırılması: E-Devletin, en beklendiği amaç ve yararları arasında kamuda verimliliğin ve hizmet kalitesinin artırılması yer almaktadır (Köseçik ve Karkın, 2004: 100). Bu yüzden, kamu yönetiminin kamu hizmetlerinde verimliliğin ve hizmet kalitesinin artırılması için BİT'lerin imkanlarından mümkün olan en üst düzeyde yararlanması gerekmektedir (Maraş, 2011: 123).

Hızlılık ve Mekana Bağımlılığın Ortadan Kaldırılması: E-Devlet uygulamalarının bir diğer faydası kamu hizmetlerinin sunumunda hızlılığın sağlanması ve mekana bağımlılığın ortadan kaldırılmasıdır. Hizmetin sunumundaki hız hizmet kalitesini belirleyen önemli etkenler arasında yer almaktadır. Yönetimlerin, vatandaşların kendisinden beklediği çeşitli hizmetleri online olarak sunabilecek altyapıyı oluşturmaları neticesinde hizmetlerin sunumunun gecikmesi durumu ortadan kalkmış olacaktır (Köseçik ve Karkın, 2004: 100). Öte yandan, online ortamda sunulan hizmetler niteliği itibarıyla vatandaş mekana bağımlılıktan kurtaracaktır. Vatandaşlar, istedikleri zaman istedikleri yerden hizmet alabileceklerdir. Bu toplumun dezavantajlı kesimleri başta olmak üzere vatandaşların hizmete erişimi açısından büyük bir fırsat ve kolaylık sağlayacaktır.

Kamu Hizmetlerinde Süreklilik ve 7/24 Hizmet İmkani: Kamu hizmetleri niteliği itibarıyla kamu yararı doğuran hizmetlerden sayıldığından sürekli ve düzenli bir biçimde

yerine getirilmesi gerekir. E-Devlet ile kamu kurumları çok daha fazla hizmeti 365 gün 7/24 sunabileceklerdir.

Kamu Hizmetlerine Erişilebilirliğin Artması: Kamu hizmetlerine e-devlet uygulamaları aracılığıyla erişilebilirlik; engelliler ve farklı programlar kullanan vatandaşlar dahil tüm kesimlerin kamu hizmetlerine e-devlet üzerinden kolayca ulaşabilmesi anlamına gelmektedir (Durmuş ve Çağıltay, 2012: 295).

Hata Oranlarının En Aza İndirilmesi: Kamuda e-devletin tesisi ile insan odaklı hataların en aza indirilmesi söz konusu olabilecektir. Nitekim, herhangi bir evrakın kamu kurumuna ulaşmasından itibaren hangi birimde ve ne için bulunduğu online olarak kolayca izlenebilecek, böylece etkin bir kontrol mekanizması geliştirilmiş ve kamu personelinin yapacağı hatalar da en aza indirilmiş olacaktır (Aylıkçı, 2014: 27-28).

Kamu Hizmetlerine Katılımın ve Demokrasi Düzeyinin Artması: Katılım ve demokrasi kavramlarının e-devlet uygulamaları içerisinde önemli bir yere sahip olduğu söylenebilir. BİT'lerin demokratik süreci destekler mahiyette kullanımının siyasal katılıma dair kolaylaştırıcı ve ilgi arttırıcı bir unsur olacağı ve sonuç itibariyle siyasal katılıma ve demokratik sürece katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Politika Oluşturma Süreçlerinin İyileştirilmesi: İnternet başta olmak üzere BİT'lerin neredeyse her bir türü (örneğin kioks terminalleri, cep telefonları vs.) politika belirleme süreçlerinde vatandaşların görüşlerinin alınmasının iyi birer aracı olabilirler. Mahiyeti ne şekilde gerçekleşirse gerçekleşsin, e-devlet bugüne dek hiç olmadığı kadar geniş politik katılım alanları meydana getirmektedir. Böylece politika oluşturma süreçlerinin hem nicel hem de nitel olarak iyileştirilmesine katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

1.6. E-DEVLETE DAİR ZORLUKLAR VE SORUN ALANLARI

E-Devletin beklenen ekonomik, mali, yönetsel ve toplumsal nitelikli faydalarının ortaya çıkabilmesi için birtakım gerekliliklerin sağlanması ve e-devletin önündeki engellerin aşılması gerekmektedir. Söz konusu engel ve sorunlar, siyasal, yasal, teknik ve kültürel olabilir. E-Devletin başarısı için mutlak surette karşılanması gereken önkoşullar ve aşılması gereken sorunlar kısaca şöyle açıklanabilir:

Lider İnisiatifi ve Bürokratik Direnç: Bir örgütte lidere rağmen bir değişimi gerçekleştirmek neredeyse imkansızdır. Bu yüzden, e-devlet dönüşümünde başarıyı yakalamak için tüm yönetim kademelerindeki seçilmiş ve atanmış yöneticilerin itici güç olarak e-devlet politika hedeflerini anlaması ve sahiplenmesi gerekmektedir (infoDev, 2002: 7). E-Devlet'e geçiş, kamu kurumları için geleneksel iş görme biçimlerinin ve bürokrasi kademesindeki dengelerin değişmesi gibi anlamlara gelmektedir. Bürokrasinin yeniye olan direnci veya en azından mesafesi az veya çok bir ölçüde hep var olmuştur. Bürokratik direnç, özellikle değişim sürecinin kurum tabanından değil de dışarıdan başladığı durumlarda daha şiddetli şekilde görülmektedir. İşte bu noktada kurumda lider vasfını taşıyan kişilere kurumu değişime hazırlamak adına büyük işler düşmektedir.

Uyum Sorunu: E-Devlete geçiş ile birlikte kamuda geleneksel iş görme usullerinin birçoğu yerini yeni BİT kullanımı merkezli yöntem ve usullere bırakacaktır. Burada sürecin her iki tarafını da yani hem kamu personelini hem de vatandaşı ilgilendiren bir uyum sorunu gündeme gelecektir (İnce, 2001: 31). Başarının anahtarı bu uyum sorununu ortadan kaldırmaya dönük bir adaptasyon sürecinin belirlenmesi ve uygulanması olacaktır.

Teknolojik Altyapı ve Teknolojik Dizayn: BİT alanındaki altyapı eksikliği e-devlet uygulamaları için en büyük zorluklardan biridir (Alshehri ve Drew, 2010: 82). BİT'lerin politik ve yönetsel alanda kullanımının her geçen gün arttığı günümüzde e-devlet, büyük teknolojik altyapı yatırımları tesis etmeyi zorunlu kılmaktadır. BİT alanındaki hızlı değişim ise, yatırım yapılan teknolojilerin hızla eskimesi ve geçerliliğini yitirmesine yol açmaktadır. Bu açıdan, devletin hızla gelişen teknolojiye ayak uydurması ve teknolojik altyapısını güncellemesi gereği ortaya çıkmaktadır. Esnekliğini ve güncelliğini yitirmiş sistemler (miras sistemler) ile kamu hizmetleri açısından bütünlüğü sağlayacak ve birlikte çalışmaya imkan tanıyacak e-devlet uygulamaları gerçekleştirebilmek mümkün görünmemektedir. Bunun için yapılması gereken miras sistemlere yenilerini eklemek yerine birlikte işlerliği yüksek (interoperability) sistemlerden yararlanmak olmalıdır (Sobacı, 2012: 29).

İstihdam Politikasındaki Değişiklikler: E-Devlete geçiş süreci, kamuda istihdam politikası üzerine de etki etmektedir. Bu süreçte, kamuda yeni personel istihdam edilirken tercihin BİT'lere hakimiyeti yüksek olanlardan yana kullanılması ve BİT merkezli yeni personel pozisyonlarının gündeme gelmesi gibi durumlar ortaya çıkmaktadır. E-Devlet ile

beraber kamuda yeni iş sahaları ortaya çıkmakla birlikte; yeni iş görme biçimine adapte olamayacak personelin sistemin dışına itilmesi ve geleneksel ve emek yoğun usullerle gerçekleştirilen pek çok işin ortadan kalkmasıyla işsizlik oranının artması gibi bir sorunun ortaya çıkma ihtimali söz konusudur (İnce, 2001: 33).

Sayısal Bölünme: Sayısal Bölünme (Digital Divide), farklı sosyoekonomik düzeydeki bireylerin, firmaların veya ülkelerin BİT'lere erişiminde ve kullanımında yaşadığı eşitsizlik (OECD, 2001: 5) olarak tanımlanmaktadır. Bu noktada, sayısal bölünmenin kronikleşmesini önlemek adına altyapı eksikliklerinin tespit edilerek giderilmesi, dijital okur-yazarlığın (e-literacy) artırılması, dezavantajlı kesimlere yönelik ilave tedbirlerin alınması, BİT kullanımına yönelik eğitim faaliyetlerinin her düzey eğitim kurumlarında yaygınlaştırılması, BİT'lere erişebilirliğin (accessibility) artırılması yönünde adımların atılması gerekmektedir (Şahin ve Taşpınar, 2014: 247-248; Sobacı, 2012: 30).

E-Devlet Uygulamalarının Maliyeti ve E-Hizmetlerin Fiyatlandırılması: E-Devlet uygulamalarının niteliği itibarıyla yüksek maliyetli oluşu e-devlete geçişin önünde önemli bir sorun alanı olarak durmasına yol açmaktadır. Bu noktada, e-devlet uygulamasının başarılı olabilmesinin birinci koşulu, gerekli finansal kaynağın (bütçenin) tahsis edilmesidir (Sobacı, 2012: 29). Ayrıca, kamu hizmetlerinin bedelsiz oluşu ilkesi yönetimleri e-devlet hizmetlerini fiyatlandırma noktasında zora sokmaktadır (Kösecik ve Karkın, 2004: 108).

E-Devlet uygulamalarının finansmanı meselesinde dünyada çeşitli uygulamaların olduğu görülmektedir. Bu noktada başlıca iki ayrım söz konusudur. İlki e-devletin bir kamu hizmeti olduğu ve vergi gelirlerinden finanse edilmesi gerektiği iken, ikincisi ise e-devlet uygulamalarının kullanıcı öder prensibi gereği fiyatlandırmaya tabi tutulması gerektiği anlayışıdır (Yıldız, 2015: 313). Sobacı (2012: 29-30) ise, e-devlet uygulamalarının maliyeti konusundaki sıkıntıları aşabilmek için e-devlet girişimlerinin temel bir partneri görünümünde olan özel sektöre sorumluluk yüklemek, uygulamalara finansal destek sağlaması bakımından kamu-özel sektör işbirliğinin sağlanması, e-devlet uygulamasından bir kazanç elde ediliyorsa bunun yine e-devletin gelişiminde kullanılmasının ilke olarak benimsenmesi ve devletin fayda-maliyet analizleri neticesinde e-devlet yatırımlarını daha seçici olarak gerçekleştirmesi gerektiğine vurgu yapmaktadır.

Mahremiyet ve Güvenlik: Her başarılı e-devlet projesinin altında projeye duyulan güven yatmaktadır. E-Devlete güveni tesis etmenin yolu ise tüm paydaşların mahremiyet ve güvenlik konusundaki endişelerinin ortadan kaldırılmasıyla mümkün olacaktır (infoDev, 2002: 15). Devletin vatandaşları hakkında hizmetlerle alakalı birçok kişisel veriyi toplayıp yönetmesi ise mahremiyet ve güvenlik endişelerine kapı aralamaktadır.

Mahremiyet ve güvenlik kaygılarını ortadan kaldırmak için çeşitli tedbirlerin alınması gerekmektedir. Bunun için öncelikle, kamu kurumlarının elektronik ortamda sakladıkları vatandaşa ait bilgilerin kişilerin rızası olmaksızın el değiştirmesi ve yayılması önlenmelidir. Bu amaçla, ülkelerin hukuki düzenlemeler yapması ve var olan mevzuatlarını günün koşullarına uyumlu hale getirmesi gerekmektedir. Ayrıca, bu sorun yasal araçların yanında teknik araçlarla da ortadan kaldırılmaya çalışılmalıdır. Bunun yolu ise, kamu kurumlarının siber güvenlik politikalarını tekrar gözden geçirmesinden ve güvenlik altyapılarını kuvvenlendirmesinden geçmektedir (İnce, 2001: 36-37).

Yasalardan Kaynaklanan Eksikliklerin Giderilmesi: E-Devlete geçiş elektronik arşivleme, elektronik imza, bilgiye erişim özgürlüğü, kişisel verilerin korunması, bilişim suçları, fikri mülkiyet hakları ve telif hakkı gibi konularda yeni kurallar, politikalar, yasalar ve yasal değişikliklerin gerçekleştirilmesi ihtiyacını gündeme getirmektedir. Çünkü, e-devlet uygulamalarının başarısı için uygun yasal zeminin oluşturulması gerekmektedir (Ndou, 2004: 13).

E-Devlet Politikası Oluşturma ve Strateji Belirleme: E-Devlet gibi kamu yönetiminin geleneksel örgüt yapısı ve iş görme biçimleri üzerinde köklü değişimler öngören bir konunun başlı başına bir politika ve stratejiden yoksun gerçekleştirilmesi düşünülemez. E-Devlet politikası oluşturulurken ülkenin diğer makro politikalarıyla bağının kurulması gerekmektedir. Ayrıca, e-devlet stratejisi hayata geçirilirken stratejik yönetim anlayışının öngördüğü temel aşamaların takip edilmesi de gerekmektedir.

2. YEREL E-DEVLET

2.1. YEREL YÖNETİMLER VE BİLGİ VE İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİ İLİŞKİSİ

Devlet ve vatandaş arasında gerçekleşen ilişkilerin büyük kısmında devlet tarafını temsilen halka en yakın yönetim birimleri olmalarından ötürü yerel yönetimler karşımıza çıkmaktadır. Özel sektörün BİT kanalıyla gerçekleştirdikleri hizmet sunumundan etkilenen ve bunu kamu kesiminden de bekleyen vatandaşların talepleri başta olmak üzere; merkezi yönetim, sivil toplum kuruluşları, uluslararası kurum ve kuruluşların da baskı ve yönlendirmesiyle yerel yönetimler, BİT'lere dayanan yeni bir yönetim anlayışını gündemine almak durumunda kalmışlardır (Parlak ve Sobacı, 2008: 234-235).

BİT kullanımının yerel yönetimlerde çok geniş kapsamlı olarak değerlendirilmesi gerekmektedir. Yerel yönetimlerde etkin bir şekilde kullanılması neticesinde BİT'lerin, yerel yönetimlerin daha etkin ve verimli hizmet sunumu gerçekleştiren kurumlara dönüşmesine ve yerelde demokrasinin tabana yayılmasına büyük katkılar sağlayacağına inanılmaktadır. Bu inanç, yerel yönetimlerde BİT merkezli bir dönüşümün ne denli önemli bir girişim olduğunu ortaya koymaktadır.

Yerel yönetimler, daha etkin ve verimli hizmet sunumu gerçekleştirmek ve yerelde demokrasinin tabana yayılmasına katkı sağlamak gibi pek çok amacı gerçekleştirmek için web sayfası, kent bilgi sistemleri, kısa mesaj servisi ve kiosk terminalleri gibi araçlardan yararlanabilir. Bu araçlar vasıtasıyla yerel yönetimler, çok çeşitli bilgileri vatandaşlarla paylaşabilir; birtakım online formların doldurtulması ve başvuruların yapılmasına imkan tanıyabilir; kamuoyu yoklaması ve anket gibi araçlarla vatandaşların görüşlerinin öğrenilmesi yoluna gidebilir; fatura, vergi ve harç gibi işlem temelli hizmetlerin gerçekleştirilmesini sağlayabilir; hatta e-referandum ve e-oylama gibi uygulamalar gerçekleştirebilirler.

Bu bağlamda, kamu yönetiminde reform sürecinde, artan görev ve sorumluluklarını en iyi şekilde yerine getirebilmeleri adına yerel yönetimlere düşen görev, BİT'leri kullanabilme kapasite ve yeteneklerini mümkün olan en üst seviyeye çıkartmak suretiyle e-dönüşümlerini gerçekleştirmek olmalıdır (Şat, 2012: 236).

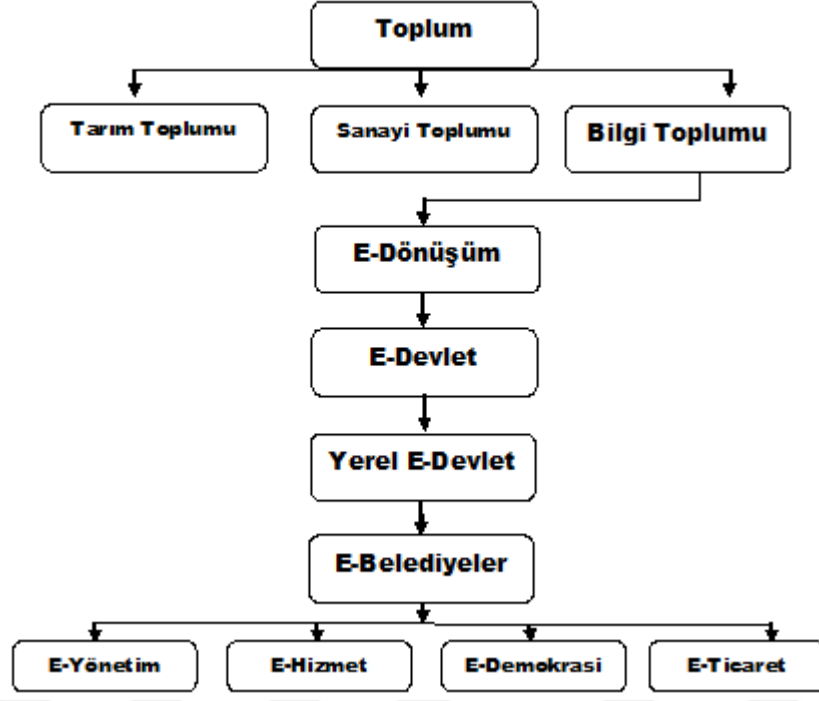
2.2. YEREL E-DEVLET VE E-BELEDİYE: KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Günümüzde, yerel yönetimler BİT'lerden yoğun bir şekilde yararlanmakta, böylece karşımıza yerel e-devlet kavramı çıkmaktadır. Yerel e-devlet, yerel yönetim birimlerince gerçekleştirilen tüm e-devlet girişim, proje ve uygulamalarını ifade etmek adına kullanılan bir kavramdır (Yıldız, 2011a: 2). Yerel e-devlet, yerel yönetimlerin sadece internet üzerinde bir web sitesi bulundurmasından ibaret değildir. Yerel e-devlet, yerel yönetimlerin kendi aralarında (yatay) ve merkezi hükümetle (dikey) olan e-koordinasyonu; arka ofis uygulamaları (e-yönetim) ve vatandaşa dönük (e-hizmet, e-ticaret, e-demokrasi) uygulamalarının tümü olarak anlaşılmalıdır (Şat, 2012: 238).

Yerel e-devlet kavramı, e-belediyeyi de kapsayan bir kavramdır (bkz. Şekil 1). E-Belediye (e-municipality) kavramı literatürde bazı çalışmalarda¹ yerel e-devlet (local e-government) kavramıyla özdeş bir kavram gibi kullanılmasına rağmen, gerçekte iki kavram arasında kapsam farkı bulunmaktadır. Buna göre, e-belediye kavramının kapsamına “belediyeler bünyesinde gerçekleştirilen tüm e-devlet faaliyetleri” dahil edilebilecekken; söz konusu kavram il özel idareleri, köyler vb. gibi diğer yerel yönetimler bünyesinde gerçekleştirilen faaliyetleri kapsamamaktadır. Dünyada da, Türkiye’de de yerel yönetimler içerisinde en işlevsel ve öne çıkan yerel yönetim birimleri belediyelerdir. Yerel yönetimlerde e-devlet uygulamalarının çoğu belediyeler bünyesinde gerçekleştirildikleri için bu uygulamaları e-belediye kapsamında değerlendirmek gerekir (Yıldız, 2011a: 3). Bu durumdan hareketle, e-belediye kavramının literatürde de hatırı sayılır oranda bir kullanımı söz konusudur (Bensghir ve Akay, 2006: 33; Shahnavazi ve Shahnavazi, 2012: 141; Henden, 2005: 1).

¹ Örneğin, Henden ve Henden (2004: 48, 54, 60) ve Şahin (2007: 166) çalışmalarında yerel e-devlet ve e-belediye kavramlarını arasında ayırım gözetmeksizin çok defa birbirinin yerine kullanmıştır.

Şekil 1: Toplumsal Gelişme ve E-Devlet Kategorileri İlişkisi



Kaynak: Yıldız, 2011b: 7.

Yerel yönetimler düzeyinde e-devlete geçişin birtakım hususi amaç ve yararlarından bahsedebilmek mümkündür. Yerel yönetimlerde e-devlete geçişten beklenen yararlar kısaca şöyle sıralanabilir (Şahin, 2007: 168):

- Yerel hizmetlerin yerel halkın gereksinimlerine göre düzenlenmesi ve sunulmasının imkanı hale gelmesi,
- Yerel hizmetlerde maliyetlerin düşürülmesi,
- İnternete aktarılabilen yerel hizmetlere 7 gün 24 saat ulaşılabilmesi,
- Yerel yönetimlerin hizmet ve eylemleri ile yönetimlerinin kararlarının denetlenmesi,
- Yerel yönetim faaliyetlerinin ve gündemlerinin her yerden izlenebilmesi,
- Farklı semt ve mahallelerde yaşayan yerel halka eşit mesafede olma ve eşit düzeyde hizmet götürme imkanının sağlanması,
- Yerel halkın belediye faaliyetlerine ve demokratik süreçlere daha aktif bir biçimde katılabilmesinin sağlanması,

- İmar, parsel, ihale vb. faaliyetlerde rüşvet ve yolsuzlukların önüne geçilebilmesi,
- Daha fazla yerel hizmetin internete aktarılmasıyla bürokratik işlemlerin azaltılması,
- Hesap verebilir ve daha şeffaf bir belediye yönetimi tesis edilmesi,
- Yerel halkın talep ve şikâyetlerine kısa sürede yanıt verebilen bir belediye yönetimi oluşturulması,
- Vatandaşla yerel yönetim arasındaki engellerin ortadan kalkması ve etkileşimin artması,
- Merkezi yönetimle yerel yönetimler arasında etkili bir ağ yapısının oluşturulması ve bilgilerin karşılıklı olarak paylaşılması.

Yerel e-devlet kapsamında, yerel yönetimler söz konusu faydaların ortaya çıkabilmesi için çeşitli araçlardan yararlanmaktadır. Web sayfası oluşturulması, kent bilgi sistemlerinin kurulması, mobil telefonlar, avuç içi bilgisayarlar için kablosuz hizmet sunma uygulamalarının (WAP) geliştirilmesi, PDA adı verilen el terminalleri ve kiosk tarzı (ATM benzeri) terminallerden yararlanılması bu araçlara örnek olarak verilebilir. Söz konusu araçların yerel yönetimler tarafından etkin ve yerinde kullanımı e-devletten beklenen faydaların ortaya çıkmasını kolaylaştıracaktır. Fakat, sadece bu araçların kullanılması yerel e-devlete geçiş için tek başına yeterli görünmemektedir.

2.3. YEREL E-DEVLETE GEÇİŞTE ATILMASI GEREKEN ADIMLAR

Yerel yönetimlerde e-devlet'in tesis edilmesi şüphesiz teknolojik bir adaptasyon sürecinin beraberinde, bir zihniyet değişimini de gerekli kılmaktadır. Bu durum, e-devletin benimsenmesi konusu ile yakından ilişkilidir. Gerek yerel yönetimlerin temsilcilerinin gerekse vatandaşların e-devlet hakkında yeterince bilgi sahibi olmalarını sağlamak suretiyle e-devlete dair önyargılarını ortadan kaldırmak yerel e-devlet açısından yapılması gereken iş olarak karşımıza çıkmaktadır. E-Devletin sunduğu fırsatların ve e-devletin faydalarının iyi anlatılması, hem yöneticilerin hem de vatandaşların e-devlete yönelik bakış açısını değiştirecek ve e-devletten beklentilerine ve e-devleti kullanmaya dair tutum ve niyetlerine olumlu yansıtacaktır. Bu bağlamda, yerel e-devlete geçişi sağlayabilmek için hayata geçirilmesi gereken bir dizi faaliyet bulunmaktadır:

Müşteri Odaklı Anlayışın Geliştirilmesi: Yerel e-devlete geçiş, yönetimlerin vatandaşların ihtiyacını karşılama noktasında yeniden esaslı bir şekilde düşünmelerini

gerekli kılmaktadır. Bu sayede yerel yönetimler kamu hizmetlerini müşteri odaklı bir yapıyla uyumlu hale getirebileceklerdir (Atkinson, 2000: 5). Yerel yönetimler öncelikle müşteri beklentilerini karşılayacak en iyi sistemi tasarlamak için beklentileri tespit etmeli, devamında bu beklentileri karşılayacak bir sistemi kurmak için girişimde bulunmalıdırlar. Yerel yönetimler, merkezi yönetime göre vatandaşla daha fazla birebir ilişkiye girdiklerinden yerel e-devlete geçişle birlikte müşteri odaklı anlayışın yerleştirilmesi, vatandaşın memnuniyet düzeyinin artırılması başta olmak üzere zaman ve maliyet tasarrufları da sağlanabilecektir.

Sadece Otomasyona Geçiş Değil, Devletin Yeniden İcadı: Yerel e-devlete geçiş teknolojik veya araçsal bir bakış açısı sergilenerek sadece yönetimin rutin iş ve işlemlerinin artık BİT aracılığıyla gerçekleştirilmesi olarak algılanmamalıdır. Yerel e-devlete geçiş, değişim-dönüşüm odaklı bir bakış açısıyla yönetimin, yönetsel süreçleri yeniden kurgulaması, yönetimin yeniden icad edilmesi olarak algılanmalıdır (Atkinson, 2000: 5).

Gerçekçi ve Tutarlı Hedeflerin Belirlenmesi: Yerel e-devlete geçiş için, geleceğe dair kısa, orta ve uzun vadeli somut, tutarlı ve gerçekçi hedeflerin belirlenmesi gerekmektedir (Durna ve Özel, 2008: 18). Örneğin, e-dönüşüm sürecine giren bir yerel yönetim kuruluşunun üç sene sonunda dosya ve kağıt masraflarında %30 azalma, işlem maliyetlerini %20 düşürme gibi hedefler belirlemesi gerekmektedir.

Gelecek İçin Bugünden Yatırım: Tüm kurumlarda olduğu gibi yerel yönetimlerde de e-devlete geçiş aşamasında yüksek maliyetlerle karşılaşmaktadır. Yerel yönetimlerin merkezi yönetim kuruluşlarına nazaran daha fazla mali kaynak sıkıntısı çektiği düşünüldüğünde, BİT'lere yapılan yatırım ve bu yatırımlardan çabuk geri dönüş alınması hususu yerel yönetimlerde daha fazla öne çıkmaktadır (Atkinson, 2000: 5; Durna ve Özel, 2008: 19). Asıl amaç, mümkün olan en kısa sürede kaynak tasarrufu sağlanması olmakla birlikte, orta ve uzun vadede tasarruf sağlayacak girişimlerin de hayata geçirilmesi gerekmektedir.

Yönetim ve Vatandaş Arasındaki Dijital Etkileşime Odaklanma: BİT arasında özellikle internet, toplumda popülaritesi yüksek bir araçtır. Günümüzde internet, çok çeşitli platformlar üzerinden türlü etkileşim imkanları sunmaktadır (Durna ve Özel, 2008: 19). Yönetimlerin, artık çeşitli bloglar, web 2.0 araçları, web siteleri, sosyal ağ siteleri gibi pek çok platform üzerinden vatandaşla kolayca etkileşim kurmaları mümkündür. Yerel

yönetimlerden beklenen, gerek vatandaş gerekse iş çevreleri ile olan etkileşimlerini bu dinamik yapılar üzerinden alternatifli şekilde örgütlemeleri ve yönetimlerini tüm paydaşları için bilinir ve erişilebilir kılmalarıdır.

Kamu ve Özel Sektör Etkileşimi ve İşbirliğinin Sağlanması: BİT'lerin yönetime adaptasyonu, özel sektör ve kamu kesimi dahil tüm yönetimler için geçerlidir. Öte yandan, kamu kesimi ile özel sektör pek çok alanda etkileşim içerisine girmektedirler. Bu bağlamda, tüm kamu kurumlarında olduğu gibi yerel yönetimlerin de hem arka ofis uygulamalarını hem de özel sektör ve vatandaşa yönelik ara yüzlerini oluştururken birbirleriyle uyumlu, birbirlerini tamamlayıcı ve özel sektörün de vatandaşların da alışkın oldukları sistemleri kullanmak ve hatta bu sistemleri beraberce oluşturmak suretiyle bir alt yapı tesis etmeleri gerekmektedir. Çünkü, birbirleriyle uyumlu sistemler geliştirmek karşılıklı işlem yapılabilirlik düzeyini arttırarak daha etkin, ucuz ve daha az karmaşık bir yerel e-devlet varlığı meydana getirecektir (Durna ve Özel, 2008: 19).

Elektronik İşlemlerden Elde Edilen Tasarrufun Bir Kısımının Vatandaşlara Yansıtılması: Atılacak bu adım, geleneksel usullerle aynı hizmetin yerine getirilmesinden online olarak yerine getirilmesi halinde bazı hizmetler için vatandaşın alınan katkı payının azaltılması şeklinde anlaşılmalıdır.

Mahremiyet ve Güvenlik Kaygısıyla İnternet Üzerinden Bilgiye Erişimi Kısıtlamak Yerine Teşvik Etmek: Yerel e-devlete geçişte hem bürokratlar hem de vatandaşlar tarafından yöneltilen eleştirilerden biri, mahremiyet ve güvenlik konusunda karşılaşılmaması muhtemel problemlerdir. Fakat hali hazırda mevcut bürokratik sistemin e-devletten daha güvenli olmadığı da ortadadır. Bu yüzden, yerel yönetimlere düşen mahremiyet ve gizlilik endişelerinden ötürü e-devlete geçişi askıya almak yerine, öncelikle güvenlik ve gizlilik önlemlerini arttırma yönünde atımlar atılması, ardından ise kaygıların yersizliğine dair vatandaşların ikna edilerek e-devlete güvenin arttırılmaya çalışılması olmalıdır (Atkinson, 2000: 6; Durna ve Özel, 2008: 20).

Vatandaşların Bilgilerinin Gizliliğine Saygı Duyulması ve Bilgilerinin Korunması: Başarılı bir yerel e-dönüşüm gerçekleştirilmek isteniyorsa, öncelikle yerel yönetimlerin vatandaşlardan kamusal işlemlerle ilgili topladıkları bilgilerin gizliliği ilkesine saygı göstermeleri, gerek sistem açıklarını önlemek, gerekse bireysel gayretleri ve hassasiyetleriyle bu bilgileri korumaları gerekmektedir (Atkinson, 2000: 6). Aksi halde, vatandaşların bilgilerinin ticari veya herhangi başka bir kaygıyla üçüncü şahıslara

ulaştırıldığıının öğrenilmesi gibi durumlarda, e-devlete duyulan güven zedelenecek ve bu da e-devlete geçişin önünde engel teşkil edecektir.

E-Devletin Alternatifsizleştirilmemesi: E-Devleti savunanlar gelecekte hemen hemen tüm hizmetlerin online ortamda gerçekleştirilmesinin imkanı hale geleceğini öngörmektedirler. Fakat, bir kamu hizmeti yerel yönetimler tarafından online olarak verilebiliyorsa bile bir ölçüde geleneksel usullerle ve alternatif başka yöntemlerle de sunulmaya devam edilmesi gerekmektedir (Durna ve Özel, 2008: 20-21). Çünkü, e-devlet vatandaşların tümü için uygun bir hizmet sunum biçimi olmayabilir. Örneğin, yaşlı bir vatandaş kendisini e-devlet üzerinden tek başına işlem gerçekleştirebilecek yetkinlikte görmeyebilir. Bu vatandaşın buna rağmen işlemini online olarak yerine getirmeye mecbur bırakılması, o vatandaşın eskiye nazaran başkalarına bağımlı hale getirmek anlamına gelmektedir. Bu durum, o vatandaşlar açısından yerel yönetimlere ve e-devlete karşı olumsuz izlenimlerin oluşmasına yol açacaktır.

Özel Sektör Hizmetlerini Tekrarlamak Yerine Tamamlayıcı Olmak: Kamu yönetimlerinin bugün yeniden yapılandırılması girişimlerinin altında yatan temel bir sebep, devletin her alanda faaliyet göstermeye çalışan hantal bir yapı haline gelmiş olmasıdır. E-Devlet, yönetimlere bu hantallıktan kurtulmak ve maliyetlerin azaltılması gibi birçok alanda fayda sağlaması beklenen bir yapıdır. Fakat, e-devlet uygulamalarının nerede biteceği konusu önemlidir. E-Devlet uygulamalarının, devletin vatandaşlarına zorunlu olarak yerine getirmesi gereken temel hizmet alanlarıyla sınırlı kalması, tekrardan ticari kaygılarla özel sektörün faaliyet sahasına uzanmaması gerekmektedir (Durna ve Özel, 2008: 21).

Hatalardan Ders Alınması: Yerel yönetimlerde gerçekleştirilen bir e-devlet projesi her zaman için istenilen sonucu vermeyebilir. Bu yüzden, e-devlet uygulamaları küçük ölçekli projelerle ve deneme yanılma yoluyla hayata geçirilmelidir. Bu sayede hatalardan ders alınması ve süreç içerisinde eskiyen teknolojilerin yerine yenilerinin adapte edilmesi, başarısız olanlarından ise vazgeçilmesi mümkün olabilecektir (Atkinson, 2000: 7; Durna ve Özel, 2008: 22).

2.4. TÜRKİYE'DE YEREL YÖNETİMLERDE E-DEVLET

Türk kamu yönetiminde gerçekleştirilen reform çalışmalarından her kurum gibi yerel yönetimler de etkilenmiştir. Bu bağlamda, aynı merkezi yönetimlerin günün

beklentilerini karşılamak için reforma tabi tutulması sürecinde olduğu gibi, yerel yönetimler alanındaki reform çalışmalarında da BİT'lerin yönetime adapte edilmesi önemli bir yere sahiptir.

BİT alanındaki hızlı gelişme; toplumsal taleplerin değişmesi; yönetim anlayışında yaşanan değişimler; uluslararası, ulus-üstü ve küresel süreçlerin yönlendirmesi gibi birçok faktörün etkisiyle e-devlet Türkiye'de kamu yönetiminin gündemine girmiştir. Türkiye'de merkezi yönetim düzeyinde 2000'li yılların başından itibaren birçok e-devlet proje ve uygulaması ortaya çıkmış, fakat söz konusu yerel yönetimler olduğunda bu alandaki uygulamalar merkezi yönetimlere nazaran görece daha zayıf kalmıştır. Bunun en temel sebeplerinden biri, Türkiye'de yerel e-devlete geçişi teşvik edecek güçlü bir yasal çerçevenin olmamasıdır.

Türkiye'de yerel yönetimler anayasayla güvence altına alınmış kurumlardır. Anayasanın 127. maddesinde temel yerel yönetim birimleri olarak il özel idareleri, belediyeler ve köyler sayılmaktadır. Türkiye'de yerel yönetimler mevzuatı dikkate alındığında bazı yerel yönetimlerin organik kanunlarında e-devlete hiç yer verilmediği (442 sayılı Köy Kanunu), bazı kanunların ise e-devleti dar ve teknik bir bakış açısıyla (5393 sayılı Belediye Kanunu 14. madde, 5216 sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu 7. madde, 5302 sayılı İl Özel İdari Kanunu 6. madde) ele aldığı görülmektedir. Anılan üç kanunda da yerel yönetimlere e-devlete dair "coğrafi ve kent bilgi sistemleri kurmak"tan başka bir ödev yüklenmediği görülmektedir. Bu şekliyle, yerel yönetimler mevzuatının yerel e-devlete geçişe katkı sağlayacak bir içeriğe sahip olmadığı ifade edilebilir. Bununla birlikte, yerel yönetimler mevzuatının e-devlete yönelik atılacak adımlarının önünde engel teşkil edecek bir durumunun da bulunmadığını ifade etmek gerekmektedir.

Bununla birlikte, Türkiye'de yerel yönetimlerde e-devlete geçiş sürecini desteklemek ve sürece yön vermek amacıyla uygulanan bazı önemli projelerden söz edilebilir (yerelnet.org.tr):

- YERYÖN (Yerel Yönetimlerin Güçlendirilmesi Araştırma Projesi): 1998-2001 yılları arasında "Yerel Yönetimler Araştırma ve Eğitim Merkezi" (YYAEM) tarafından uygulanan, yerel yönetimlerin yapısal ve işlevsel sorunlarını ortaya koymaya ve geleceğin yerel yönetimleri üzerine fikir geliştirmeye odaklanan bir projedir. Bu projenin, başlı

başına e-devlete dair amacı bulunmamakla birlikte, kendisinden sonra uygulamaya konan YerelNet projesine veri sağlamış olma gibi önemli bir işlevi bulunmaktadır.

- YEREP (Yerel Yönetimler İçin Eğitim Malzemesi Geliştirme Projesi): Yerel yönetimler alanında verilerin toplandığı, paydaşlara arzedildiği bir platformun olmayışı, bilgiye ulaşma ve bilgi paylaşımına duyulan ihtiyaçtan hareketle 1999 yılında başlatılmış ve halen devam eden bir projedir. Projenin yerel yönetim dünyasına dönük bir web site kurmak (YerelNET adıyla müstakil bir proje olarak da anılmaktadır) ve devamlılığını sağlamak ve yerel yönetimler için eğitim materyali sağlamak gibi iki temel amacı bulunmaktadır. Proje kapsamında akademisyen ve uzman desteği alınarak yerel yönetimleri ilgilendiren farklı alanlarda (kentsel hizmetler, mali yapı, uluslararası ilişkiler vb.) araştırmalar yapılmakta ve eğitim materyalleri geliştirilmekte, araştırma sonuçları ve geliştirilen eğitim materyalleri hem site üzerinden yayınlanmakta hem de kitap şeklinde basılmaktadır.

- YerelNET: YerelNET, yerel yönetimler konusunda çalışanların veri eksikliğinden kaynaklanan sorunlarını çözüme kavuşturmak, yerel yönetimlere dair çok çeşitli bilgileri ortak bir platformda toplamak ve internet üzerinden engelsiz bir şekilde paylaşımını sağlamak amacıyla oluşturulmuş bir yerel yönetim portalıdır. YerelNET, hem vatandaşlar hem de yerel yönetimleri ilgilendiren çok farklı konularda başvuru aracı olarak hizmet vermekte, aynı zamanda vatandaşlarla yerel yönetimler arasında da bir iletişim aracı vazifesi görmektedir.

YerelNET'in uygulamaya koyulduğu dönem itibariyle henüz teknolojiyle yeni tanışan yerel yönetimlere söz konusu teknolojiyi kendi kurumlarına adapte etmenin zannedildiği kadar zor olmadığını göstermesi ve yerel yönetimleri teknoloji kullanımı noktasında cesaretlendirmesi gibi önemli bir işlevi olmuştur (Akay, 2007: 78). Bugün ise YerelNET, Türkiye'de yerel yönetimlere ilişkin mevzuattan seçimlere, ihale ilanlarından yerel yönetim istatistiklerine kadar pek çok bilgiyi bir arada bulunduran ve bu niteliğiyle ilgililer açısından eşsiz bir kaynak olma vasfı bulunan bir portal görünümündedir.

- Yerel Yönetimler Bilgi Tabanı (YERELBİLGİ) Projesi: YYAEM tarafından 2001 yılında başlatılan elektronik ortamda yerel yönetimlerle ilgili veri toplayarak bu verileri politika ve karar alma süreçlerinde kullanmaya elverişli hale getirmeye odaklanmış bir projedir.

YERELBİLGİ projesinin hayata geçirilmesiyle politika üretme, planlama, eşgüdüm ve karar verme süreçlerine destek sunularak, yerel yönetimler arasında işbirliği olanaklarının artırılması noktasında önemli bir adım atılmıştır. Ayrıca, proje sayesinde araştırmacıların ve halkın yerel yönetimlerle ilgili bilgilere rahatça erişmesini sağlayacak bir veri tabanı oluşturulması sağlanmıştır (Karbuz, 2003: 97).

2.5. TÜRKİYE'DE YEREL YÖNETİMLERDE E-DEVLET UYGULAMALARI

2.5.1. İl Özel İdarelerinde E-Devlet Uygulamaları

İl özel idareleri (İÖİ) Türk kamu yönetimi sistemi içerisinde 150 yıllık bir geçmişi olan ve Fransız Département biriminden yönetim sistemimize uyarlanmış kurumlardır. 2005 yılında gerçekleştirilen yerel yönetim reformu sonucunda kabul edilen 5302 sayılı İl Özel İdaresi Kanunu'yla yeni bir hüviyete kavuşmuş olan bu kurumlar, 6360 sayılı kanunla büyükşehir belediyesine sahip illerde kaldırılmıştır.

Türkiye'de yerel e-devlet bağlamında İÖİ'den ziyade, belediyeler ön plana çıkmıştır. Bu durumun ortaya çıkmasında kurum kültürünün, kurumun kendini kentsel hizmetin sunucularından biri olarak görmemesinin (Şat, 2012: 247-248) ve İÖİ'nin görev ve sorumluluk alanına giren faaliyetlerin niteliğinin etkili olduğu belirtilebilir.

İÖİ'deki e-katılım uygulamaları açısından durumu ortaya koyabilmek için Karkın ve Çalhan'ın (2011) Türkiye'deki İÖİ web siteleri üzerinden gerçekleştirilen içerik analizinin bulgularına bakmak yararlı olacaktır:

- İÖİ web sitelerinin hiçbirinde, İl genel meclisi başkanına doğrudan mesaj gönderebilme olanağı yoktur.
- Hiçbir İÖİ web sitesinde vatandaşların, kurumun ilgili kamu görevlileri ile online olarak görüşüp, bilgi, istek, ihbar, öneri vb. paylaşma etkileşimine girebilecekleri chat tarzı uygulama yer almamaktadır.
- İÖİ web sitelerinin %60'a yakınında e-posta uygulamasının bulunduğu görülmektedir.

- İÖİ web sitelerinin % 54'ünde vatandaşların İÖİ'de görevli yönetici ve idari personele şikâyet, istek, öneri vb. başvurularını yazıp iletebildikleri elektronik form bulunmaktadır.

- İÖİ'nin sadece 1 tanesinde vatandaşların İÖİ personeline şikâyet, istek, öneri vb. başvurularını sabit bir telefon hattını arayarak yapabilmeleri olanağı bulunmaktadır.

- Hiçbir İÖİ web sitesinde vatandaşların bilgi, öneri, istek, şikâyet veya ihbar gönderebilecekleri doğrudan İÖİ'ye ait bir SMS hattı bulunmamaktadır. Yine, hiçbir İÖİ bilgilendirme amaçlı hücre yayını uygulamasına sahip değildir.

- İÖİ web sitelerinin sadece %27'sinde BİMER linkinin aktif olduğu görülmektedir.

- İÖİ web sitelerinin %78'inde Bilgi Edinme Hakkı Kanunu kapsamında elektronik form uygulaması bulunmaktadır.

- İÖİ web sitelerinin sadece %11'inde online anket bulunmaktadır.

İl özel idarelerinde e-devlet uygulamalarının durumuna ilişkin daha kapsamlı bulgular ortaya koyabilmek için son olarak İçişleri Bakanlığı Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü (2011) tarafından gerçekleştirilen, halihazırda bu alandaki en güncel çalışma olan ve o gün için var olan 81 İÖİ'nin tümünü kapsayan "E-Devlet (Yerel) Uygulamaları Anketi" çalışmasından elde edilen bulgulara bakılabilir:

- Ankete katılan İÖİ'nin tamamının bir web sitesi bulunmaktadır.

- İÖİ'nin web sitelerinin %89'unda İÖİ temel mevzuatına yer verilmekteyken, %88'inde hizmetler için standartlar ve yönlendirme rehberi mevcuttur.

- İÖİ'nin %67'sinde iletişim merkezi bulunmaktadır.

- İÖİ'nin %94'ünde istek ve şikâyet başvurularının elektronik olarak sisteme kabul edilip ilgili birime iletilerek takibi sağlanmaktayken, fotoğraflı istek ve şikâyetler için bu oran %70'tir.

- İÖİ'nin %55'inin web sitesinde katılımı artırıcı işlemlerden en az biri bulunmaktadır.

- İÖİ'nin sadece %19'unda toplumun dezavantajlı kesimlerine yönelik geliştirilmiş bir e-devlet uygulaması bulunmaktadır.

- İÖİ'nin %62'sinde sayısal veriler için güvenlik politikası ve planı (sorumlu bir müdür/yetkili ekip/güvenlik teknoloji sistemleri kullanımı) bulunmaktayken, %79'unda da güvenlik için kritik dosyalar yedeklenmektedir.

- İÖİ'nin %86'sında e-imza, sadece %2,4'ünde ise mobil imza kullanılmaktadır.
- İÖİ'nin %54'ü GPS ile araç takip sistemini kullanmaktadır.
- İÖİ'nin %80'inde bütçenin hazırlanmasında, bütçeden yapılan harcamaların takibinde, kesin hesabın oluşturulmasında, bütçe tahminlerinde bulunulmasında bir uygulama yazılımı kullanılmaktadır.

- İÖİ'nin sadece %14'ü e-devlet uygulamalarıyla ilgili geri bildirim almak için kullanıcı memnuniyet araştırması yapmışlardır.

- İÖİ'nin sadece %4'ünde (3 İÖİ) e-devlet (Yerel) uygulamaları ve bilişim teknolojilerinin kullanılması sonucunda elde edilen yıllık tasarrufu ölçmeye yönelik bir etki analizi çalışması yapılmıştır. Yıllık tasarrufun İÖİ bütçesine oranının ise bu üç idare için de %1'in altında olduğu ifade edilmiştir.

- E-Devlet (Yerel) uygulamaları, İÖİ'nin %69'unda bilgi işlem biriminin sorumluluğundayken, %16'sında ise yazı işleri biriminin sorumluluğundadır.

- Son olarak İÖİ'nin e-devlet uygulamalarında yaşadığı sorunlar arasında öne çıkanlar sırasıyla; kurum dışı koordinasyon eksiklikleri, altyapı/finansman, uzman eksikliği, e-devletin içselleştirilememesi ve bilgi/strateji eksikliğidir.

Türkiye'de birçok İÖİ e-devlet hizmetlerinde görece zayıf bir pozisyonda bulunmaktadır. İÖİ'ler aynı zamanda e-devlet hizmet çeşitliliği bakımından da beklenen durumda değildir. İÖİ'lerin görev ve sorumluluk alanına giren hizmetlerin niteliği de dikkate alındığında İÖİ'lerin paydaşlarıyla etkileşime girmesine olanak sağlayan e-uygulamaları ihmal ettiği göze çarpmaktadır. İÖİ'lerde e-devlet uygulamalarının durumuna ilişkin fikir sahibi olabilmek adına yukarıda ele alınan çalışmaların hepsi 6360 sayılı yasa kapsamında Türkiye'nin nüfus açısından en büyük otuz ilindeki il özel idarelerinin kapatılmasından önceki tarihte gerçekleştirilmiştir. Dolayısıyla İÖİ'ler üzerinde bugün gerçekleştirilecek olan bir çalışmada kalan İÖİ'lerin nispeten daha küçük İÖİ'ler olduğu düşünüldüğünde daha vahim bulgulara ulaşılacağı düşünülmektedir.

2.5.2. Belediyelerde E-Devlet Uygulamaları

Türkiye'de belediyeler yaklaşık yüz altmış yıllık bir geçmişe sahiptir. Belediyeler, kendi içerisinde normal belediyeler ve büyükşehir belediyeleri şeklinde ikiye ayrılmaktadır. Türkiye'de belediyeler 5393 sayılı Belediye Yasası ile düzenlenirken; 5216 sayılı Büyükşehir Belediye Yasası büyükşehir belediyelerinin organik kanunudur.

Türkiye’de yerel e-devlet uygulamalarında İÖİ ve köylere nazaran belediyeler ön plana çıkmaktadır (Şat, 2012: 247-248). Türkiye’de belediyelerde e-devlet uygulamalarının genel durumunu ortaya koyabilmek açısından merkezi yönetim kurumları, özel kuruluşlar veya akademisyenler tarafından ortaya koyulan çalışmaların bulgularına odaklanmakta fayda vardır.

İçişleri Bakanlığı Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü tarafından 2011 yılında gerçekleştirilen, 2.666 belediyeyi kapsayan “E-Devlet (Yerel) Uygulamaları Anketi” çalışmasından elde edilen bulgulara göre:

- Belediyelerin %74’ünün bir web sitesi bulunmaktadır.
- Belediyelerin %57’sinin web sitesinde katılımcılığı artırıcı hiçbir uygulama yer almamaktayken, sadece %35’inde bir etkileşimli (iki yönlü iletişime imkan tanıyan) hizmet bulunmaktadır.
- Belediyelerin %52’sinde iletişim merkezi bulunmaktadır. Belediyelerin sadece %17’sinde T-Belediyecilik hizmeti verilmektedir.
- Belediyelerin %47’sinde istek ve şikayet başvurularının elektronik olarak sisteme kabul edilip ilgili birime iletilerek takibi sağlanmaktayken, fotoğraflı istek ve şikayetler için bu oran %37’dir.
- Belediyelerin %30’unda interaktif kent rehberi kullanılmaktadır.
- Belediyelerin web sitelerinin %34’ünde belediyelerin temel mevzuatına yer verilmekteyken, %65’inde hizmetler için standartlar ve yönlendirme rehberi mevcuttur.
- Belediyelerin sadece %16’sında toplumun dezavantajlı kesimlerine yönelik geliştirilmiş bir e-devlet uygulaması bulunmaktadır.
- Belediyelerin sadece %21’inde sayısal veriler için güvenlik politikası ve planı (sorumlu bir müdür/yetkili ekip/güvenlik teknoloji sistemleri kullanımı) bulunmaktayken, %73’ünde güvenlik için kritik dosyalar yedeklenmektedir.
- Belediyelerin sadece %1,35’inde e-imza, yine sadece %2,7’sinde mobil imza kullanılmaktadır.
- Belediyelerin sadece %5’i GPS ile araç takip sistemini kullanmaktadır.
- Belediyelerin sadece %3’ünde coğrafi bilgi sistemleri tamamlanmışken, geriye kalan %83’ünde tamamlanmamıştır. Belediyelerin %14’ünde ise çalışmalar kısmen devam etmektedir.

- Belediyelerin %89'unda bütçenin hazırlanmasında, bütçeden yapılan harcamaların takibinde, kesin hesabın oluşturulmasında, bütçe tahminlerinde bulunulmasında bir uygulama yazılımı kullanılmaktadır.

- Belediyelerin sadece %17'sinde herhangi bir borç/vergi sorgulama işlemi yapılabilmektedir.

- Belediyelerin sadece %7'si e-devlet uygulamalarıyla ilgili geri bildirim almak için kullanıcı memnuniyet araştırması yapmışlardır.

- Belediyelerin sadece %1'inde (23 belediye) e-devlet (Yerel) uygulamaları ve bilişim teknolojilerinin kullanılması sonucunda elde edilen yıllık tasarrufu ölçmeye yönelik bir etki analizi çalışması yapılmıştır.

- Son olarak, belediyelerde e-devlet (yerel) uygulamalarında yaşanan zorluklardan öne çıkanlar sırasıyla şunlardır: uzman eksikliği; altyapı/finansman; bilgi/strateji eksikliği; düzenleyici işlem eksikliği; kurum dışı ve kurum içi koordinasyon eksiklikleri; içselleştirme.

TÜSİAD ve Türkiye Bilişim Vakfı işbirliği ve Deloitte'in katkıları ile gerçekleştirilen “E-Devlet Yolunda E-Belediye Kıyaslama Çalışması (2009)”, Türkiye’de belediyelere uygulanan ve sonuçları itibariyle önemli bir çalışmadır. Bu çalışmada, belediyelere e-devlet politikası uygulama kararlarının temel gerekçesi sorulduğunda, kurumun verimlilik düzeyini artırma ve hizmet kalitesini artırma %90 ile birinciliği paylaşmıştır. Maliyetleri düşürmek %51 oranıyla bunları takip ederken, %41’lik bir kesimin ise e-devlet politikalarını “yasa gereği” uygulamakta olduklarını ifade etmeleri dikkat çekicidir (Deloitte, 2009: 6).

Yine aynı kurumların işbirliğiyle gerçekleştirilen “E-Devlet / E-Belediye Kullanıcı Memnuniyet Araştırması (2012)” da Türkiye’de e-belediye uygulamalarına dair vatandaşın algısı ve memnuniyet düzeyinin belirlenebilmesi açısından önemli tespitler ortaya koymaktadır. Araştırmanın bulgularına göre (Deloitte, 2012):

- Katılımcıların %56’sı e-devlet uygulamalarını güvenli veya çok güvenli bulurken, bu oran e-belediyeye güven noktasında %49’a gerilemektedir.

- “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.

- Kullanıcıların e-belediye hizmetlerinden faydalanırken hangi işlem çeşidini kullandığına bakıldığında, en yüksek oranın %70 ile “bilgi tarama” olduğu gözlenmekte, bilgi tarama işlemini ise sırasıyla “e-mail gönderip/almak” (%41), “form indirmek” (%24) ve “form yükleme” (%24) işlemleri takip etmektedir.

- Kullanıcıların e-belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyinin 10 puan üzerinden 6,5 olduğu gözlenmiştir. E-belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyi hizmetler bazında ayrı ayrı sorgulandığında, "İtfaiye", “Şehir içi trafik” ve "Gerçek ve tüzel kişiler için izin ve ruhsat" e-belediye hizmetleri arasında en çok memnuniyet duyulan hizmetlerdir.

- 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 hizmeti kullanıcıları 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.

Ayrıca, Türkiye’de belediyelerde e-devlet uygulamalarının görünümüne ilişkin literatürde belediyelerin web siteleri ve web 2.0 uygulamaları temel alınmak suretiyle içerik analizi yöntemi kullanılarak gerçekleştirilen bazı akademik çalışmaların bulgularına değinmekte fayda vardır:

- Sobacı ve Altınok (2011: 799-800)’un büyükşehir belediyelerinde e-katılım uygulamalarına odaklanan çalışmasının bulgularına göre, Türkiye’deki büyükşehir belediyelerinin bilgi verme hizmetleri açısından genel itibariyle başarılı olduğu, e-şikayet/e-dilekçe gibi hizmetlerin dışında etkileşim hizmetleri açısından belediye uygulamalarının zayıf kaldığı, fakat belediyelerin en başarısız oldukları alanın ise online katılım hizmetleri olduğu, dolayısıyla büyükşehir belediyelerinin e-katılım açısından zayıf bir görünüm arz ettiği ifade edilmektedir.

- Karkin ve Çalhan (2011: 820)’ın il belediyelerinin e-katılım açısından değerlendirilmesine odaklanan çalışmasının bulgularına göre, Türkiye’de il belediye web

sitelerinde e-katılım aracı olarak yer alan uygulamaların e-demokrasinin üç aşamasından sadece ilkini karşılamaya dönük olduğu ifade edilmektedir.

- Memiş (2011: 836-837)'in belediyelerde web 2.0 uygulamalarının e-katılım bağlamında analiz edildiği çalışmasının bulgularına göre; Türkiye'de çalışma kapsamına dahil edilen belediyelerde katılım açısından en çok kullanılan araçların sırasıyla kurumsal e-posta ve telefon (%95), e-bilgi edinme (%95), mobil katılım (%76), öneri, şikayet ve istek için özel alan (%71) ve başkana e-posta ve telefon (%67) olduğu, buna karşın wiki, mash-up, sohbet odası, ilan tahtası ve e-dilekçe gibi araçların hiç kullanılmadığı ifade edilmektedir.

- Engin ve Gürses (2014: 565)'in büyükşehir belediyelerini e-demokrasi gelişim modelleri bağlamında ele aldıkları çalışmasının bulgularına göre; e-demokrasi uygulamaları açısından büyükşehir belediyelerinin ancak %20'sinin (n=6) %50 başarı oranının üzerine çıkabildiği, bunlar içerisinde ise büyükşehir belediyelerinin başarı oranlarını yükselten uygulamaların e-demokrasinin ilk aşaması olan yönetimden vatandaşa tek yönlü bilgi sunumuna tekabül eden uygulamalardan oluştuğu; sosyal ağların etkileşim destekli kullanımının düşük olduğu; blog, wiki, online kamuoyu yoklaması, online tartışma forumu, online politika danışma, online serbest kürsü, belediye başkanı ve seçilmişlerle anında mesajlaşma, gelişmiş tartışma grupları, online referandum ve e-oylama uygulamalarının hiçbir büyükşehir belediyesi tarafından uygulanmadığı, dolayısıyla bu şekliyle Türkiye'deki e-demokrasi uygulamalarının "e-bilgilendirme"den ibaret olduğu ifade edilmektedir.

- Sobacı ve Eryiğit (2015: 11-18)'in belediyelerde e-demokrasinin benimsenmesi üzerine gerçekleştirdikleri çalışmanın kapsamına dahil edilen belediyelerden sadece 5 tanesinin (belediyelerin %6,7'si) e-demokrasi başarı oranı (skoru) itibariyle %50 ve üzerinde bir oranı yakalayabildiği; bu başarısızlığın altında yatan en büyük nedenin neredeyse hiçbir belediyede e-katılım kategorisi altına giren hizmetlerin yer almaması olduğu; belediyelerin e-demokrasiyi benimsemeleri üzerinde aynı partiden olma ve birbirlerine coğrafi yakınlıkları gibi değişkenlerin anlamlı bir etkisinin gözlenmediği, bununla birlikte nüfus, statü, bütçe ve internet penetrasyonu gibi değişkenlerin e-demokrasiyi benimsemeleri üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu ifade edilmiştir.

- Engin, Gürses ve İğdeli (2015: 943-944)'in e-devletin bir boyutu olan mobil devlet (m-devlet) bağlamında gerçekleştirdikleri çalışmanın bulgularına göre, belediyelerin %

60'ının mobil cihazlara yönelik uygulamasının bulunduğu; belediyelerin %56,66'sının mobil uygulamalarında bilgi verme hizmetlerine yer verdiği; mobil uygulaması vasıtasıyla iletişim/etkileşim hizmeti veren büyükşehir belediyesi oranının %43,33 olduğu; mobil uygulamalarda online işlem hizmeti veren belediyelerin oranının %30'da kaldığı, dolayısıyla büyükşehir belediyelerinin m-belediyecilik faaliyetlerinde aynı e-hizmetlerde olduğu gibi genel olarak birinci basamak olan bilgi verme hizmetlerine odaklandığı; e-devletin ileri aşamaları olan iletişim/etkileşim ve online hizmetler aşamalarındaki faaliyetlerin görece geri planda kaldığı ifade edilmektedir.

2.5.3. Yerel E-Devlet ve Köyler

Türkiye'de köyler geleneksel yerel yönetim kuruluşlarımızdan sayılmaktadır. Köylerin hali hazırdaki organik kanunu 442 sayılı köy kanunudur. Yerel e-devlet uygulamaları açısından köyler ele alındığında, herhangi bir uygulamanın karşımıza çıkmadığı görülmektedir. Şat (2012: 251), bu durumu köyün ölçeğinin küçük olmasına ve alternatifi olan yüz yüze ilişkilerin daha az maliyetli olmasının e-hizmetin yüksek ilk yatırım maliyetlerine tercih edilmesine bağlamaktadır. Bu bağlamda, son dönemlerde hazırlanan köy kanunu tasarısında bile e-devlet uygulamalarını teşvik edecek herhangi bir ifadeye yer verilmemektedir.

İlgili literatürde Türkiye'de köyler ve e-devlet uygulamalarına odaklanan çalışma sayısı oldukça sınırlıdır. Bu konuya odaklanan tek çalışmada köy web sitelerinin kurulma nedeninin köyden kente ya da yurt dışına göç etmiş köylülerin ihtiyaçlarını karşılamak ve köyleriyle bağlantılarını koparmamalarını sağlamak olduğu; bu köy web sitelerinin genellikle köyün dışında yaşayan köylüler tarafından kurulduğu ve işletildiği; söz konusu web sitelerinde doğrudan e-devlete ilişkin bir uygulamanın bulunmadığı ve bu web sitelerinde dolaylı yoldan da olsa yer alan linkler vasıtasıyla vatandaşların özellikle popüler e-devlet bilgi ve hizmetlerine yöneltildiği ifade edilmektedir (Yıldız, 2011a: 5-6).

Türkiye'de yerel yönetimlerde e-devlet uygulamaları değerlendirildiğinde; öncelikle, e-devlet uygulamaları bakımından en zayıf kurumun köyler olduğu ortaya çıkmaktadır. Köylerde neredeyse hiçbir e-devlet varlığı söz konusu değildir. Yine, İÖİ de e-devlet uygulamaları bakımından görece zayıf yerel yönetim kuruluşlarındandır. Bu durumun ortaya çıkmasında, İÖİ'nin kendilerini kentsel hizmetlerin sunucularından biri olarak görmemeleri ve İÖİ'nin görev ve sorumluluk alanına giren faaliyetlerin niteliği gibi

sebepler etkili olmuştur. Türkiye’deki yerel yönetim birimleri içerisinde e-devlet uygulamaları açısından ön plana çıkan kurumlar şüphesiz belediyelerdir. Fakat, Türkiye’de belediyelerdeki e-devlet uygulamalarının sunulan hizmetlerin çeşitliliği açısından çok fazla zengin olmadığı ve genel itibariyle e-devletin birinci aşaması olarak görülen bilgilendirme aşamasına denk gelen uygulamalardan ibaret olduğu ifade edilebilir.

Türkiye’de belediyelerin daha karmaşık teknolojilere dayalı karmaşık hizmetleri sunmak açısından (örneğin coğrafi bilgi sistemleri gibi) çok başarılı olduğu belirtilemez. Ayrıca, belediyeler kullanıcıların memnuniyetini ölçmeye yönelik çalışmaları ve e-devlet uygulamalarının sağladığı yıllık tasarrufu ölçmeye yönelik etki analizlerini önemsemediği anlaşılmaktadır. Halbuki, bu tarz çalışmalardan elde edilecek bulgular e-devletin benimsenmesine katkı sağlayabilir ve bu yönde atılacak adımlara ışık tutabilir. Nitekim, Türkiye’de yerel e-devlete yönelik saha çalışmaları e-devlete ilişkin sorun alanlarından biri olarak benimseme meselesini gündeme getirmektedir. Bu açıdan özellikle bazı belediyelerin yasa gereği e-devlete geçiş yaptıklarını ifade etmeleri benimseme problemine dikkat çekmesi bakımından çok çarpıcıdır.

İKİNCİ BÖLÜM

E-DEVLETİN BENİMSENMESİ: TEORİ VE MODELLER

1. TEKNOLOJİ BENİMSEME

Teknolojinin kullanıcılar tarafından kullanımına dair literatürde yaygın olarak yer alan iki kavram ön plana çıkmaktadır. Bunlar, benimseme (adoption) ve kabul (acceptance) kavramlarıdır. Ancak, teknoloji benimseme ve teknoloji kabul aynı anlama gelmez. Renaud ve van Biljon (2008:1-2) çalışmalarında teknoloji benimseme ve kabul kavramlarının aynı olmadığını şu ifadelerle ortaya koymuşlardır; “Teknoloji kabulü (technology acceptance) çeşitli faktörlerden etkilenme neticesinde muhatap olunan teknoloji karşısında geliştirilen tutum olarak ifade edilirken; teknoloji benimseme (technology adoption), bir süreci ifade eder ve bu süreç kullanıcının ilgili teknolojinin farkına varmasıyla başlar ve anılan teknolojinin tam ve eksiksiz bir kullanıcısı olmasıyla sona erer. Buna göre, yeni bir teknolojik ürünü alan kişi henüz onu benimsememiştir. Satın alma davranışının ötesinde diğer bir aşama da vardır ki, o da kullanıcının onu benimsemesidir. Kullanıcı eğer bir teknoloji ürününü satın alır ve sonra da ondan hoşlanmazsa tam bir benimseme gerçekleşmiş olmaz”.

Örgütlerin planlama, karar alma ve iletişim süreçlerinde kullanılan BİT temelli yatırımları doğası gereği riskli yatırımlardır. Örgütlerde kağıt tabanlı iş süreçlerinin aksine BİT araçlarını kullanmak özellikle de uzmanların ve yöneticilerin çeşitli donanım ve yazılım ürünleri ile doğrudan etkileşim içerisine girmesini zorunlu kılmaktadır. Ancak son kullanıcılar önemli performans artışları yaratması beklenen sistemi çoğunlukla kullanmak istemeyebilirler. İnsanların neden bilgisayarları kullanmayı benimseyip neden reddettiğini anlamak ise, bilgi sistemleri araştırmalarında ispatı en zor konulardan birisidir (Davis vd., 1989: 982). Fakat, bu davranışları anlamlandırmak örgütlere büyük yararlar sağlayacaktır. Bu yüzden, ilgili literatürde bireylerin karşılaştıkları yeni bir teknolojiyi kabulü ve benimsemelerine odaklanan modellerin sayısı bir hayli fazladır.

Temeli sosyal psikolojiye dayandırılan teorilerden hareketle ortaya çıkan bu kabul ve benimseme modelleri yeni bir teknolojinin söz konusu olduğu neredeyse her alana

(www, e-ticaret, ofis sistemleri, e-posta, i-mode, mobil ticaret, internet, e-devlet vd.) uygulanmıştır. Teknoloji kabul ve benimseme literatüründeki ampirik çalışmalarda daha önceden geliştirilmiş olan teknoloji kabul ve benimseme modelleri birebir kullanılabildiği gibi, inceleme yapılan alana özgü değişken ve alt değişkenlerin modellere eklendiği gözlenmektedir.

2. BENİMSEME TEORİLERİ VE MODELLERİ

2.1. TEKNOLOJİ BENİMSEME MODELLERİNİN ARKAPLANINDAKİ TEORİLER

Bireylerin yeni bir teknolojiyi benimseme davranışını anlamak için ortaya koyulan teknoloji benimseme modelleri davranış bilimlerinde var olan bazı genel benimseme teori ve modelleri üzerine inşa edilmişlerdir. Teknoloji benimseme modellerine geçmeden önce bu teori ve modelleri ele almakta fayda vardır.

2.1.1. Gerekçeli Eylem Teorisi (GET)

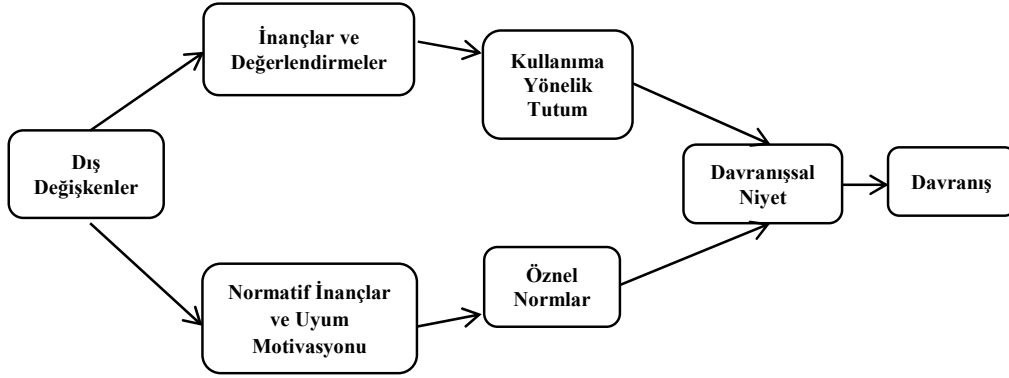
Bilinçli olarak tasarlanmış davranışların belirleyicileri ile ilgili olan ve sosyal psikolojide çokça çalışılmış bir teori olarak karşımıza çıkan GET, insan davranışları üzerine geliştirilen en temel teorilerden biri olarak kabul edilmekte ve çok çeşitli alanlarda davranışları tahmin etmek adına kullanılmaktadır (Venkatesh, 2003: 428).

Teori 1975 yılında Martin Fishbein ve Icek Ajzen tarafından tutum ve davranış arasındaki ilişkiyi incelemek için geliştirilmiştir. GET, davranışların temel belirleyicisi olarak tutumdan ziyade davranışsal niyetlere bakmaktadır. Buna göre, bireysel davranışlar davranışsal niyetler üzerinden belirlenmektedir. Söz konusu niyet de bireyin tutumu ve öznel normlar tarafından biçimlenmektedir. Fakat GET'in daha başarılı sonuçlara ulaşabilmesi için bir kişinin iradi kontrolü altındaki davranışlara (gönüllülük esaslı) uygulanması gerekmektedir (Morisky, 2002; Davis vd., 1989: 984).

Aşağıda yer alan Şekil 2'den de görüldüğü üzere, bireyin tutumu ve öznel normlar davranışsal niyete etki etmektedir. Buna göre, davranışsal niyetin de davranışlar üzerinde belirleyici olduğu varsayılmaktadır. Davranışsal niyet üzerinde etkisi olan değişkenlerden

biri, insanın doğasından gelmekte (kullanıma yönelik tutum) diğeri ise toplumsal etki ile (öznel norm) şekillenmektedir (Green, 2005: 9).

Şekil 2: Gerekçeli Eylem Teorisi



Kaynak: Green, 2005: 10.

Kullanıma yönelik tutum, bireyin bir davranışı yerine getirmeye ilişkin sahip olduğu olumlu ya da olumsuz “inançları” ve “değerlendirmeleri”dir (Green, 2005: 9). Burada, söz konusu olan tutum kişinin herhangi bir şeye karşı sergilediği olumlu ya da olumsuz duyguları olarak anlaşılmalıdır. Örneğin, kullanıma yönelik tutum, bireyin bir sistemi kullanmayı iyi veya kötü bulması; sevip sevmemesi veya akıllıca bulup bulmamasına dair görüşleridir.

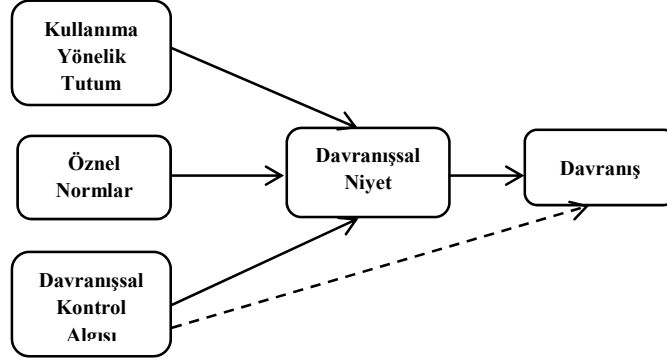
Öznel norm, bireyin bir davranışı yerine getirmek ya da getirmemek konusundaki toplumsal baskı algısına işaret etmektedir. Bu bağlamda, öznel norm da yine inançların bir işlevidir. Burada söz konusu olan inançlar, bireyin davranışını kendisi için önemli olan belirli kişi ya da grupların onaylayıp onaylamayacaklarına dair sahip olduğu normatif inançlarıdır (Green, 2005:10). Başka bir ifadeyle, öznel norm, bireyin bugüne kadar fikirlerine önem verdiği ve bir şekilde kendisi için önemli kabul ettiği insanların, kendisinin söz konusu davranışı gerçekleştirip gerçekleştirmemesi yönündeki düşüncelerine dair algısı olarak anlaşılabilir.

2.1.2. Planlı Davranış Teorisi (PDT)

PDT, 1991 yılında Icek Ajzen tarafından GET’ten hareketle geliştirilmiştir. Bu teori, GET’teki davranışsal niyeti belirleyen “kullanıma yönelik tutum” ve “öznel norm”

değişkenlerine “davranışsal kontrol algısı” isimli bir değişken daha ilave etmektedir (Ajzen, 1991: 181-182).

Şekil 3: Planlı Davranış Teorisi



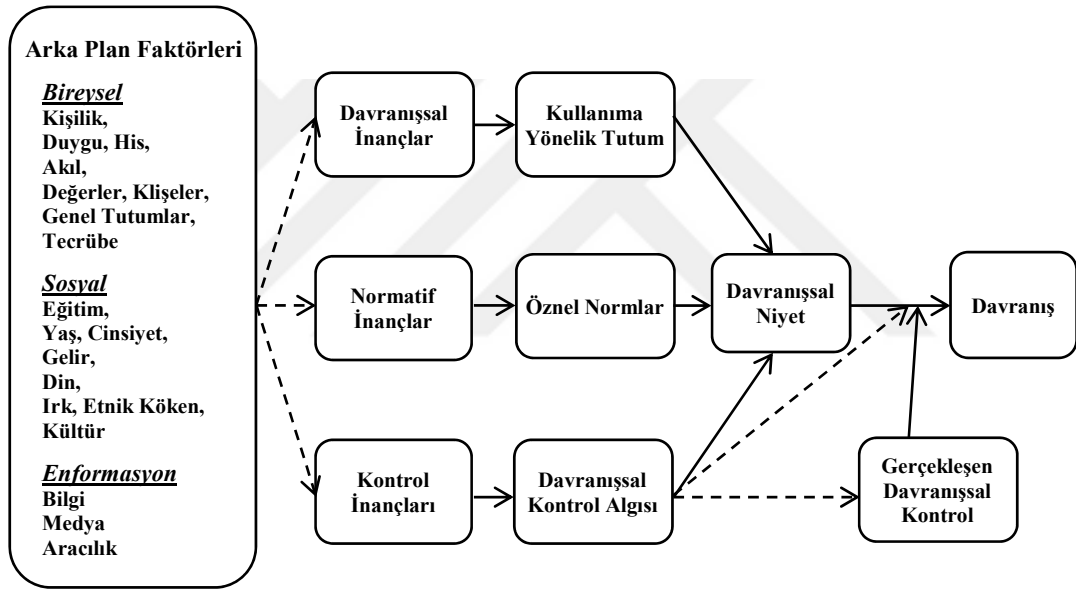
Kaynak: Ajzen, 1991: 182.

Şekil 3’te görüldüğü gibi, PDT, davranışsal niyetin üç bağımsız değişken tarafından belirlendiğini varsaymaktadır. GET’te de ifade edildiği gibi kullanıma yönelik tutum, bireyin bir davranışa ilişkin sahip olduğu olumlu ya da olumsuz kanı iken; öznel norm, bir davranışın yerine getirilmesine ilişkin üzerinde hissettiği sosyal baskıdır. Davranışsal kontrol algısı ise, bireyin önceki tecrübelerinden hareketle bir davranışı yerine getirmesinin kolaylığı ve zorluğuna dayalı olarak sahip olduğunu düşündüğü yeterliliğe dair algısıdır (Ajzen,1991: 188). Davranışsal kontrol algısı, örneğin, kişinin bir durum veya bir sistem üzerinde kontrol sahibiyim veya kontrol etmekte güçlük çekiyorum; bu durumla başa çıkabilmek veya bu sistemi kullanabilmek için gereken bilgiye, kaynağa sahibim veya değilim; eğer bilgi ve kaynağa sahip olursam/olsaydım bu durumun üstesinden gelebilir veya bu sistemle başa çıkabilirdim gibi algıları olarak açıklanabilir.

GET’te de belirtildiği gibi, bireyin kullanıma yönelik tutumu üzerine etki eden davranışsal inançları iken; öznel norm üzerine etki eden normatif inançlarıdır. PDT, bireyin davranışsal kontrol algısını yönlendirenin ise kontrol inançları olduğunu kabul etmektedir. Kontrol inançları, kişinin bir durumla baş edebilmek veya bir şeyi kullanabilmek için sahip olması gerektiğine inandığı bilgiye, bilgi kaynaklarına (medya vb.) ve bu bilgilere ulaşmasına vesile olacak araçlara (mediatörlere) erişme ihtimaline dair inançlarıdır. Öte yandan tüm bu davranışsal, normatif ve kontrol inançlarının arka planında kişisel, kültürel ve durumsal faktörler yer almaktadır. Kullanıma yönelik tutumun

belirleyicisi konumunda olan davranışsal inançların arka planında bireyin kişilik, duygu, akıl, değerler, genel tutumlar ve tecrübe gibi bireysel özellikleri yer almaktadır. Özel normların belirleyicisi konumunda olan normatif inançların arka planında eğitim, yaş, cinsiyet, gelir, din, ırk ve kültür gibi sosyo-ekonomik değişkenler yer almaktadır. Davranışsal kontrol algısının belirleyicisi konumunda olan kontrol inançlarının arka planında ise, bilgi, medya ve aracılık gibi enformatik değişkenler bulunmaktadır (Ajzen ve Fishbein, 2005: 194). Şekil 4, GET ve PDT'nin davranış üzerindeki etkisini göstermektedir.

Şekil 4: Gerekçeli Eylem Teorisi ve Planlı Davranış Teorisi



Kaynak: Ajzen ve Fishbein, 2005: 194.

Shih ve Fang (2004: 217, 219) internet bankacılığı ile ilgili 425 kişi üzerinde gerçekleştirdikleri çalışmalarında GET ve PDT'yi karşılaştırmışlardır. Bu çalışmada, her iki model için de internet bankacılığını kullanma davranışı (gerçek kullanım) davranışsal niyet tarafından açıklanmaktadır. Her iki modelin de gerçek kullanımı açıklama yüzdeleri benzeşmektedir. Gerçek kullanımın açıklanmasında GET %20 oranında bir açıklayıcılığa sahipken, PDT ise %24 oranında açıklayıcılığa sahiptir. Öte yandan, kullanım niyeti ise iki model için de sadece kullanıma yönelik tutum tarafından açıklanmaktayken; öznel norm ve davranışsal kontrol algısı değişkenlerinin ise modeller üzerinde anlamlı bir etkisinin

olduğuna bulgusuna rastlanmamıştır. Davranışsal niyetin açıklanmasında GET modeli %46'lık bir açıklayıcılık oranına sahip iken; PDT modeli davranışsal niyetin açıklanmasında %54'lük bir açıklayıcılık oranına sahiptir. Buna göre, hem internet bankacılığını kullanma davranışını hem de kullanıma yönelik davranışsal niyeti açıklamada PDT, GET'e göre daha iyi sonuçlar vermektedir.

2.1.3. Yeniliklerin Yayılımı Teorisi (YYT)

Rogers tarafından 1960'lı yıllarda ortaya koyulan teori değişik tarihlerde yenilenmiştir. Rogers bir yeniliğin benimsenmesi üzerinde beş temel faktörün etkili olduğunu iddia etmektedir. Bunlar görelili avantajlar, uyumluluk, karmaşıklık, gözlenebilirlik ve denenebilirliktir (Rogers, 1983: 211). Moore ve Benbasat ise Rogers'ın teorisini bireylerin teknoloji kabulüyle ilgili çalışmaları için yeniden ele almışlardır. Moore ve Benbasat'ın bilgi sistemleri için yeniden ele aldıkları teorisinin bileşenleri aşığıdaki gibidir. Şekil 5, teknolojik yeniliğin kabul edilmesinde etkili olan faktörleri göstermektedir (Moore and Benbasat, 1991: 195):

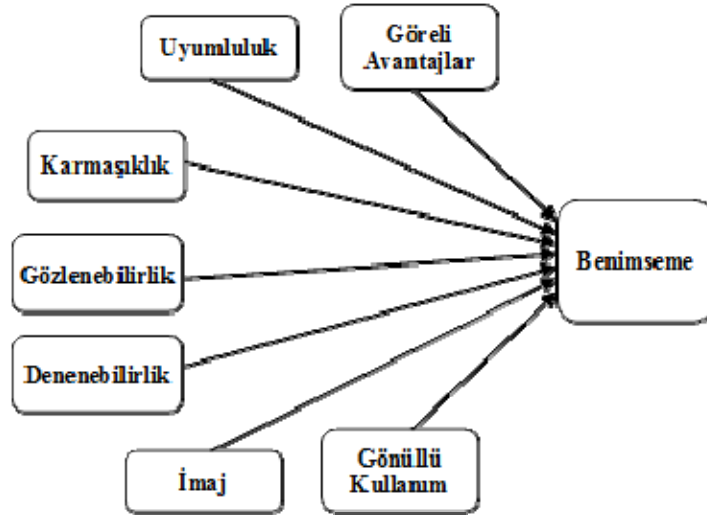
- Görelili Avantajlar: Devreye alınan yeni bir teknolojiyle, önceki teknolojinin kullanılmasından elde edilen sonuçlara göre daha iyi sonuçlar elde edilebileceğine dair duyulan inancın derecesidir. Görelili avantajlar, yeni bir teknoloji ile muhatap olan kişinin, o teknolojiyi kullanması ile iş veya görevlerini eskiye nazaran daha hızlı yapabileceğine, işlerinin kolaylaşacağına, işinin kalitesinin ve üretkenliğinin artacağına dair algısının derecesi olarak anlaşılabilir.

- Uyumluluk: Bir yeniliğin, potansiyel kullanıcıların değerleri, ihtiyaçları ve geçmiş tecrübeleriyle uyumlu olduğu yönündeki algının derecesidir. Uyumluluk faktöründen kişinin muhatap olduğu yeni bir teknolojiyi, alışkın olduğu çalışma tarzı, daha önceki deneyimleri ve halihazırdaki ihtiyaçları ile uyumlu olup olmaması bakımından değerlendirmesi anlaşılmalıdır.

- Karmaşıklık: Bir yeniliği kullanmanın algılanan zorluk derecesidir. Başka bir ifadeyle, bir yeniliğin anlaşılma ve kullanım bakımından zor olarak algılanma derecesidir. Burada, kişi bir yeniliği veya yeni bir teknolojiyi öğrenilmesine harcanılan çabaya ve zamana değer bir yenilik olup olmadığı, teknolojiyi kullanmanın karmaşık veya zor olup olmadığı üzerinden değerlendirmektedir.

- Gözlenebilirlik: Yeniliğin sonuçlarının başkaları tarafından gözlenebilme derecesidir. Burada yeni bir teknolojinin kullanımıyla ortaya çıkan somut sonuçların gözlenebilir veya öğrenilebilir olma derecesi kastedilmektedir.
- Denenebilirlik: Bir yeniliğin benimseme öncesinde deneyimlenebilme derecesidir. Denenebilirlik ile bir yeniliğin benimseme öncesinde olası sonuçlarının tahmin edilebilecek bir mahiyette tecrübe edilebilir olması kastedilmektedir.
- İmaj: Bireyin, bir yeniliği kullanması neticesinde sosyal hayattaki imajının veya statüsünün artacağına dair olan inancıdır. İmaj, yeniliği kullanan kişilerin kullanmayanlara göre daha fazla prestij ve statüye sahip olacağı, ilgili yeniliği kullanmanın başlı başına bir prestij göstergesi olduğu, kullanan kişilerin yüksek profile sahip kişiler olarak kabul edildiğine dair algılama derecesidir.
- Gönüllü Kullanım: Yeniliği kullanan kişinin bunu özgür iradesiyle veya gönüllü olarak yapıp yapmadığı olarak ifade edilebilir. Gönüllülük, söz konusu yeniliğin herhangi bir kaygıdan hareketle zorunlu olarak kullanılmadığının göstergesi olarak kabul edilebilir.

Şekil 5: Yeniliklerin Yayılımı Teorisi

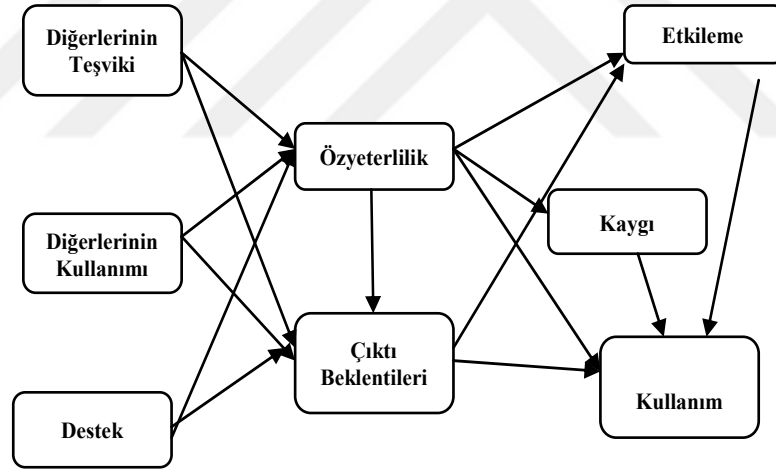


Kaynak: Moore and Benbasat, 1991: 195'ten uyarlanmıştır.

2.1.4. Sosyal Bilişsel Teori (SBT)

Bandura'nın ilk defa 1977'de ortaya koyduğu ve daha sonra üç kez yeniledikleri (1978, 1982, 1986) SBT, insan davranışlarını açıklayan teorilerin en güçlüleri arasında yer almaktadır (Venkatesh vd., 2003: 432). Birey ve çevresi arasında dinamik bir ilişki olduğuna vurgu yapan teoriye göre, çevresel olaylar, kişisel faktörler ve davranış birbirlerini etkileyen değişkenlerdir (Çelen, 1999: 114). Compeau ve Higgins bu teoriyi bilgisayar ve genel olarak bilgi teknolojilerinin kullanımı için yeniden ele almışlardır. Compeau ve Higgins geliştirdikleri modelde, bilgisayar veya bilgi teknolojileri kullanımı üzerine bilgisayar özyeterliliği, çıktı beklentileri, etkileme ve kaygı değişkenlerinin doğrudan; diğerlerinin teşviki (encouragement by others), diğerlerinin kullanımı (others' use) ve destek değişkenlerinin ise dolaylı etkisinin olduğunu ortaya koymuşlardır (Compeau ve Higgins, 1995: 194).

Şekil 6: Sosyal Bilişsel Teori



Kaynak: Compeau ve Higgins, 1995: 194.

Şekil 6'da görülen değişkenler sistem (teknoloji) kullanımı bağlamında şöyle açıklanabilir (Compeau ve Higgins, 1995: 194-200):

- Etkile(n)me (Affect): Belirli bir davranıştan (örneğin bilgisayar kullanımı) bireysel olarak hoşlanma, etkilenmiş olma durumunu ifade etmektedir. Bu şekliyle etkilenmenin, GET ve PDT'deki kullanıma yönelik tutuma benzediği söylenebilir.
- Kaygı: Kişinin, maruz kaldığı bir durum karşısında endişelenme veya çeşitli duygusal tepkimelere kapılma durumudur. Kişinin yeni bir sistemi veya teknoloji

kullanırken yanlış bir şey yapıp bilgilerini kaybetmesinden veya düzeltilemeyecek bir hata yapmaktan korkması kaygıya örnek olarak gösterilebilir.

- Özyeterlilik: Kişinin belirli bir teknolojiyi kullanmak suretiyle bir işi veya görevi yerine getirmedeki bireysel yeterliliğidir. Bu şekliyle özyeterlilik, PDT'deki davranışsal kontrol algısıyla benzerlik göstermektedir.

- Çıktı beklentileri: İş performansına ilişkin beklentiler ve kişisel beklentiler olmak üzere iki alt boyuta ayrılmaktadır. İş performansına ilişkin beklentiler, kişinin sistemi kullanmasının rutin işlerine daha az zaman harcaması, işindeki çıktı kalitesinin artması, aynı çaba ile daha fazla çıktı elde edebilmesi gibi iş performansı üzerine olumlu yansımalarının olacağına dair beklentileridir. Kişisel beklentiler ise, sistem kullanımı neticesinde kullanıcının saygınlığının artacağına ve kendisini daha başarılı hissedeceğine dair olan inancıdır.

- Diğerlerinin teşviki, diğerlerinin kişi üzerinde kullandığı sözel ikna çalışmaları ve tavsileri olarak anlaşılabilir. Diğerlerinin kullanımı, diğerlerinin sistem kullanımlarının kişiler üzerinde yarattığı etkiye tekabül etmektedir. Destek ise, bireylerin sistem kullanımına dair yargılarını özyeterlilik kanalı üzerinden etkileyen bir değişkendir.

İnsan davranışlarının arkasında yatan nedenleri tespit etmek suretiyle insan davranışlarını daha iyi anlamayı amaç edinen bu teorilerin her biri, pek çok alana uygulanmıştır. Teknoloji alanına da uygulanan bu teoriler teknoloji ve e-devlet benimseme modellerine temel teşkil etmiştir. Aşağıdaki başlıkta bu modellere yer verilmektedir.

2.2. TEKNOLOJİ VE E-DEVLET BENİMSEMeye DAİR TEORİ VE MODELLER

GET, PDT, YYT ve SBT gibi teorilere dayalı olarak ilgili literatürde teknoloji benimsemeye dair birçok model geliştirilmiştir. Bunların en önemlisi, Teknoloji Kabul Modeli (Technology Acceptance Model – TKM)'dir. Çünkü, bu model teknoloji benimsemeye dair geliştirilen çeşitli modellerin temelinde yer almaktadır. Bu modeller pratikte teknoloji ile ilgili birçok alana uygulanmıştır. Uygulama sonuçlarını daha iyi açıklayabilmek için gerek TKM, gerekse diğer modeller kendi içerisinde geliştirilmiştir. Teknoloji benimsemeye dair bu modelleri detaylı bir şekilde incelemekte fayda vardır.

2.2.1. Teknoloji Kabul Modeli (TKM)

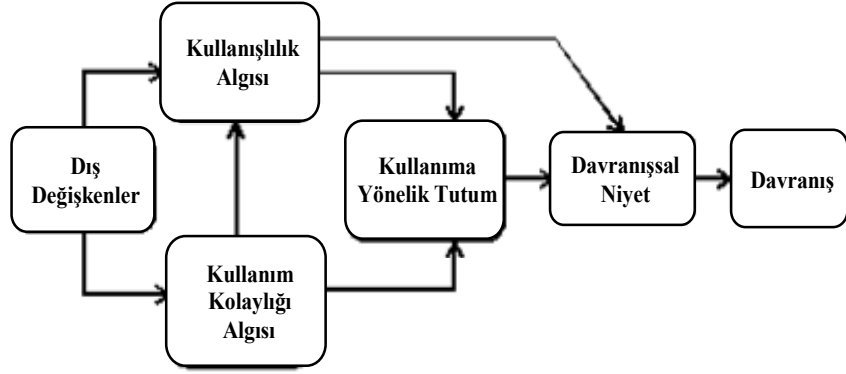
TKM, Davis'in 1986 yılında bilgisayar kullanım davranışını açıklamak için GET'ten hareketle ortaya koyduğu bir modeldir. TKM, kullanılabilirlik algısı (*perceived usefulness*) ve kullanım kolaylığı algısı (*perceived ease of use*) gibi iki temel değişken ile kullanıcıların tutumları, niyetleri ve gerçek bilgisayar kullanım davranışı arasındaki nedensel bağları belirlemeyi amaçlamaktadır. Dolayısıyla, TKM teknoloji kabul davranışıyla birinci derecede ilgili iki değişkenin olduğunu varsaymaktadır: Kullanım Kolaylığı Algısı ve Kullanılabilirlik Algısı (Davis vd., 1989: 983).

- Kullanılabilirlik Algısı: Potansiyel kullanıcıların işlerinde teknolojiyi kullanmalarını neticesinde örgütlerde performanslarının artacağına dair sahip oldukları kanaatleridir (Davis vd., 1989: 985). Kullanılabilirlik algısı, kişilerin söz konusu teknolojiyi kullanmakla görevlerini daha hızlı tamamlama, işlerindeki etkililiklerini artırma, daha üretken olma, çıktı kalitesini artırma gibi iş performanslarını elde edebileceğine dair algılarının derecesidir.

- Kullanım Kolaylığı Algısı: Potansiyel kullanıcıların söz konusu teknolojinin kullanımı açısından çok fazla çaba sarf edip etmeyeceklerine dair sahip oldukları kanaatleridir (Davis vd., 1989: 985). Kişinin, ilgili teknolojiyi öğrenmesinin ve kullanmasının kolay olduğunu düşünmesi, teknolojinin beklentilerini kolayca yerine getirmesini sağlayacak bir araç olduğunu düşünmesi, teknolojiyi açık ve anlaşılır bulması, teknolojinin kullanımında beceri kazanmasının kolay olduğunu düşünmesi kullanım kolaylığı algısına işaret etmektedir.

Davis vd. (1989: 997)'ye göre, TKM sayesinde niyetlerden hareketle bireylerin teknoloji kullanım davranışı oldukça iyi bir şekilde tahmin edilebilir. Çünkü, kullanılabilirlik algısı ve kullanım kolaylığı algısı bireylerin teknoloji kullanma niyetleri üzerine etki eden önemli değişkenlerdir.

Şekil 7: Teknoloji Kabul Modeli



Kaynak: Davis vd., 1989: 985.

Yukarıda yer alan Şekil 7’de görülebileceği gibi, kendileri de dışsal birtakım değişkenlerden etkilenen kullanışlılık ve kullanım kolaylığı algıları kullanıma yönelik tutumu etkilemektedir. Ayrıca, kullanışlılık algısı üzerinde kullanım kolaylığı algısının da etkisi bulunmaktadır. Kullanıma yönelik tutum ve kullanışlılık algısı ise, davranışsal niyet üzerinde bir etkiye sahiptir. Gerçek kullanım da davranışsal niyet üzerinden tahmin edilmektedir.

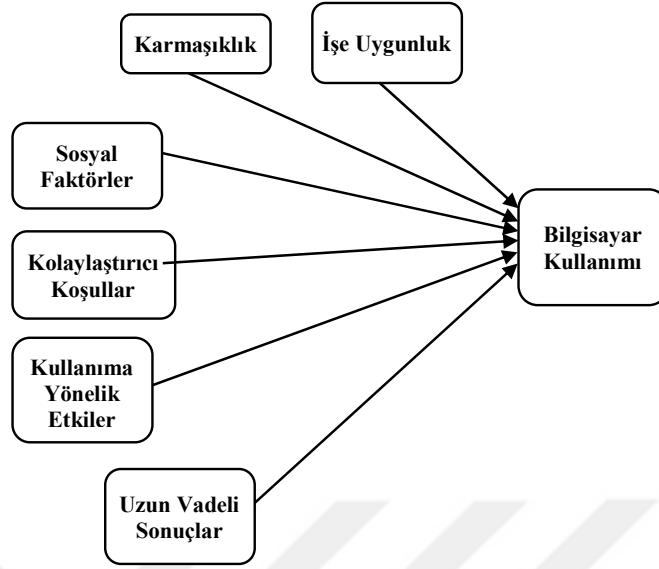
TKM diğer modellere nazaran literatürde daha öne çıkan bir model görünümündedir. Literatürde salt TKM’den hareketle gerçekleştirilen; TKM’ye değişken eklemek suretiyle gerçekleştirilen (entegre) ve TKM ile başka bir modeli karşılaştıran (açıklayıcılık oranları üzerinden) pek çok teknoloji kabul ve benimseme çalışması bulunmaktadır. Örneğin, Davis vd.’nin (1989) TKM’yi ortaya attıkları çalışma aynı zamanda GET ile karşılaştırmanın da yapıldığı bir çalışmadır. Söz konusu çalışmada, kullanım davranışının (gerçek kullanım) kullanım niyeti tarafından tahmin edilebildiği; TKM’de ilk uygulamada kullanım niyetinin % 47’sinin kullanıma yönelik tutum ve kullanışlılık algısı tarafından beraber açıklandığı; 14 hafta sonrasında gerçekleştirilen ikinci uygulamada kullanım niyetinin %51’lik bir açıklayıcılık oranıyla ve tek başına kullanışlılık algısı tarafından açıklandığı; kullanıma yönelik tutumun ilk uygulamada sadece kullanışlılık algısı tarafından, ikinci uygulamada ise hem kullanışlılık algısı hem de kullanım kolaylığı algısı tarafından açıklandığı ve TKM’nin GET’e nazaran kullanım niyetini tahmin etmede daha başarılı olduğu yönünde bulgulara ulaşılmıştır (Davis vd., 1989: 992).

Mathieson (1991: 177) ise çalışmasında TKM ve PDT arasındaki farka odaklanmış ve çalışmasında öncelikle iki model arasında teorik çerçevede üç temel farkın bulunduğunu ifade etmiştir. TAM ve PDT arasındaki ilk fark modellerin genelleştirilebilirlik dereceleridir. İkinci fark TKM'nin hiçbir sosyal değişken içermemesiyken, üçüncü fark ise modellerin davranışsal kontrolü farklı şekillerde ele alması olarak sıralanmıştır. Mathieson (1991: 182-185) ayrıca aynı çalışmada, TKM ile PDT'yi 262 öğrenciye uygulanan ampirik bir araştırmayla da karşılaştırmıştır. Buna göre, TKM'de kullanım niyetinin %70'inin kullanıma yönelik tutum ve kullanılabilirlik algısı tarafından açıklandığı, kullanım kolaylığı algısının kullanılabilirlik algısı üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğu; PDT'de ise kullanım niyetinin %62'sinin davranışsal kontrol algısı ve kullanıma yönelik tutum tarafından açıklandığı, öznel normların kullanım niyeti üzerinde anlamlı bir etkisinin bulunmadığı bulgularına ulaşılmıştır.

2.2.2. Kişisel Bilgisayar Kullanım Modeli (KBKM)

KBKM bilgi teknolojilerinin kabulüne ilişkin modeller içerisinde kişisel bilgisayar kullanımına odaklanan bir modeldir. KBKM, Triandis'in kişilerarası davranış teorisinden (Theory of Interpersonal Behaviour – KDT) hareketle ortaya koyulmuş bir modeldir. TIB, sosyal faktörler, etki ve algılanan sonuçların niyet üzerinde doğrudan, davranış üzerinde ise dolaylı bir etkiye sahip olduğunu; öte yandan kolaylaştırıcı koşullar ve alışkanlıklar hiyerarşisinin ise davranış üzerinde doğrudan etkiye sahip olduğunu ifade etmektedir. Thompson ve arkadaşları bu modeli kişisel bilgisayar kullanımına uyarlamışlardır. Buna göre işe uygunluk, karmaşıklık, sosyal faktörler, kolaylaştırıcı koşullar, kullanıma yönelik etkiler ve uzun vadeli sonuçlar değişkenleri bilgisayar kullanma davranışı üzerinde doğrudan bir etkiye sahiptir (Thompson, Higgins ve Howell, 1991: 126-127). Şekil 8 kişisel bilgisayar kullanımı üzerinde etkili olan faktörleri göstermektedir.

Şekil 8: Kişisel Bilgisayar Kullanım Modeli



Kaynak: Thompson, Higgins ve Howell, 1991: 131.

KBKM'ye göre bilgisayar kullanımı üzerine etkisi olan değişkenlere şu şekilde açıklık getirilmektedir (Thompson, Higgins ve Howell, 1991: 126-129):

- **İşe Uygunluk (İş Uyumu):** Bireylerin bir teknolojiyi kullanma neticesinde iş performanslarında iyileşme olacağına dair bireysel inançlarının derecesidir. İşe uygunluk, bu şekliyle TKM'deki kullanışlılık algısı ve SBT'deki çıktı beklentileriyle benzerlik göstermektedir.

- **Karmaşıklık:** Kullanıcının yeni bir teknolojiyi anlaması ve kullanmasının ne denli zor olduğuna dair sahip olduğu inancın derecesidir. Esasında, karmaşıklık ve kullanım kolaylığı faktörleri gerçekte aynı şeyi ölçmektedirler.

- **Sosyal Faktörler:** Kişilerin kendisi için önemli olan kişilerin ve referans aldığı grupların görüşlerini dikkate alma derecesidir. Sosyal faktörler, ilgili teknolojiyi kullanan sayısının çok olması, kurum üst yönetiminin teknolojiyi kullanmada yardımcı olması ve kullanma noktasında teşvik etmesi, özetle kişinin kurumu açısından söz konusu teknolojinin kullanımının genel olarak destekleniyor olması olarak ifade edilebilir. Sosyal faktörler bu şekliyle, kişinin ilgili teknolojiyi kullanımına dair toplumsal baskı algısı olarak ifade edilen öznel normla benzeşmektedir.

- **Kolaylaştırıcı Koşullar:** Birtakım çevresel faktörlerin kolaylaştırıcı yöndeki etkisi olarak tanımlanabilir. Kolaylaştırıcı koşullar, kişinin kullanım esnasında, içinden çıkamadığı bir durum olduğunda kendisine yardım edebilecek ve teknik destek alabilecek

birini bulabileceğine inanması, kullanım ile ilgili özel talimatlar veya rehberlik olanağının bulunması durumunda teknolojiyi kullanmaya yönelik tavrının ne olacağına dair algısıdır.

- Kullanıma Yönelik Etkiler: Kullanıcının yeni bir teknolojiyi kullanmasıyla kişide beliren hoşlanma, nefret, depresyon vb. duygusal çağrışımlar olarak ifade edilmektedir. Bu faktör de GET ve PDT'deki kullanıma yönelik tutum ve SBT'deki etkile(n)me ile aynı anlamda kullanılmaktadır.

- Uzun Vadeli Sonuçlar: Kullanıcıların yeni bir teknoloji kullanımı neticesinde daha tatminkar bir pozisyona ulaşmayı sağlayacak iş fırsatlarının ortaya çıkması ve işin doğasına uygun olarak ortaya çıkan değişikliklere yönelik esnekliğin artırılması gibi geleceğe yönelik olarak umduğu sonuçları ifade etmektedir.

2.2.3. Motivasyonel Model (MM)

MM, psikolojide insan davranışlarını açıklamak için önemli yere sahip genel motivasyon teorilerinden esinlenerek Davis ve diğerleri tarafından meydana getirilmiştir. Pek çok çalışma motivasyon teorisine odaklanmış ve teoriyi spesifik alanlara adapte etmişlerdir. Davis ve arkadaşları modellerinde motivasyon teorilerini yeni teknolojilerin benimsenmesi ve kullanımını açıklamak için kullanmışlardır. MM'ye göre, bir etkinliği gerçekleştirmeyi tetikleyen iki sınıf motivasyon bulunmaktadır (Davis, Bagozzi ve Warshaw, 1992: 1112):

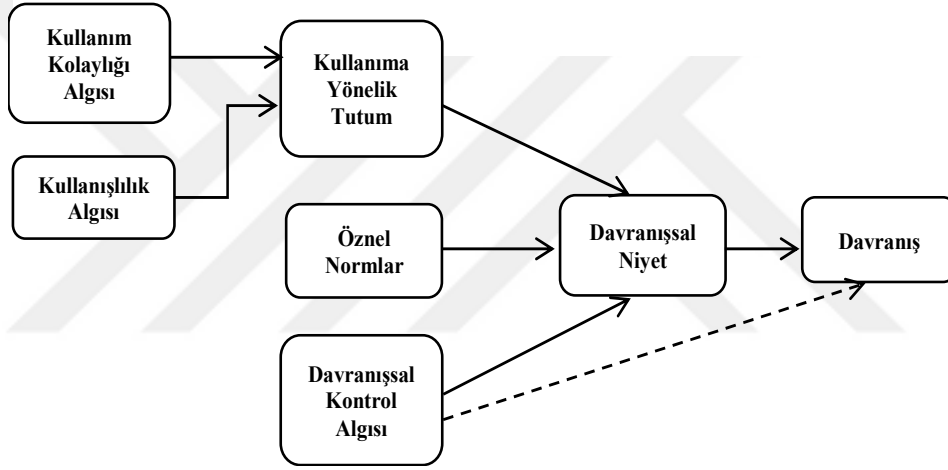
- Dışsal Motivasyon: Kullanıcıların sistem kullanımını iş performansı, ödeme ve promosyon gibi harici çıktıları elde etmek kaygılarıyla gerçekleştirmesidir. Dışsal motivasyon bu haliyle TKM'deki kullanışlılık algısı, hem kişisel hem de performans boyutlarını da kapsayacak şekilde SBT'deki çıktı beklentileri, KBKM'deki işe uygunluk ve YYT'deki görece avantajlar faktörleriyle aynı anlamda kullanılmaktadır.

- İçsel Motivasyon: Kullanıcıların sistem kullanımını hiçbir belirgin ve somut bir kazanım olmadan gerçekleştirmeyi istemesidir. İçsel motivasyon ise bu şekliyle, GET ve PDT'deki kullanıma yönelik tutum, SBT'deki etkile(n)me, KBKM'deki kullanıma yönelik etkiler faktörleriyle aynı anlamda kullanılmaktadır.

2.2.4. Teknoloji Kabul Modeli ve Planlı Davranış Teorisi Birleştirilmiş Modeli

Modelin adından da anlaşılacağı üzere, bu model TKM ve PDT modellerinin bir araya getirilmesinden meydana gelmektedir. Taylor ve Todd (1995), bu modelde aslında PDT’de davranışsal niyet üzerine etki eden bir bağımsız değişken görünümünde olan kullanıma yönelik tutumun, TKM’deki kullanım kolaylığı ve kullanılabilirlik algısı değişkenleri tarafından belirlendiğine vurgu yapmışlardır. Başka bir ifadeyle, PDT’deki kullanıma yönelik tutum, bu modelde TKM’deki kullanım kolaylığı algısı ve kullanılabilirlik algısı değişkenleriyle açıklanmaktadır. Modelin görselleştirilmiş hali aşağıdaki Şekil 9’da yer almaktadır.

Şekil 9: Teknoloji Kabul Modeli ve Planlı Davranış Teorisi Birleştirilmiş Modeli



Kaynak: Taylor ve Todd, 1995: 562.

2.2.5. Teknoloji Kabul Modeli 2 (TKM2)

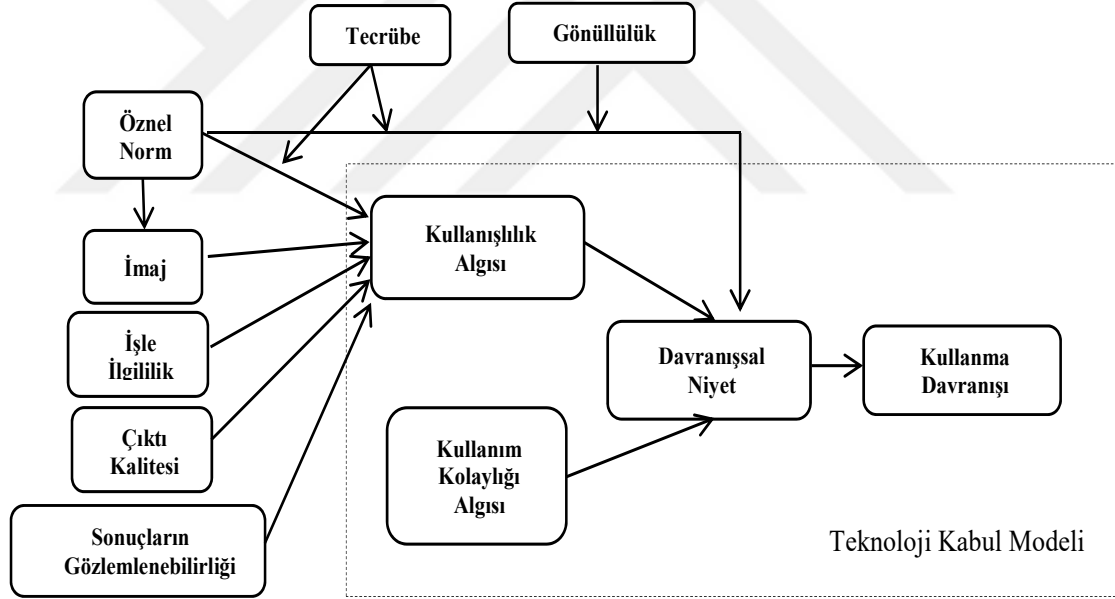
TKM 2, TKM’de yer alan değişkenlere birtakım değişkenlerin ilave edilmesinden meydana gelen bir modeldir. Venkatesh ve Davis (2000: 187)’e göre, TKM2 TKM’yi kendisine bir başlangıç noktası kabul ederek, sosyal etki süreçleri (öznel norm, gönüllülük ve imaj) ile bilişsel süreçleri (işle ilgililik, çıktı kalitesi, sonuçların gözlemlenebilirliği ve kullanım kolaylığı) kapsayan ilave faktörlerin bir araya getirilmesiyle oluşturulmuş bir modeldir. Modelin görselleştirilmiş hali Şekil 10’da yer almaktadır. Buna göre geliştirilen her bir değişkenin tanımı ve model ile ilişkisi şöyledir:

- **Öznel Norm:** Bireyin söz konusu davranışı yapıp yapmama konusunda, düşüncesine önem verdiği kimselerin o davranışla ilgili ne düşündüklerine dair sahip

olduğu algısıdır. Özne norm, TKM2'ye GET'ten adapte edilmiş bir ögedir (Venkatesh ve Davis, 2000: 187). Modele göre, özne norm imaj, kullanışlılık algısı ve kullanıma yönelik niyetin şekillenmesine etki etmektedir. Özne normun imaj ve kullanışlılık algısı üzerinde doğrudan bir etkisi söz konusuysen; kullanıma yönelik niyeti belirlemesi ise, tecrübe ve gönüllülüğün birleşiminden oluşan bir etkiyle şekillenmektedir.

- Gönüllülük: Venkatesh ve Davis, teknoloji kullanımının ancak gönüllülük esasına dayalı olduğu durumda özne normun kullanıma yönelik niyeti belirlediğini gözlemişlerdir. Buradan hareketle, gönüllülük değişkeninin kullanıma yönelik niyet üzerinde doğrudan ve müstakil bir etkisi bulunmamaktadır. Gönüllülük, özne normun kullanıma yönelik niyeti belirlemesi aşamasında moderatör bir değişken olarak devreye girmektedir (Venkatesh ve Davis, 2000: 188).

Şekil 10: Teknoloji Kabul Modeli 2



Kaynak: Venkatesh ve Davis, 2000: 188.

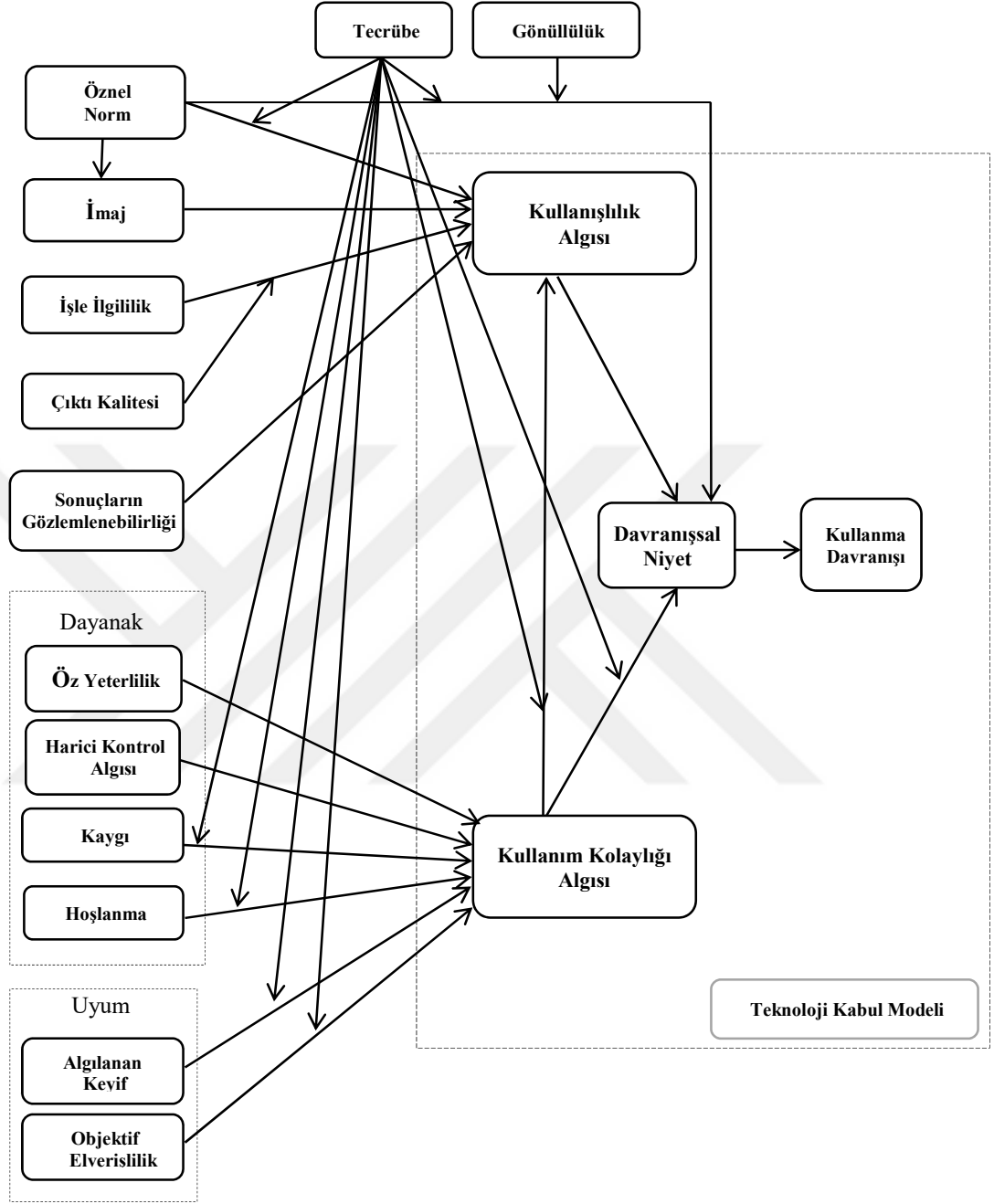
- Tecrübe: Tecrübe de TKM2'de yer alan bir diğer moderatör değişkendir. Tecrübe özne normun kullanışlılık algısı ve kullanım niyeti üzerindeki etkisini şekillendirmektedir. Başka bir deyişle, tecrübenin özne normun kullanışlılık algısı ve kullanım niyetinin oluşumu süreçlerinin her ikisinde de moderatör etkiye sahip olduğu söylenebilir (Venkatesh ve Davis, 2000: 189-190).

- İmaj: Bireyin, ilgili teknolojiyi kullanması neticesinde sosyal hayattaki statüsünün artacağına dair olan inancıdır (Venkatesh ve Davis, 2000: 189). İmaj, öznel norm tarafından etkilenmekteyken, aynı zamanda doğrudan kullanışlılık algısını da etkilemektedir.
- İşle İlgililik: Bireyin, ilgili teknolojinin işine uygun ya da başka bir ifadeyle işine tatbik edilebilir olduğuna dair olan algısıdır (Venkatesh ve Davis, 2000: 191). Buna göre, işle ilgili kullanım algısı üzerinde doğrudan bir etkiye sahiptir.
- Çıktı Kalitesi: Bireyin, ilgili teknoloji sayesinde işini daha iyi yapacağına dair inancının derecesidir (Venkatesh ve Davis, 2000: 191). Çıktı kalitesi, kullanışlılık algısı üzerinde doğrudan bir etkiye sahiptir.
- Sonuçların Gözlemlenebilirliği: Bireyin, ilgili teknolojiyi kullanması ile elle tutulur, gözle görülür sonuçlar elde edebileceğine olan inancının derecesidir (Venkatesh ve Davis, 2000: 192). Sonuçların gözlemlenebilirliği de kullanışlılık algısı üzerinde doğrudan bir etkiye sahiptir.

2.2.6. Teknoloji Kabul Modeli 3 (TKM3)

TKM3, Venkatesh ve Bala (2008)'nın genel olarak TKM2'ye kullanım kolaylığı algısını etkileyen değişkenleri ilave etmesinden meydana gelen bir model olarak görülebilir. Buna göre, TKM2'de kullanışlılık algısını etkileyen değişkenlere yer verilmişken; TKM3'te ilave olarak kullanım kolaylığı algısını etkileyen değişkenler ortaya koyulmuştur. Şekil 11'de TKM3'ün görselleştirilmiş hali yer almaktadır.

Şekil 11: Teknoloji Kabul Modeli 3



Kaynak: Venkatesh ve Bala, 2008: 280.

TKM3'e göre kullanım kolaylığı algısını etkileyen değişkenler şu şekilde ifade edilebilir (Venkatesh ve Bala, 2008: 279):

- **Özyeterlilik:** Bir kişinin belirli bir teknolojiyi kullanmaya yönelik sahip olduğu yeterliliğe dair kişisel inancıdır.

- Harici Kontrol Algısı: Bireyin ilgili teknolojinin kullanımını desteklemek adına var olduğuna inandığı örgütsel ve teknik kaynaklara dair kişisel algısıdır.
- Kaygı: Bireyin ilgili teknolojiyi kullanma olasılığı belirlediğinde hissettiği endişe veya korku durumuna ilişkin algı durumunu ifade etmektedir.
- Hoşlanma: Bireyin ilgili teknolojiyi kullanma olasılığı belirlediğinde bu duruma karşı kendiliğinden verdiği anlık tepkidir.
- Algılanan Keyif: Bireyin ilgili teknolojiyi kullanmaktan (herhangi bir performans avantajı vb. durumlarından bağımsız olarak) kendiliğinden duyduğu eğlenceye/keyfe dair algısıdır.
- Objektif Elverişlilik/Kullanışlılık: İlgili teknolojinin belirli işleri yerine getirmek için sarf edilmesi gereken çabanın gerçek seviyesi üzerinden (algılardan bağımsız) karşılaştırılmasıdır. Başka bir ifadeyle, ilgili teknolojinin işleri yerine getirmede ne kadar kullanışlı olabileceğinin objektif olarak değerlendirilmesidir.

TKM3'te, TKM2'den farklı olarak, kullanım kolaylığı algısı üzerine etki eden değişkenlerin ilave edilmesinin yanında tecrübe değişkeninin kaygı, hoşlanma, algılanan keyif ve objektif elverişlilik değişkenlerini yönlendirdiği de Şekil 11'den gözlemlenebilir. Aynı zamanda, TKM2'den farklı olarak, tecrübe değişkeninin kullanışlılık algısı ve davranışsal niyetin kullanım kolaylığı algısı tarafından şekillenmesi sürecinde de devreye girdiği görülmektedir. Yine, TKM2'den farklı olarak, çıktı kalitesinin işle ilgililik değişkeni üzerinden kullanışlılık algısını etkilediği de ifade edilmelidir.

2.2.7. Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanım Teorisi (BTKKT)

BTKKT, Venkatesh ve diğerleri tarafından literatürde yer alan benimseme teorileri ve teknoloji benimseme modellerinden hareketle meydana getirilmiştir. BTKKT'nin arka planında GET, TKM, MM, PDT, teknoloji kabul modeli ve planlı davranış teorisi birleştirilmiş modeli, KBKM, YYT ve SBT yer almaktadır (Venkatesh vd., 2003: 425). BTKKT, TKM'nin kullanıcı davranışlarını açıklamada yetersiz kaldığı ve modelin öngörü kapasitesinin artırılmasının zor olduğu eleştirileri sebebi ile Venkatesh ve arkadaşları tarafından geliştirilmiş bir modeldir (Yang vd., 2012: 130). BTKKT, çeşitli sınırlılıklarına rağmen kullanıcıların teknoloji kabulünde gelecek vaat eden çalışmalar arasında yer

almaktadır. Çünkü, BTKKT ilgili literatürdeki sekiz önemli teori ve modelden entegre ve gerçek dünyadan geniş bir veri seti ile test edilmiştir (Im, Hong ve Kang 2011:2).

Tablo 4: BTKKT Modelini Meydana Getiren Teori, Modeller ve Bileşenleri

Benimsene Teorileri ve Modelleri	Merkezi Bileşenleri	BTKKT'ya Dahil Edilen/Edilmeyen
GET	Davranışa Yönelik Tutum	-
	Öznel Norm	+
TKM	Kullanışlılık Algısı	+
	Kullanım Kolaylığı Algısı	+
	Öznel Norm (TKM2 ve 3'te)	+
MM	Dışsal Motivasyon	+
	İçsel Motivasyon	-
PDT	Davranışa Yönelik Tutum	-
	Öznel Norm	+
	Davranışsal Kontrol Algısı	+
Teknoloji Kabul Modeli ve Planlı Davranış Teorisi Birleştirilmiş Modeli	Davranışa Yönelik Tutum	-
	Öznel Norm	+
	Davranışsal Kontrol Algısı	+
	Kullanışlılık Algısı	+
KBKM	İşe Uygunluk	+
	Karmaşıklık	+
	Uzun Vadeli Sonuçlar	-
	Kullanıma Yönelik Etkiler	-
	Sosyal Faktörler	+
	Kolaylaştırıcı Koşullar	+
YYT	Görelî Avantajlar	+
	Kullanım Kolaylığı	+
	İmaj	+
	Görünürlük	-
	Uyumluluk	+
	Sonuçların Gözlemlenebilirliği	-
	Gönüllülük	+
SBT	Çıktı Beklentileri (Performans)	+
	Çıktı Beklentileri (Kişisel)	+
	Öz yeterlilik	-
	Etkileme	-
	Kaygı (Ankisiyete)	-

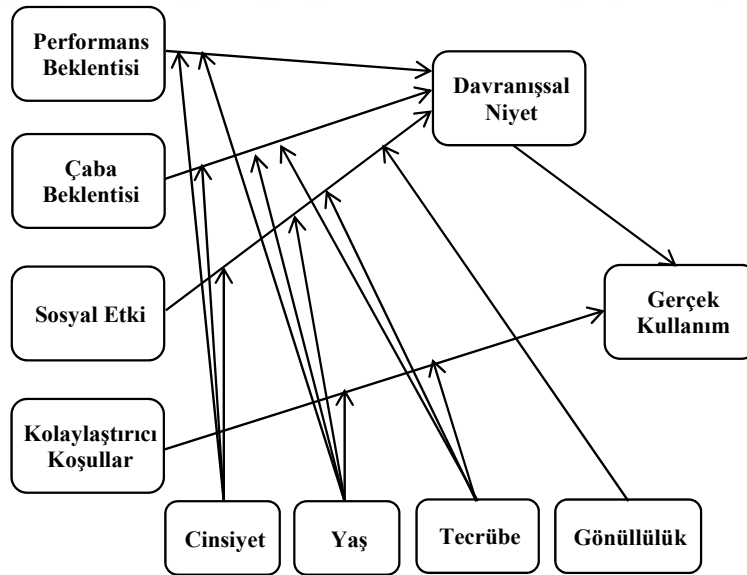
Kaynak: Venkatesh 2003: 447-454'ten derlenmiştir.

Venkatesh vd. (2003: 425) dört firmada altı aylık periyotta üç kez gerçekleştirilen ölçümler neticesinde ele alınan sekiz modelin her birisinin tek başına bilgi teknolojileri kullanımına ilişkin kullanıcı niyetlerini açıklama kapasitelerinin %17 ile %53 arasında değişen oranlarda olduğunu saptamışlardır. Daha sonra, BTKKT ismini verdikleri kullanım ve niyetlere ilişkin dört temel değişken (performans beklentisi, çaba beklentisi, sosyal etki

ve kolaylaştırıcı koşullar) ve bunlarla ilişkili dört de moderatörden (yaş, cinsiyet, tecrübe ve gönüllülük) meydana gelen bir teori geliştirmişlerdir. BTKKT'nin kullanım ve kullanıma yönelik niyetin %69'unu açıkladığını gözlemlemişlerdir. Ardından teorinin doğruluğunu test etmek amacıyla iki firmadan veri toplamış ve bu kez teorinin %70'lik bir açıklayıcılık oranına sahip olduğu sonucuna varmışlardır. Yukarıda Tablo 4'te BTKKT'yi meydana getiren teori ve modeller ile BTKKT'nin bu teori ve modeller içerisinde bünyesine kattığı değişkenlerin neler olduğuna yer verilmektedir.

BTKKT'ye göre, davranışsal niyet performans beklentisi, çaba beklentisi ve sosyal etki değişkenleri tarafından belirlenmekteyken; kolaylaştırıcı koşullar ve davranışsal niyet kullanım davranışı üzerinde doğrudan etkiye sahiptir. Öte yandan, performans beklentisinin cinsiyet ve yaş; çaba beklentisinin cinsiyet, yaş ve tecrübe; sosyal etkinin cinsiyet, yaş, tecrübe ve gönüllülük; kolaylaştırıcı koşulların ise, yaş ve tecrübeyle anlamlı bir ilişki içerisinde olduğu Şekil 12'den anlaşılmaktadır. Bu noktada, Im, Hong ve Kang (2011:3) BTKKT'nin TKM'den kolaylaştırıcı koşullar ve sosyal etki değişkenleri itibariyle ayrıldığını ve bu yönüyle TKM'ye üstünlük sağladığını belirtmektedirler.

Şekil 12: Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanım Teorisi



Kaynak: Venkatesh vd., 2003: 447.

BTKKT bünyesinde davranışsal niyet ve gerçek kullanım üzerine etkisi olan faktörler şu şekilde açıklanabilir (Venkatesh vd., 2003: 447-453):

- Performans beklentisi, bireyin sistem kullanımı sayesinde iş performansına ilişkin kazanç sağlayabileceğine dair sahip olduğu bireysel inancının derecesi olarak tanımlanabilir. BTKKT’de performans beklentisi değişkeni, TKM’deki kullanışlılık algısı, MM’deki dışsal motivasyon, KBKM’deki işe uygunluk, YYT’deki görelî avantajlar ve SBT’deki çıktı beklentileri değişkenlerinin yerine kullanılmaktadır

- Çaba beklentisi, sistem kullanımıyla ilgili algılanan kolaylık derecesi olarak tanımlanabilir. Çaba beklentisi değişkeni, TKM’deki kullanım kolaylığı algısı, KBKM’deki karmaşıklık ve YYT’deki kullanım kolaylığı değişkenlerinin yerine kullanılmaktadır.

- Sosyal etki, sistem kullanımına ilişkin kişinin kendisi için önemli olan kişilerin inançlarına yönelik sahip olduğu algı olarak tanımlanabilir. Sosyal etki değişkeni, TBP, GET, TKM2/3 ve KBKM’deki öznel norm, KBKM’deki sosyal faktörler ve YYT’deki imaj değişkenlerinin yerine kullanılmaktadır.

- Kolaylaştırıcı koşullar, kişinin kendisini sistem kullanımı noktasında yetkin (bilgili ve tecrübe sahibi) hissetmesi; kullanıcıların yeni sistemin değerleri, ihtiyaçları ve geçmiş tecrübeleriyle uyumlu olduğunu düşünmesi ve sistem kullanımını destekleyen organizasyonel ve teknik yatırımların var olduğuna inanması olarak tanımlanabilir. Buna göre, kolaylaştırıcı koşullar değişkeni PDT’deki davranışsal kontrol algısı, YYT’deki uyumluluk ve KBKM’deki kolaylaştırıcı koşullar değişkenlerinden meydana gelmektedir.

Buraya kadar anlatılan teori ve modeller, e-devletin benimsenmesi çalışmalarında tek başına ve bir arada olmak üzere çokça kullanılmıştır. TKM ve geliştirilmiş versiyonları (TKM2/3), e-devletin benimsenmesi çalışmalarında en çok tercih edilen modeller iken, BTKKT’nin ortaya koyulması ve ilgili literatürde kabul görmesiyle artık e-devlet ile ilgili benimseme çalışmalarında BTKKT’nin TKM’nin yerine geçtiği gözlenmektedir. BTKKT, davranışsal niyeti açıklamada TKM’deki kullanışlılık algısı ve kullanım kolaylığı algısı yerine geçen performans beklentisi ve çaba beklentisi değişkenlerine ilaveten sosyal etki değişkenini de ilave etmesi ve yine kolaylaştırıcı koşullar değişkeniyle de gerçek kullanımı doğrudan açıklama potansiyeline sahip olması bakımından TKM ve TKM’nin geliştirilmiş versiyonlarına üstünlük sağlamaktadır.

BTKKT’nin literatürde yer alan pek çok modelin iyi bir sentezi olması ve sosyal bilimler açısından kabul edilebilir değerlerin çok üzerinde bir değer olan %70 oranında

açıklayıcılığa sahip olması benzerleri arasında öne çıkmasının gerekçeleri olarak sıralanabilir. Bu gerekçelerden hareketle, bu tez çalışmasında, Türkiye’de yöneticiler ve vatandaşlar açısından e-devletin benimsenmesi üzerine etki eden faktörleri ortaya koymak için BTKKT’den yararlanılacaktır.



ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

E-DEVLETİN BENİMSENMESİNE YÖNELİK BİR ALAN ARAŞTIRMASI: BURSA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ ÖRNEĞİ

1. ARAŞTIRMANIN METODOLİJİSİ

Devletler çeşitli zorlukları aşarak e-devlet projeleri ve uygulamalarını yaşama geçirmiş olsa bile, bu projeler ve uygulamalar kullanıcılar tarafından benimsenmedikçe, e-devletten beklenen faydaların ortaya çıkması ve büyük yatırımlar gerektiren e-devletten söz konusu yatırımların geridönüşünün alınabilmesi mümkün değildir. O nedenle, e-devletin kullanıcılar tarafından benimsenmesini etkileyen faktörlerin ortaya koyulması gerekmektedir. Bu doğrultuda, bu tez çalışması, Bursa Büyükşehir Belediyesi örneği bağlamında, BTKKT ölçeğinden yararlanarak, Türkiye’de yöneticilerin ve vatandaşların e-devleti benimsemesi üzerine etki eden faktörleri analiz etmeyi amaçlamaktadır.

1.1. VERİ TOPLAMA ARACI

E-Devletin benimsenmesi literatüründe ampirik çalışmalarda veri toplama aracı olarak daha çok anket yönteminden yararlanıldığı görülmektedir. Bu bağlamda, bu tez çalışmasında da veri toplama aracı olarak anket tekniği kullanılmıştır. Bu çalışmada BTKKT ölçeği kullanılmıştır. Araştırma kapsamında katılımcılara yöneltilen sorular Venkatesh vd. (2003)’nin BTKKT modelinin Türkçe’ye uyarlanmasından elde edilmiştir. Bilindiği üzere, BTKKT BİT’lerin her alanında, herhangi bir teknoloji veya sistemin benimsenmesine ilişkin kullanılabilir. Ölçekte yer alan sorular çalışmanın bağlamına (e-devlet) ve örneklemin niteliğine (yönetici ve vatandaş) uygun hale getirilmiştir. Ayrıca, bu çalışmada BTKKT’de yer alan cinsiyet, yaş ve tecrübeye ilaveten eğitim değişkeninin de moderatör etkisi araştırılmış, BTKKT’nin orijinal halinde yer alan gönüllülük değişkenine ise ölçekte yer verilmemiştir. Gönüllülük değişkeni, yöneticiler için e-devlet kullanımının zorunlu olmasından dolayı BTKKT ölçeğinden çıkarılmıştır.²

² Ankete ilişkin etik kurul raporu EK 1’de yer almaktadır.

Söz konusu anket katılımcılara 11.11.2015–17.11.2015 tarihleri arasında uygulanmıştır. Anket formunda yedili likert tipi sorulardan oluşan ve birden fazla faktörü içeren likert ölçeği kullanılmış olup, katılımcılara kesinlikle katılmıyorum (1) ile kesinlikle katılıyorum (7) skalasında cevap vermeleri sağlanarak, görüşleri sorulmuştur. Yöneticilere ve vatandaşlara uygulanan ankette katılımcıların demografik bilgilerine ilişkin sorular ve çeşitli faktörler altında yer alan 22 adet likert tipi soru yer almaktadır. Yöneticiler ve vatandaşlar için hazırlanmış anket formları EK1 ve EK2’de yer almaktadır.

1.2. ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ

Türkiye’de e-devletin benimsenmesi üzerine etki eden faktörlerin belirlenebilmesi için tüm kamu kurumlarının, kamu personeli ve vatandaşların araştırma sürecine dahil edilmesi gerekmektedir. Bunun gerçekleştirilebilmesi mümkün olmadığı için araştırma alanının sınırlandırılması yoluna gidilmiştir. Bu bağlamda, araştırmanın evreni Bursa Büyükşehir Belediyesi olarak belirlenmiştir. Çünkü, Türkiye’de kamu kurumları içerisinde vatandaşa en yakın hizmet kurumları, dolayısıyla vatandaşla en yakın ve yoğun ilişki içerisinde olan kurumlar yerel yönetimlerdir. Bu durum, hem yerel yönetimlerin hem de vatandaşların e-devlet uygulamalarına daha fazla başvurmasını zorunlu kılmaktadır. Türkiye’de yerel yönetimler içerisinde en fonksiyonel olan ve ön plana çıkan yerel yönetim birimi ise belediyelerdir. Bilindiği gibi, Türkiye’de yerel e-devlet e-belediye ile özdeşleşmiştir. O nedenle, bu tez çalışmasında araştırma evreni olarak Bursa Büyükşehir Belediyesi belirlenmiştir. Ayrıca Bursa Büyükşehir Belediyesi’nin belirlenmesinde yöneticilere ulaşılması ve veri toplama kolaylığı gibi pratikten kaynaklanan nedenler de etkili olmuştur.

Örneklem, evren içerisinden çeşitli yöntemlerle seçilen ve evreni yeterince temsil ettiği varsayılan gruptur. Seçilecek örneklemin büyüklüğü evrenin büyüklüğüne, ne kadar homojen olduğuna ve araştırmanın başında kabul edilen hata düzeyine göre değişiklik göstermektedir. Örneklem büyüklüğü belirlenirken Saruhan ve Özdemirci (2011: 142)’nin evrendeki birey sayısının bilinmediği durumda geçerli olan $n = t^2 \cdot p \cdot q / \alpha^2$ formülünden yararlanılmıştır. Buna göre, $n =$ Örneklem için gerekli birey sayısı; p ve $q =$ Evrenin homojenlik seviyesi³; $t =$ Araştırmada seçilen anlamlılık düzeyine göre t tablosundan elde

³ Bu seviye araştırmacının gözlemlerine, kişisel yorumlarına ve evrenle ilgili varsayımlarına göre belirlenir. Evren homojense $p=0,9$ $q=0,1$; evren homojen değilse $p=0,5$ $q=0,5$ alınır.

edilen değer⁴; α = Araştırmacının araştırmaya başlamadan önce kabul ettiği hata payı⁵, olarak ifade edilebilir.

Bu tez çalışması hem yöneticiler hem de vatandaşlar açısından e-devleti benimsemeyi etkileyen faktörleri analiz etmeyi amaçladığı için, öncelikle hem yöneticiler hem de vatandaşlar için minimum örneklem sayısı belirlenmiştir. Yöneticiler olarak ifade ettiğimiz büyükşehir ve ilçe belediyeleri personelinin net sayısına ilişkin elimizde veri bulunmadığı için yukarıdaki formül kullanılarak ulaşılmaması gereken minimum örneklem sayısı 138 olarak hesaplanmıştır. Evrenin homojenliğini arttırmak için katmanlı (tabakalı) örnekleme yöntemi gereği bu 138 kişi ilçelerin nüfuslarıyla orantılı şekilde belirlenmiştir. Nüfusunun çok düşük olması nedeniyle 5 deneğin altında bir sayıyla temsil edilecek olan ilçelerde sonuçları genelleştirmenin sağlıklı olmayacağı düşüncesiyle, söz konusu ilçe belediyeleri araştırmanın kapsamı dışında bırakılmıştır. Dolayısıyla, bu sayı yine nüfuslarıyla orantılı olarak diğer ilçe belediyelerinin örneklem sayısına ilave edilmiştir.

Kota örnekleme metoduna göre, “araştırmacı evreni katmanlandırdıktan sonra örnekleme hangi katmandan ne kadar sayıda insan olması gerektiğini belirler ve her katman kotasını doldurana kadar anket yapmaya devam eder.” (Saruhan ve Özdemirci, 2011: 146) prensibi gereği, her ilçe için belirlenen kotada anketin cevaplandırılması temin edilmiş olup, netice itibarıyla gerekli sayının üzerinde 155 adet anketin cevaplanması sağlanmıştır.

Vatandaş özelinde örneklem sayısının hesaplanmasında ise, evrene ait birey sayısı tam olarak bilindiği için (Bursa nüfusu) Saruhan ve Özdemirci'nin (2011: 144) geliştirdikleri “Genelleme İçin Gerekli Örneklem Sayısı” tablosundan yararlanılmıştır. Buradan hareketle, %95 güvenilirlik seviyesinde, evrenin homojen olmadığı ve evrenin 1 ile 10 milyon arasında bireyden oluştuğu durumda gerekli olan örneklem sayısı olan 384 sayısı temel alınmıştır. Yine, aynı gerekçelerle vatandaş örnekleme de önce ilçelerin nüfuslarıyla paralel olarak oranlamaya tabi tutulmuş (katmanlı örnekleme metodu), devamında kotalı örnekleme metodu gereği örneklem kotası doldurulana kadar anketin vatandaşlarca cevaplandırılması sağlanmıştır. Sonuç olarak, gerekli minimum örneklem sayısının üzerinde 605 adet anket formu elde edilmiştir.

⁴ Sonsuz serbestlik derecesinde 0,05 hata payı kabulü için $t=1,96$; 0,01 hata payı kabulü için ise $t=2,58$ alınır.

⁵ Sosyal bilimlerde genellikle 0,05 yani %5 hata payı kabul görülür. Daha büyük kapsamlı araştırmalarda hata payı 0,01 düzeyine çekilebilir.

1.3. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ

Çalışmada BTKKT'den hareketle hem yöneticiler hem de vatandaşlar için ayrı ayrı şu hipotezler test edilmiştir:

H1a: E-Devleti kullanmaya yönelik performans beklentisi ile davranışsal niyet arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.

H1b: Cinsiyet, yaş, eğitim, bilgisayar ve internet tecrübesi değişkenlerinin performans beklentisi ile davranışsal niyet arasındaki ilişkide moderatör etkisi bulunmaktadır.

H2a: E-Devleti kullanmaya yönelik çaba beklentisi ile davranışsal niyet arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.

H2b: Cinsiyet, yaş, eğitim, bilgisayar ve internet tecrübesi değişkenlerinin çaba beklentisi ile davranışsal niyet arasındaki ilişkide moderatör etkisi bulunmaktadır.

H3a: E-Devleti kullanmaya yönelik sosyal etki ile davranışsal niyet arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.

H3b: Cinsiyet, yaş, eğitim, bilgisayar ve internet tecrübesi değişkenlerinin sosyal etki ile davranışsal niyet arasındaki ilişkide moderatör etkisi bulunmaktadır.

H4a: E-Devleti kullanmaya yönelik kolaylaştırıcı koşullar ile kullanma davranışı (gerçek kullanım) arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.

H4b: Cinsiyet, yaş, eğitim, bilgisayar ve internet tecrübesi değişkenlerinin kolaylaştırıcı koşullar ile kullanma davranışı (gerçek kullanım) arasındaki ilişkide moderatör etkisi bulunmaktadır.

H5a: E-Devleti kullanmaya yönelik davranışsal niyet ile e-devleti kullanma davranışı (gerçek kullanım) arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.

H5b: Cinsiyet, yaş, eğitim, bilgisayar ve internet tecrübesi değişkenlerinin davranışsal niyet ile e-devleti kullanma davranışı (gerçek kullanım) arasındaki ilişkide moderatör etkisi bulunmaktadır.

1.4. VERİ ANALİZ YÖNTEMİ

Çalışmada hipotezlerin testi, son yıllarda özellikle sosyal bilimlerde önemi ve kullanılma sıklığı giderek artan bir yöntem haline gelen “yapısal eşitlik modeli - YEM” (structural equation modeling) (Şimşek, 2007: 1) çerçevesinde gerçekleştirilmiştir. Çalışmada veri analiz yöntemi olarak YEM’in seçilme gerekçesi, elbette sadece YEM’in sosyal bilimlerde çokça tercih edilmesinden ibaret değildir. YEM, diğer istatistikî analiz yöntemleriyle karşılaştırıldığında kendine özgü birçok avantajı ve üstünlüğü bünyesinde barındıran bir yöntemdir. Bu bağlamda, YEM’in özelliklerini ve üstünlüklerini şu şekilde sıralayabilmek mümkündür (Bayram, 2013: 1; Çokluk, Şekercioğlu ve Büyüköztürk, 2014: 255; Şimşek, 2007: 3-5; Çelik ve Yılmaz, 2013:5):

- YEM, büyük ölçüde doğrulayıcı tekniklerden meydana gelmektedir.
- YEM, özellikle değişkenler arasındaki ilişkilerin değerlendirilmesi, teorik modellerin geliştirilmesi ve sınanması gibi teorik yapıların formüle edilmesiyle ilgili karşılaşılan problemlerin aşılmasında faydalı çözümler sunabilmektedir.
- YEM, istatistiksel tahmin yeteneğini arttıran, kavramları teorik açıdan daha iyi temsil etme yeteneğine sahip ve ölçme hatalarını hesaba katmayı mümkün kılan teorik olarak var oldukları düşünülen ve ancak bir takım göstergeler (indicator) aracılığıyla ölçülebildikleri varsayılan yapılar olan örtük değişkenlerle analiz yapılmasına olanak sağlamaktadır.
- YEM sayesinde birbirinden ayrı ancak birbiriyle ilintili birden fazla bağımlılık ilişkisinin aynı anda ele alınması imkanı mevcuttur.
- YEM, araştırmacıların çok değişkenli karmaşık modeller geliştirebilmesi, bu modelleri tahmin ve test edebilmesine imkan sunmakta, ayrıca bu modellerdeki değişkenlerin doğrudan ve dolaylı etkilerini de dikkate alabilmeye imkan tanımaktadır.
- YEM, gözlenen ve gizil değişkenler arasındaki nedensel ve karşılıklı ilişkilerin bir arada bulunduğu modelleri test edebilme imkanı sunmaktadır.
- YEM, analizlerde sadece araştırmacı tarafından belirlenen ilişkileri değil, analize tabi tutulan veri setinden hareketle halihazırda araştırmacının zihninde olmayan olası tüm ilişkileri düzeltme indisleri (modification indices) ile ortaya koyması sayesinde

araştırmacının teori ile gerçeğin hangi noktalarda ayrıldığını anlamasına imkan tanıyan bir modeldir.

Her YEM'in temel iki ögesi mevcuttur: İlki gözlenen değişkenleri örtük değişkenlere doğrulayıcı faktör analiziyle bağlayarak uygulanan “ölçme modeli”; ikincisi ise, örtük değişkenleri eşzamanlı eşitlik sistemleri ile bağlayarak uygulanan “yapısal model”dir (Çokluk, Şekercioğlu ve Büyüköztürk, 2014: 261).

YEM çalışmalarında modelin bütününe ilişkin değerlendirme yapabilmek için Uyum İyiliği Ölçütleri (Goodness of Fit Measures) kullanılmaktadır. Bu ölçütler, her bir modelin, bir bütün olarak veri tarafından kabul edilebilir bir düzeyde desteklenip desteklenmediğine dair bir kanıya ulaşmamıza imkan vermektedir. YEM test edilirken çoğu kez ilk analizlerin sonucunda beklenen uyum iyiliği değerlerine ulaşamadığı söylenebilir. Bu durumda beklenen değerlere ulaşabilmek için düzeltme indekslerinden yararlanılmaktadır. Düzeltme indeksleri sayesinde beklenen uyum iyiliği değerlerine ulaşılincaya kadar model yeniden tanımlanmakta ve analize tabi tutulmaktadır. YEM kapsamında kullanılan uyum iyiliği ölçütleri birden fazladır. Bu ölçütlerden her birinin model uyumunun farklı bir yönünü ortaya koyma özelliği bulunması nedeniyle bu ölçütler araştırmacılar tarafından birlikte kullanılmaktadır (Şimşek, 2007: 13, 70).

Uyum iyiliği ölçütleri, ölçme modelinin bir bütün olarak kabul veya reddedilmesinin kararının verileceği aşamadır. LISREL programı 15, AMOS programı ise 25 adet uyum iyiliği testine imkan tanımaktadır. Fakat model açıklanırken genellikle bu indekslerin (testlerin) en az 4, en fazla ise 8 tanesine yer verilmektedir. Yapısal eşitlik çalışmalarında bu indekslerden en çok kullanılanları Ki-Kare/Serbestlik Derecesi (CMIN/DF), İyilik Uyum İndeksi (GFI), Normlaştırılmış Uyum İndeksi (NFI), Karşılaştırmalı Uyum İndeksi (CFI), Standartlaştırılmış Hata Kareleri Ortalamasının Karekökü (SRMR), Düzeltilmiş İyilik Uyum İndeksi (AGFI), Normlaştırılmamış Uyum İndeksi (TLI) ve Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü (RMSEA)'dür. Bununla birlikte, araştırmacılar tarafından hangi indekslerin rapor edilmesi gerektiğine dair kesin bir uzlaşma da bulunmamaktadır. Fakat kabul edilen bir şey vardır ki, bu da indekslerin hepsini birden rapor etmenin doğru olmadığıdır (Ayyıldız ve Cengiz, 2006: 77). Bu çalışma kapsamında model testleri için kullanılacak uyum iyiliği ölçütlerine Tablo 5'te yer verilmektedir:

Tablo 5: Uyum İyiliği Ölçütleri

Uyum İndeksi	Açıklama	Kabul İçin Kesme Noktaları
CMIN/DF (χ^2/df)	Ki-Kare (χ^2) gözlenen ve tahmin edilen girdi matrisleri arasındaki farkı yansıtır. Ki-Kare / Serbestlik Derecesi (χ^2/df) ise, Ki-Kare değerinin örneklem büyüklüğü karşısındaki duyarlılığını azaltmak amacıyla geliştirilmiş olup, Ki-Kare değerinin serbestlik derecesine oranı anlamına gelmektedir.	≤ 5 = Orta Düzeyde Uyum ≤ 3 = Mükemmel Uyum (Büyük Örneklemelerde) ≤ 2.5 = Mükemmel Uyum (Küçük Örneklemelerde) ≤ 2 = Mükemmel Uyum
GFI	GFI (Goodness of Fit Index), χ^2 'ye alternatif olarak model uyumunun örneklem büyüklüğünden bağımsız olarak değerlendirilebilmesi için geliştirilmiştir. GFI, modelin örneklemdeki kovaryans matrisini ne oranda ölçtüğünü göstermektedir ve modelin açıkladığı örneklem varyansı olarak da kabul edilmektedir.	≥ 0.90 = İyi Uyum ≥ 0.95 = Mükemmel Uyum
CFI	CFI, bağımsızlık modelinin (örtük değişkenler arasında ilişki olmadığını öngören model) ürettiği kovaryans matrisi ile önerilen YEM'in ürettiği kovaryans matrisini karşılaştırır. CFI (Comparative Fit Index), örneklem büyüklüğünü de hesaba katmasından ötürü örneklemin küçük olduğu durumlarda da oldukça iyi çalışan bir indekstir.	≥ 0.90 = İyi Uyum ≥ 0.95 = Mükemmel Uyum
RMSEA	RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation), büyük örnekleme sahip bir modelin tek başına χ^2 istatistiğine dayanılarak reddedilmesini önlemek için kullanılabilecek bir kriterdir.	≤ 0.08 = İyi Uyum ≤ 0.05 = Mükemmel Uyum

Kaynak: Şimşek, 2007: 267-270'ten yararlanılarak hazırlanmıştır.

Çalışma kapsamında “ölçme modeli”nin ve ölçme modeline hipotezlerin ilave edilmesinden meydana gelen “yapısal model”in test edilmesinde birden fazla analizden yararlanılmıştır. Buna göre betimsel istatistikler ve güvenilirlik analizleri (cronbach alfa) SPSS 22.0’da; doğrulayıcı faktör analizleri ve yapısal modelin test edilmesi de (path analizi) AMOS 22.0’da gerçekleştirilmiştir.

2. ARAŞTIRMA VERİLERİNİN ANALİZİ

Araştırma verilerinin analizi vatandaş ve yöneticiler için ayrı ayrı yapılmıştır. Sonuçlar ise, karşılaştırmada kolaylık sağlaması için mümkün olduğunca aynı tabloda yan yana sunulmaya çalışılmıştır.

2.1. ÖRNEKLEME İLİŞKİN GENEL VERİLER

Ölçme modeli ve yapısal modeli test etmeye geçmeden önce örnekleme daha iyi tanıyabilmek için örnekleme ilişkin birtakım genel bilgiler sunmakta fayda vardır.

2.1.1. Katılımcıların İlçelere ve Belediyelere Göre Dağılımı

Bu tez çalışmasında vatandaş örnekleme, nüfusla orantılı bir şekilde Bursa'nın 10 ilçesinde yaşayan vatandaşlardan oluşmaktayken; yönetici örnekleme, -yöneticiler için çalıştıkları belediyeler özelinde değerlendirme yapmamız nedeniyle- bu 10 ilçeye ek olarak büyükşehir belediyesinde çalışan belediye personeline oluşmaktadır.

Tablo 6: Katılımcıların İlçelere ve Belediyelere Göre Dağılımı

	Vatandaş		Yönetici	
	Frekans	Yüzde (%)	Frekans	Yüzde
Büyükşehir Bel.	-	-	16	10,3
Gemlik	23	3,8	6	3,9
Gürsu	20	3,3	7	4,5
İnegöl	56	9,3	14	9,0
Karacabey	20	3,3	8	5,2
Mudanya	20	3,3	9	5,8
Mustafakemalpaşa	23	3,8	8	5,2
Nilüfer	87	14,4	19	12,3
Orhangazi	20	3,3	9	5,8
Osmangazi	188	31,1	31	20,0
Yıldırım	148	24,5	28	18,1
Toplam	605	100,0	155	100,0

Tablo 6'dan görüldüğü üzere, örnekleme dahil olan vatandaşlar ve yöneticiler açısından en çok katılımcı Bursa'nın en eski ve en kalabalık ilçeleri olan sırasıyla Osmangazi, Yıldırım ve Nilüfer ilçelerindedir. Bu üç ilçeden toplanan örneklem vatandaş örnekleminin toplamının %70'ine tekabül etmekteyken, yönetici örnekleminin de %50,4'ünü meydana getirmektedir. Yönetici örnekleminde bu üç ilçe belediyesi personeline ilaveten dikkate alınması gereken bir örneklem büyüklüğü %10,3 ile büyükşehir belediyesi personelidir. Bu noktada şu ifade edilmelidir ki, normalde vatandaş örneklem oranı ile yönetici örneklem oranlarının (katmanlı ve kota örneklem metodunun sıralı uygulanmasından ötürü) bire bir uyuşması gerekirken, bazı oranların birbirinden farklılaştığı görülmektedir. Bu durumun iki sebebi bulunmaktadır. Birincisi, yöneticiler örnekleminde vatandaş örneklemindeki ilçeler kriterine bir de büyükşehir belediyesinin eklenmesidir. İkincisi ise, bazı örneklem gruplarında kota örnekleme yöntemi gereği hedeflenen minimum örneklem sayısının üzerine çıkılmış olmasıdır.

2.1.2. Katılımcılara Ait Demografik Veriler

Tablo 7'den görülebileceği üzere, araştırmanın örnekleminde vatandaşlar için cinsiyet açısından yöneticilere nazaran daha dengeli bir dağılım söz konusu iken, yöneticiler cephesinde katılımcıların büyük çoğunluğu (%78,1) erkeklerden oluşmaktadır.

Örnekleme yaş grupları itibarıyla bakıldığında, vatandaşlar açısından katılımcıların %80'e yakınının 18-45 yaş aralığında; yöneticiler açısından ise, katılımcıların %90'a yakınının 25-54 yaş aralığında olduğu, bu şekliyle yöneticiler örnekleminde nazaran vatandaş örnekleminin oransal olarak daha genç bir kitleden oluştuğu ifade edilebilir.

Tablo 7: Katılımcıların Cinsiyet, Yaş, Eğitim Düzeyi ve Gelir Düzeyi Dağılımı

		Vatandaş (%)	Yönetici (%)
Cinsiyet	Kadın	47,9	21,9
	Erkek	52,1	78,1
Yaş	18-24	24,3	1,9
	25-34	29,9	29,7
	35-44	25,1	36,8
	45-54	15,4	21,3
	55 ve üzeri	5,3	10,3
Eğitim Düzeyi	İlkokul	2,8	-
	Ortaokul	4,1	,6
	Lise	54,9	41,3
	Lisans	37,2	53,5
	Y. Lisans	0,7	3,9
Doktora	0,3	0,6	
Gelir Düzeyi	0-999 TL arası	18,2	-
	1000-1999 TL arası	42,0	7,1
	2000-4999 TL arası	20,3	72,3
	5000 TL ve üzeri	19,5	20,7
	Toplam	100,0	100,0

Örnekleme eğitim düzeyi itibarıyla bakıldığında, vatandaş örnekleminde %54,9 ile en büyük kitle lise mezunlarından meydana gelmekteyken, bunu %37,2 ile lisans mezunları takip etmektedir. Aynı kriter açısından yöneticilere bakıldığında, örneklemin %53,5'inin lisans mezunlarından, %41,3'ünün ise lise mezunlarından oluştuğu görülmektedir. Bu şekliyle yöneticilerin eğitim düzeyinin vatandaşlara oranla daha yüksek olduğu ifade edilebilir.

Gelir düzeyi açısından bakıldığında, vatandaşlar özelinde yöneticilere nispeten daha dengeli bir gelir dağılımının olduğu belirtilebilir. Fakat %42'lik bir oranla vatandaş örnekleminde 1000-1999 TL arasında gelire sahip olanların, vatandaş örnekleminde içerisindeki dengeyi olumsuz yönde etkilediği ifade edilebilir. Yöneticilerde ise, %72,3'lük

bir oranla en yüksek gelir dağılımına sahip olan grubun, geliri 2000-4999 TL arasında olan katılımcılardan oluştuğu görülmektedir.

Tablo 8: Vatandaşların Meslek Gruplarına Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde (%)
İşçi	151	25,0
Esnaf/İşveren	88	14,5
Profesyonel Meslek (Avukat, Mühendis, Doktor Vb.)	26	4,3
Akademisyen	4	,7
Kamu Personeli	93	15,4
Çiftçi	12	2,0
Emekli	39	6,4
İşsiz	63	10,4
Öğrenci	71	11,7
Ev Hanımı	19	3,1
Diğer	39	6,4
Total	605	100,0

Meslek dağılımı açısından bakıldığında, vatandaş örnekleminde %25 ile en büyük kitlenin işçilerden meydana geldiği, bu meslek grubunu sırasıyla %15,4 ile kamu personeli, %14,5 ile esnaf/işveren, %11,7 ile öğrenci ve %10,4 ile emeklilerin izlediği Tablo 8’den görülmektedir. Bu beş farklı meslek grubu vatandaş örnekleminin toplamda %77’sini oluşturmaktadır.

Ayrıca, Tablo 9’dan yöneticiler örnekleminde %81,3’lük bir kesimin belediyede atanmış birim yöneticisi olarak bulunduğu ve yöneticilerin ağırlıklı olarak (%81,3) üç yılın üzerinde bir mesleki tecrübeye sahip olduğu görülmektedir.

Tablo 9: Yöneticilerin Belediyedeki Pozisyonları ve Mesleki Tecrübelerine Göre Dağılımı

		Frekans	Yüzde (%)
Belediyedeki Pozisyon	Seçilmiş Birim Yöneticisi	12	7,7
	Atanmış Birim Yöneticisi	126	81,3
	Büro Personeli (Memur vb.)	13	8,4
	Diğer	4	2,6
Mesleki Tecrübe	0-1 yıl arası	12	7,7
	1-3 yıl arası	17	11,0
	3-10 yıl arası	74	47,7
	10 yıldan fazla	52	33,5
	Toplam	155	100,0

Yöneticilerin belediyelerde görev yaptıkları birimlere göre dağılımına bakıldığında, Tablo 10’da görülebileceği gibi, yöneticiler belediyelerde çalıştıkları birimlere göre çok önemli düzeyde çeşitlilik (en az 23 farklı birim) göstermektedir.

Tablo 10: Yöneticilerin Belediyede Bağlı Oldukları Birime Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde (%)
Basın Yayın ve Halkla İlişkiler	5	3,2
Fen İşleri	9	5,8
Ulaşım Hizmetleri	2	1,3
Kültür ve Sosyal İşler	8	5,2
Plan ve Proje	1	,6
Hukuk İşleri	6	3,9
Yazı İşleri	5	3,2
İmar ve Şehircilik	10	6,5
Zabıta	8	5,2
Sosyal Yardım/Hizmetler	2	1,3
Bilgi İşlem	2	1,3
Çevre Koruma ve Kontrol	2	1,3
Teftiş Kurulu	4	2,6
Ruhsat ve Denetim	4	2,6
Mali Hizmetler	10	6,5
İnsan Kaynakları ve Eğitim	10	6,5
Sağlık İşleri	6	3,9
Veteriner İşleri	2	1,3
Temizlik İşler	6	3,9
Park ve Bahçeler/Kentsel Tasarım	7	4,5
Emlak ve İstimlak	6	3,9
Strateji Geliştirme	4	2,6
Destek Hizmetler	8	5,2
Diğer	28	18,1
Total	155	100,0

2.1.3. Katılımcıların Bilgisayar ve İnternet Tecrübeleri

İlgili literatürde e-devletin benimsenmesiyle ilgili modellerde yaş, cinsiyet gibi değişkenlerin yanında bilgisayar ve internet kullanım tecrübesinin de moderatör (düzenleyici) etkisinin olup olmadığı araştırılmakta ve anlamlı bulgular elde edilmektedir (Venkatesh vd., 2003; Doellman vd. 2006; Gilbert vd. 2004; Treiblmaier vd. 2004). Bu nedenle, katılımcıların bilgisayar ve internet tecrübelerine dair veriler genel olarak Tablo 11’de sunulmaktadır.

Tablo 11: Katılımcıların Bilgisayar ve İnternet Tecrübelerine Göre Dağılımı

		Vatandaş		Yönetici	
		Frekans	Yüzde (%)	Frekans	Yüzde (%)
Bilgisayar Tecrübesi	0-1 yıl arası	8	1,3	-	-
	1-3 yıl arası	19	3,1	3	1,9
	3-10 yıl arası	274	45,3	19	12,3
	10 yıldan fazla	304	50,2	133	85,8
İnternet Tecrübesi	0-1 yıl arası	8	1,3	-	-
	1-3 yıl arası	19	3,1	3	1,9
	3-10 yıl arası	281	46,4	21	13,5
	10 yıldan fazla	297	49,1	131	84,5
	Toplam	605	100,0	155	100,0

Bilgisayar tecrübesi açısından vatandaş örnekleme bakıldığında, örneklemin yarısından fazlasının (%50,2) on yılın üzerinde bir bilgisayar kullanım tecrübesine sahip oldu ve bu kesimi 3-10 yıl arasında bilgisayar kullanım tecrübesi bulunan kesimin (%45,3) izlediği anlaşılmaktadır. Aynı kriter için yöneticiler örnekleme bakıldığında, katılımcıların çok büyük bir kesiminin (%85,8) on yılın üzerinde bir bilgisayar kullanım tecrübesine sahip olduğu görülmektedir. İnternet tecrübesine ilişkin verilerin büyük oranda bilgisayar tecrübesiyle benzeştiği Tablo 11’den anlaşılmaktadır.

2.2. ÖLÇME MODELİNİN TEST EDİLMESİ

Ölçme modelinin test edilmesiyle amaçlanan, model içindeki her bir bileşenin geçerli ve güvenilir bir ölçüm aracı olduğunu ortaya koymaktır. Ölçme modelinin geçerliliği ve güvenilirliğini test etmek için farklı analizler kullanılmaktadır. Bu çalışmada, literatürde var olan geçerli bir ölçme modelinin (BTKKT) kullanılmasından hareketle geçerlilik için “doğrulayıcı faktör analizi” kullanılmıştır. Güvenirlik için ise, içsel tutarlılık analizi test yöntemlerinden “Cronbach alfa” testine başvurulmuştur.

Çalışmada AMOS programı vasıtasıyla gerçekleştirilen doğrulayıcı faktör analizinde (geçerlilik analizi), ölçme modelinin bir bütün olarak “Uyum İyiliği Ölçütleri” tablosunda verilen uyum iyiliği değerlerine uygunluğuna ve her bir faktörde yer alan soruların faktör yüklerinin dengeli dağılıp dağılmadığına bakılmıştır. SPSS programı vasıtasıyla gerçekleştirilen güvenilirlik analizinde ise, Cronbach alfa değerinin her bir faktör için ayrı ayrı 0,7 değerinden büyük olup olmadığına odaklanılmıştır.

2.2.1. Geçerlilik Analizi

Bu aşamada BTKKT ölçeği her iki örneklem için de (yöneticiler ve vatandaşlar) doğrulayıcı faktör analizin edilmiştir. Doğrulayıcı faktör analizi gerçekleştirilirken her bir faktör, model içerisindeki bağımlı-bağımsız değişken olma durumu dikkate alınmadan birlikte analize tabi tutulmaktadır. BTKKT modelinin doğrulayıcı faktör analizine tabi tutulması neticesinde elde edilen sonuçları bir bütün olarak Tablo 12'den görebilmek mümkündür. İlk analiz sonuçları, hem vatandaş hem de yöneticiler özelinde uyum iyiliği değerlerinin hiç birisi için test edilen model beklenen değerleri vermediğini göstermektedir.

Tablo 12: İlk Faktör Analizinde Uyum İyiliği Değerleri

	CMIN/DF	GFI	CFI	RMSEA
Kabul İçin Kesme Noktası	≤ 3	≥ 0.90	≥ 0.90	≤ 0.08
Vatandaş Uyum İyiliği Değerleri	16,796	,757	,784	,162
Yönetici Uyum İyiliği Değerleri	5,497	,681	,813	,171

Bu durumu ortadan kaldırmak ve her iki ölçme modelini de beklenen uyum iyiliği değerleri düzeyine yaklaştırmak için düzeltme indekslerine ve madde çıkarma işlemine başvurulmuştur. Vatandaş ölçme modelinde, performans beklentisi faktörü içerisinde yer alan birinci ve ikinci soru ile kolaylaştırıcı koşullar faktörü içerisinde yer alan ikinci ve dördüncü sorular modelden çıkarılmıştır. Yönetici ölçme modelinde ise, kolaylaştırıcı koşullar faktöründe yer alan ikinci, üçüncü ve dördüncü sorular ile sosyal etki faktöründe yer alan birinci soru modelden çıkarılmış; çaba beklentisi faktöründe yer alan ikinci ve üçüncü sorular arasında kovaryans tanımlanmıştır. Her iki ölçme modelinden çıkarılan sorular EK 2 ve EK 3'teki yönetici ve vatandaşlara uygulanan anketlerden görülebilir. Son durumda iki modelin de uyum iyiliği değerleri Tablo 13'teki gibidir:

Tablo 13: Düzeltme Sonrası Uyum İyiliği Değerleri

	CMIN/DF	GFI	CFI	RMSEA
Kabul İçin Kesme Noktası	≤ 3	≥ 0.90	≥ 0.90	≤ 0.08
Vatandaş Uyum İyiliği Değerleri	1,651	,965	,993	,033
Yönetici Uyum İyiliği Değerleri	1,851	,863	,975	,074

2.2.2. Güvenirlik Analizi

Güvenirlik analizi için Cronbach alfa testi kullanılmıştır. Analiz neticesinde vatandaş ölçme modelindeki “davranışsal niyet” faktörünün kabul sınırı olan 0,7 değerinin altında kaldığı görülmüştür. Cronbach alfa testi sonuçlarına göre, bu faktör içerisinde yer alan ikinci sorunun ölçme modelinden çıkarılması, ilgili faktörün alfa değerini beklenen sınırın üzerine (,705) yükseltmektedir. Bu yüzden, ölçme modelinden bu soru çıkarılmıştır. Son durum itibariyle vatandaş ölçme modelinde 17 adet, yönetici ölçme modelinde ise 18 adet soru kalmıştır. Vatandaşlar ve yöneticilere ilişkin her faktör altında kalan soru sayısı ve her bir faktöre ilişkin Cronbach alfa değerleri Tablo 14’te görülebilir:

Tablo 14: BTKKT Faktör ve Ölçme Modeli Bazlı Güvenirlik

Yapı Adı (Örtük Değişken)	Vatandaş		Yönetici	
	Madde Sayısı	Cronbach’s Alfa Değeri	Madde Sayısı	Cronbach’s Alfa Değeri
Performans Beklentisi	2	,867	4	,982
Çaba Beklentisi	4	,971	4	,941
Sosyal Etki	3	,807	2	,864
Kolaylaştırıcı Koşullar	3	,839	2	,868
Davranışsal Niyet	2	,705	3	,894
Kullanım	3	,982	3	,968
Toplam	17	,716	18	,924

3.BULGULAR

3.1. YAPISAL MODELİN TEST EDİLMESİ

Ölçme modeline uygulanan geçerlik ve güvenilirlik analizlerinden sonra kalan maddeler üzerinden kurulan yapısal modelin uyum iyiliği değerleri aşağıdaki Tablo 15’te yer almaktadır:

Tablo 15: Yapısal Modelin Uyum İyiliği Değerleri

	CMIN/DF	GFI	CFI	RMSEA
Kabul İçin Kesme Noktası	≤ 3	≥ 0.90	≥ 0.90	≤ 0.08
Vatandaş Uyum İyiliği Değerleri	1,765	,964	,993	,036
Yönetici Uyum İyiliği Değerleri	1,805	,862	,975	,072

Yapısal model için sonuçlar değerlendirildiğinde, vatandaş modeli özelinde tüm değerlerin mükemmel uyuma işaret ettiği; yönetici modeli için ise, CMIN/DF ve CFI değerinin mükemmel uyuma, RMSEA değerinin iyi uyuma işaret ettiği ve GFI değerinin iyi uyuma çok yakın bir düzeye yaklaştığı gözlenmektedir. Sonuç itibarıyla, bu şekliyle hem vatandaş hem de yönetici örneklemini için kurulan yapısal modelin veri setiyle uyum gösterdiği ifade edilebilir.

Hipotezlerin değerlendirilmesinde AMOS programının her bir ilişki için ortaya koyduğu p ve t değerlerinden faydalanılmıştır. P değerleri itibarıyla 0,05'ten küçük, t değeri itibarıyla de 1,96 değerinden büyük ve hipotezin yönü açısından doğru olan, hipotezler desteklenen hipotezlerdir. Buna göre her iki model için de *H4a hipotezi desteklenmiştir*. EK 4 ve EK 5'te her iki yapısal modele ilişkin diyagram yer almaktadır.

Tablo 16: Vatandaş Modeline İlişkin Yapısal İlişkiler ve İlişkilere Ait Değerler

Yapısal İlişkiler	Beklenen İlişki Yönü	Kritik Oran (T Değerleri)	P değeri	Sonuç
H1a: Performans Beklentisi → Davranışsal Niyet	+	-,049	,961	Desteklenmedi
H2a: Çaba Beklentisi → Davranışsal Niyet	+	,567	,571	Desteklenmedi
H3a: Sosyal Etki → Davranışsal Niyet	+	,480	,631	Desteklenmedi
H4a: Kolaylaştırıcı Koşullar → Gerçek Kullanım	+	3,039	,002	Desteklendi
H5a: Davranışsal Niyet → Gerçek Kullanım	+	1,008	,313	Desteklenmedi

Tablo 16'dan görülebileceği üzere, vatandaşların performans beklentisi, çaba beklentisi ve sosyal etkiye ilişkin algıları ile davranışsal niyet arasında anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır. Dolayısıyla, H1a, H2a ve H3a hipotezleri desteklenmemiştir. Yine, vatandaşların e-devleti kullanma davranışları ile davranışsal niyetleri arasında anlamlı bir ilişki bulunduğunu iddia eden H5a hipotezinin de desteklenmediği görülmektedir. Bu şekliyle vatandaşların e-devleti kullanma davranışları üzerine etki eden tek değişkenin kolaylaştırıcı koşullar olduğu sonucuna varılmaktadır.

Tablo 17: Yönetici Modeline İlişkin Yapısal İlişkiler ve İlişkilere Ait Değerler

Yapısal İlişkiler	Beklenen İlişki Yönü	Kritik Oran (T Değerleri)	P değeri	Sonuç
H1a: Performans Beklentisi → Davranışsal Niyet	+	1,085	,278	Desteklenmedi
H2a: Çaba Beklentisi → Davranışsal Niyet	+	-1,170	,242	Desteklenmedi
H3a: Sosyal Etki → Davranışsal Niyet	+	,687	,492	Desteklenmedi
H4a: Kolaylaştırıcı Koşullar → Gerçek Kullanım	+	2,581	,010	Desteklendi
H5a: Davranışsal Niyet → Gerçek Kullanım	+	1,329	,184	Desteklenmedi

Tablo 17’de ise, yöneticilerin e-devleti kullanmaya yönelik davranışsal niyetleri ve kullanma davranışları ile ilişkisi olduğu düşünülen değişkenlere dair hipotez testi sonuçları yer almaktadır. Buna göre, aynı vatandaşlarda olduğu gibi, yöneticilerin davranışsal niyetleri üzerinde de (H1a, H2a ve H3a hipotezlerinde sırasıyla etkisi test edilen) performans beklentisi, çaba beklentisi ve sosyal etki değişkenlerinin etkisi olmadığı sonucuna varılmıştır. Yöneticilerin, e-devleti kullanma davranışları ile davranışsal niyetleri arasında anlamlı bir ilişki olduğunu iddia eden H5a hipotezinin de desteklenmediği; yöneticilerde e-devlet kullanımı üzerine etki eden tek değişkenin H4a hipotezinde test edilen kolaylaştırıcı koşullar değişkeni olduğu görülmektedir.

3.2. DEMOGRAFİK DEĞİŞKENLERİN YAPISAL MODELE MODERATÖR ETKİSİNİN TEST EDİLMESİ

Cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, bilgisayar tecrübesi ve internet tecrübesi gibi demografik değişkenler özelinde vatandaş ve yönetici örneklemeleri için yapısal modele moderatör etkinin test edilmesine ilişkin sonuçlar aşağıda sırasıyla Tablo 18 ve 19’da yer almaktadır. Ayrıca her bir alt örneklem için p ve t değerleri üzerinden hipotez testi sonuçlarını ve moderatör etkiye ilişkin çıkarım yapmaya imkan tanıyacak olan hipotez testi sonuç tablolarını sırasıyla EK 6 ve EK 7’te görebilmek mümkündür.

Tablo 18: Vatandaş Örnekleminde Moderatör Etki

Moderatör Etki Var: √ Moderatör Etki Yok= x	H1b: PB → DN	H2b: CB → DN	H3b: SE → DN	H4b: KK → GK	H5b: DN → GK
Cinsiyet	x	x	x	√	x
Yaş	x	x	x	√	x
Eğitim Düzeyi	x	x	x	√	x
Bilgisayar Tecrübesi	x	x	x	x	x
İnternet Tecrübesi	x	x	x	x	x

Tablo 18’de, vatandaş örnekleminde moderatör etkinin varlığına ilişkin sonuçlar yer almaktadır. Vatandaşların davranışsal niyetleri ile sırasıyla performans beklentileri, çaba beklentileri ve sosyal etkiye ilişkin algıları arasındaki ilişkiyi cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, bilgisayar ve internet tecrübesi gibi demografik değişkenlerin etkileyip

etkilemediğine odaklanan H1b, H2b ve H3b hipotezlerinin hiçbiri desteklenmemiştir. Yani, söz konusu demografik değişkenlerin hiç birinin davranışsal niyet ile performans beklentisi, çaba beklentisi ve sosyal etki arasındaki ilişkide moderatör etkiye sahip olmadığı sonucuna ulaşılmaktadır. Yine, demografik değişkenlerin davranışsal niyet ile kullanma davranışı (gerçek kullanım) arasındaki ilişkide de herhangi bir moderatör etkisi bulunmamaktadır. Bu yüzden H5b hipotezi de desteklenmemiştir. Öte yandan, cinsiyet, yaş ve eğitim düzeyi değişkenlerinin kolaylaştırıcı koşullar ile gerçek kullanım arasındaki ilişkide moderatör etkisi gözlemlendiğinden H4b hipotezi kısmen (söz konusu demografik değişkenler özelinde) desteklenmiştir. Kolaylaştırıcı koşullar ile gerçek kullanım arasında ilişki öngören H4a hipotezinin desteklendiği de hatırlandığında söz konusu demografik değişkenlere ilişkin böyle bir sonucun ortaya çıkmasının zaten beklendiği ifade edilmelidir. Buna göre kolaylaştırıcı koşullar ile gerçek kullanım arasında var olan ilişki cinsiyet, yaş ve eğitim düzeyi demografik değişkenleriyle paralel olarak değişim göstermektedir.

Tablo 19: Yönetici Örnekleminde Moderatör Etki

Moderatör Etki Var: √ Moderatör Etki Yok= x n/a: Örneklem sayısının yetersizliğinden analiz gerçekleştirilememiştir.	H1b: PB → DN	H2b: CB → DN	H3b: SE → DN	H4b: KK → GK	H5b: DN → GK
Cinsiyet	x	x	x	x	x
Yaş	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
Eğitim Düzeyi	x	x	x	√	x
Bilgisayar Tecrübesi	x	x	x	x	x
İnternet Tecrübesi	x	x	x	x	x

Tablo 19’da ise, yönetici örnekleminde moderatör etkinin varlığına ilişkin sonuçlar yer almaktadır. Yöneticilerin davranışsal niyetleri ile sırasıyla performans beklentileri, çaba beklentileri ve sosyal etkiye ilişkin algıları arasındaki ilişkiyi cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, bilgisayar ve internet tecrübesi gibi demografik değişkenlerin etkileyip etkilemediğine odaklanan H1b, H2b ve H3b hipotezlerinin de hiçbirinin desteklenmemiştir. Bu, söz konusu demografik değişkenlerin bu ilişkiler üzerinde moderatör etkiye sahip olmadığı anlamına gelmektedir. Demografik değişkenlerin davranışsal niyet ile kullanma davranışı (gerçek kullanım) arasındaki ilişkide de herhangi bir moderatör etkisi bulunmamaktadır. Bu yüzden yöneticiler için H5b hipotezi de desteklenmemiştir. Öte yandan, eğitim düzeyi değişkeninin kolaylaştırıcı koşullar ile

gerçek kullanım arasındaki ilişkide moderatör etkisi gözlemlendiğinden yöneticiler için H4b hipotezinin kısmen desteklendiği sonucu ortaya çıkmaktadır. H4a hipotezinin yukarıda desteklendiği hatırlanacak olursa H4b hipotezi için ulaşılan bu bulgunun da aslında beklenen bir duruma işaret ettiği ifade edilebilir. Ayrıca, yönetici örnekleminde kolaylaştırıcı koşullar ile davranışsal niyet arasındaki ilişkinin cinsiyet, yaş gibi değişkenlerden ziyade sadece eğitim düzeyinden etkilenmesi ise mercek altına alınması gereken bir durum olarak karşımıza çıkmaktadır.

4. ARAŞTIRMA BULGULARININ YORUMLANMASI

Çalışma kapsamında test edilen beş adet hipotezin ilk üçü davranışsal niyet, son ikisi ise gerçek kullanım üzerine etki eden faktörlere odaklanmaktadır. Bu yüzden, araştırma bulguları yorumlanırken davranışsal niyet ve gerçek kullanım üzerine etki eden faktörler ayrı başlıklarda ele alınmıştır.

4.1. DAVRANIŞSAL NİYET ÜZERİNE ETKİ EDEN FAKTÖRLER

H1a-b, H2a-b, H3a-b hipotezleri sırasıyla performans beklentisi, çaba beklentisi ve sosyal etki ile vatandaşlar ve yöneticilerin e-devlete ilişkin davranışsal niyetleri arasında anlamlı bir ilişki bulunduğu; cinsiyet, yaş, eğitim, bilgisayar tecrübesi ve internet tecrübesinin ise bu ilişkide moderatör etkiye sahip olduğunu iddia etmektedir. Hipotez testi sonuçlarına göre, bu üç hipotez de desteklenmemiştir. Aşağıda Tablo 20’de vatandaş ve yöneticilerin e-devleti kullanmaya yönelik davranışsal niyet üzerine etkisi olan faktörlere yönelik literatür karşılaştırması yer almaktadır.

İlgili literatürdeki çoğu çalışma performans beklentisi, çaba beklentisi, sosyal etki değişkenleri ile davranışsal niyet arasında anlamlı bir ilişki olduğunu bulmuştur. Türkiye’de Bursa örneği çerçevesinde literatürdeki genel görünümün aksine davranışsal niyet ile performans beklentisi, çaba beklentisi ve sosyal etki değişkenlerinin anlamlı bir ilişki içerisinde olmadığı bulgusuna ulaşılmıştır.

Tablo 20: Davranışsal Niyet Üzerine Etki Eden Faktörlere İlişkin Literatür Karşılaştırması

Hipotezler	Hipotez Sonucu (√= Kabul) (x= Red)		Literatürde Hipotezin Desteklendiği Çalışmalar	Hipotezin Desteklenmediği Çalışmalar
	Vatandaş	Yönetici		
H1a: Performans Beklentisi → Davranışsal Niyet	x	x	Carter ve Bélanger, 2004; Doellman vd., 2006; Gefen vd., 2002; Lee, Braynov ve Rao, 2003; Phang vd., 2005; Venkatesh vd., 2003; Alkhunaizan ve Love, 2012; AlAwadhi ve Morris, 2008;	AlHujran, 2009; AlSohbi, Weerakkody ve El-Haddadeh, 2011
H2a: Çaba Beklentisi → Davranışsal Niyet	x	x	Carter ve Bélanger, 2005; Demirbaş vd., 2012; Venkatesh vd., 2003; Alkhunaizan ve Love, 2012; AlAwadhi ve Morris, 2008; AlSohbi, Weerakkody ve EL-Haddadeh, 2011	Carter ve Bélanger, 2004; Gilbert vd., 2004; Al-Shafi, Weerakkody ve Janssen, 2009
H3a: Sosyal Etki → Davranışsal Niyet	x	x	Doellman vd., 2006; Gefen vd., 2002; Venkatesh vd., 2003; AlAwadhi ve Morris, 2008	Alkhunaizan ve Love, 2012; AlSohbi, Weerakkody ve El-Haddadeh, 2011

4.1.1. Performans Beklentisi ile Davranışsal Niyet Arasındaki İlişki

Davranışsal niyet ile performans beklentisi arasında anlamlı bir ilişki olduğunu öngören H1a hipotezi hem vatandaşlar hem de yöneticiler özelinde desteklenmemiştir. Ayrıca, bu hipoteze dair hiçbir demografik değişkenin model üzerinde anlamlı bir moderatör etkisi bulunmadığından H1b hipotezi de desteklenmemiştir. H1a-b hipotezlerine ilişkin sonuç, AlHujran'ın (2009) Ürdün'de 335 vatandaş üzerinde gerçekleştirdiği ve TKM modeline dayandırdığı doktora tez çalışmasından elde ettiği bulgularla benzerlik göstermektedir. Fakat H1a-b hipotezlerine ilişkin bulgular, ilgili literatürdeki pek çok çalışmanın sonuçlarından farklılık göstermektedir.

Gefen ve arkadaşları (2002) tarafından 243 tane işletme yönetimi yüksek lisans öğrencisine uygulanan ve TKM ve güven literatürünü temel alarak “online vergi hizmetleri”nin benimsenmesine odaklanan çalışmalarında; Venkatesh ve arkadaşları (2003) tarafından BTKKT'nin geliştirildiği çalışmada; Carter ve Bélanger'ın (2004) 136 öğrenciye uygulanan ve TKM, YYT ve güven literatürünü temel alarak “eyalet e-devlet hizmetleri”nin benimsenmesine odaklanan çalışmalarında; Phang ve arkadaşları (2005) tarafından 99 kişiye uygulanan ve TKM'yi temel alarak yaşlıların e-devleti

benimsemelerine odaklanan çalışmalarında; Lee, Braynov ve Rao'nun (2003) 158 kişiye uygulanan TKM ve güven literatürünü temel alan e-devletin benimsenmesine odaklanan çalışmalarında; Doellman ve arkadaşları (2006) tarafından 76 öğrenciye uygulanan ve BTKKT'yi temel alarak "e-oylama"nın benimsenmesine odaklanan çalışmalarında performans beklentisi ile davranışsal niyet arasında anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca, Venkatesh ve arkadaşlarının (2003) çalışmasında performans beklentisi ve davranışsal niyet arasındaki söz konusu ilişkinin erkekler ve genç çalışanlar gruplarında daha kuvvetli olduğu; buradan hareketle, cinsiyet ve yaş değişkenlerinin performans beklentisi ile davranışsal niyet arasındaki ilişkide moderatör etkiye sahip olduğu sonucuna varılmıştır.

4.1.2. Çaba Beklentisi ile Davranışsal Niyet Arasındaki İlişki

E-Devlete yönelik davranışsal niyet ile çaba beklentisi arasında anlamlı bir ilişki olduğunu öngören H2a hipotezi hem vatandaşlar hem de yöneticiler özelinde desteklenmemiştir. Ayrıca, bu hipoteze dair hiçbir demografik değişkenin model üzerinde anlamlı bir moderatör etkisi bulunmadığından H2b hipotezi de desteklenmemiştir. H2a-b hipotezlerine ilişkin bulgular, Gilbert ve arkadaşları (2004) tarafından 111 kişiye uygulanan ve YYT, TKM ve hizmet kalitesi literatürünü temel alarak online kamu hizmetleri sunumunun benimsenmesine odaklanan çalışma ve Carter ve Bélanger (2004) tarafından eyalet e-devlet hizmetleri üzerine gerçekleştirilen çalışmanın bulgularıyla örtüşmektedir.

Öte yandan, Carter ve Bélanger (2005) tarafından 136 öğrenci üzerinde uygulanan ve TKM, YYT ve güven literatürünü temel alarak "online motorlu taşıtlar vergisi"nin benimsenmesine odaklanan çalışma ve Demirbaş ve arkadaşları (2012) tarafından 505 tane serbest muhasebeci ve mali müşavire uygulanan, BTKKT ve güven literatürünü temel alarak mükelleflerin "e-vergileme sistemi"ni benimsemelerine odaklanan çalışmada çaba beklentisi ile davranışsal niyet arasında anlamlı ilişki olduğu bulunmuştur.

Venkatesh ve arkadaşlarının (2003) çalışmasında yine çaba beklentisi ile davranışsal niyet arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Ayrıca, bu çalışmada cinsiyet, yaş ve tecrübenin bu ilişkide moderatör etkiye sahip olduğu; buna göre, sistem kullanımı tecrübesi az olan yaşlı bayanların diğerlerine nazaran sistemin kullanımının kolay olmasını daha fazla önemseydiği sonucuna ulaşılmaktadır.

4.1.3. Sosyal Etki ile Davranışsal Niyet Arasındaki İlişki

E-Devlete yönelik davranışsal niyet ile sosyal etki arasında anlamlı bir ilişki olduğunu öngören H3a hipotezi hem vatandaşlar hem de yöneticiler özelinde desteklenmemiştir. Ayrıca, bu hipoteze dair hiçbir demografik değişkenin model üzerinde anlamlı bir moderatör etkisi bulunmadığından H3b hipotezi de desteklenmemiştir. H3a hipotezine ilişkin bu bulgunun, ilgili literatürdeki Alkhunaizan ve Love (2012) ve AlSohbi, Weerakkody ve El-Haddadeh (2011) çalışmalarının bulgularıyla örtüştüğü görülmektedir. Öte yandan, Doellman ve arkadaşları (2006) ve Gefen ve arkadaşları (2002) tarafından gerçekleştirilen çalışmalarda ise, sosyal etki ile davranışsal niyet arasında pozitif ve anlamlı bir ilişkinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Venkatesh ve arkadaşları (2003) tarafından gerçekleştirilen çalışmada da sosyal etki ile davranışsal niyet üzerinde pozitif ve anlamlı bir ilişkinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu çalışmada ayrıca, cinsiyet, yaş, gönüllülük ve tecrübenin bu ilişkide moderatör etkiye sahip olduğu bulunmuştur. Buna göre; zorunlu kullanım koşulları altında, sınırlı sistem kullanımı tecrübesine sahip yaşlı bayanlar üzerinde söz konusu ilişkinin daha kuvvetli olduğu söylenebilir.

4.2. E-DEVLETİ KULLANMA DAVRANIŞI (GERÇEK KULLANIM) ÜZERİNE ETKİ EDEN FAKTÖRLER

H4a-b ve H5a-b hipotezleri sırasıyla, kolaylaştırıcı koşullar ve davranışsal niyet ile vatandaşlar ve yöneticilerin e-devleti kullanma davranışı arasında anlamlı bir ilişki bulunduğu; cinsiyet, yaş, eğitim, bilgisayar tecrübesi ve internet tecrübesinin ise bu ilişkide moderatör etkiye sahip olduğunu iddia etmektedir. Hipotez testi sonuçlarına göre, her iki örneklem için de H4a-b hipotezleri desteklenirken, yine iki örneklem için de H5a-b hipotezlerinin desteklenmediği görülmüştür. H4b hipotezi için vatandaş örnekleminde cinsiyet, yaş ve eğitim değişkenlerinin moderatör etkiye sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Aynı hipotez için yönetici örnekleminde, eğitim değişkeni moderatör etkiye sahiptir. Aşağıda Tablo 21’de vatandaş ve yöneticilerin e-devleti kullanım davranışları üzerine etkisi olan faktörlere yönelik literatür karşılaştırması yer almaktadır.

Tablo 21: E-Devleti Kullanma Üzerine Etki Eden Faktörlere İlişkin Literatür Karşılaştırması

Hipotezler	Hipotez Sonucu (√= Kabul) (x= Red)		Literatürde Hipotezin Desteklendiği Çalışmalar	Hipotezin Desteklenmediği Çalışmalar
	Vatandaş	Yönetici		
H4a: Kolaylaştırıcı Koşullar → Gerçek Kullanım	√	√	Venkatesh vd., 2003; AlAwadhi ve Morris, 2008; AlSohbi, Weerakkody ve El-Haddadeh, 2011; Alshehri vd., 2012; Ahmad, Markkula ve Oivo, 2013; Al-Shafi, Weerakkody ve Janssen, 2009	Alkhunaizan ve Love, 2012;
H5a: Davranışsal Niyet → Gerçek Kullanım	x	x	Venkatesh vd., 2003; Alkhunaizan ve Love, 2012; AlAwadhi ve Morris, 2008;	AlSohbi, Weerakkody ve El-Haddadeh, 2011; Al-Shafi, Weerakkody ve Janssen, 2009

4.2.1. Kolaylaştırıcı Koşullar ile Kullanım Arasındaki İlişki

H4a-b hipotezinin desteklenmesinden hareketle, vatandaş ve yönetici örneklemelerinin her ikisi için de kolaylaştırıcı koşullar değişkeninin e-devleti kullanma davranışı (gerçek kullanım) üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu sonucuna varılmaktadır. Hipotezin yönünün pozitif olmasından hareketle, vatandaş ve yöneticilerin kolaylaştırıcı koşullara ilişkin olumlu algısının artması durumunda e-devleti kullanma davranışlarında da artış olacağı iddia edilebilir. Ayrıca, vatandaş örneğinde bu etkinin lise mezunu, kadın olan ve 45-54 yaş arasındaki grupta; yönetici örneğinde ise, lise mezunu olan grupta örneklemin genelinden farklılaştığı bulgusuna ulaşılmaktadır.

H4a-b hipotezlerine ilişkin söz konusu bulgular, ilgili literatürdeki pek çok çalışmanın bulgularıyla benzerlik göstermektedir. Venkatesh ve arkadaşları da (2003) çalışmalarında kolaylaştırıcı koşulların kullanım davranışı üzerinde doğrudan bir etkiye sahip olduğunu bulmuşlardır. Yine aynı çalışmada, tecrübenin artmasıyla yaşlı kullanıcılar arasında söz konusu etkinin derecesinin de arttığı sonucuna varılmıştır.

Ayrıca, AlAwadhi ve Morris (2008) tarafından 880 öğrenci üzerinde uygulanan ve BTKKT'yi temel alarak Kuveyt örneğinde gelişmekte olan ülkelerde e-devlet hizmetlerinin benimsenmesine odaklanan çalışmalarında; Al-Shafi, Weerakkody ve Janssen (2009) tarafından 1179 vatandaşa uygulanan ve BTKKT'yi temel alarak gelişmekte olan ülkelerde e-devlet hizmetlerinin benimsenmesine odaklanan çalışmalarında; AlSohbi, Weerakkody ve El-Haddadeh (2011) tarafından 750 vatandaşa uygulanan ve BTKKT'ye güven literatüründen internete ve aracı kurumlara güven

faktörlerini de dahil ederek “online trafik departmanı hizmetleri”nin benimsenmesine odaklanan çalışmalarında; Alshehri ve arkadaşları (2012) tarafından 400 vatandaşa uygulanan ve BTKKT’yi temel alarak vatandaşların e-devlet hizmetleri benimsemesinde website kalitesinin rolüne odaklanan çalışmalarında ve Ahmad, Markkula ve Oivo (2013) tarafından 115 vatandaş üzerinde BTKKT’yi temel alarak son kullanıcıların e-devlet hizmetlerini benimsemesine odaklanan çalışmalarında da kolaylaştırıcı koşullar ile kullanım arasında anlamlı ilişki olduğu bulgusuna ulaşılmıştır.

4.2.2. Davranışsal Niyet ile Kullanım Arasındaki İlişki

E-Devleti kullanmaya yönelik davranışsal niyet ile kullanım davranışı arasında anlamlı bir ilişki olduğunu öngören H5 hipotezi hem vatandaşlar hem de yöneticiler özelinde desteklenmemiştir. Ayrıca, bu hipoteze dair hiçbir demografik değişkenin model üzerinde anlamlı bir moderatör etkisi bulunmamaktadır. Bu durum, ilgili literatürde AlSohbi, Weerakkody ve El-Haddadeh (2011) ve Al-Shafi, Weerakkody ve Janssen (2009) tarafından gerçekleştirilen çalışmaların bulgularıyla örtüşmektedir.

Öte yandan, Venkatesh ve arkadaşları (2003) tarafından gerçekleştirilen çalışmada davranışsal niyet ile kullanım davranışı arasında pozitif ve anlamlı bir ilişkinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Söz konusu çalışmada, H5 hipotezi için herhangi bir demografik değişkenin moderatör etkisine rastlanmamıştır. Aynı şekilde, Alkhunaizan ve Love (2012) tarafından 574 vatandaşa uygulanan ve BTKKT’yi temel alarak mobil hizmetlere odaklanan çalışma ve AlAwadhi ve Morris’in (2008) çalışmasının bulguları da davranışsal niyet ile kullanım davranışı arasında anlamlı ilişki olduğu bulgusuna ulaşmış diğer çalışmalardır.

4.3. ARAŞTIRMA BULGULARINA YÖNELİK GENEL DEĞERLENDİRME

BTKKT’nin Bursa örneğinde yöneticiler ve vatandaşlara yönelik olarak uygulanması neticesinde elde edilen araştırma bulguları performans beklentisi, çaba beklentisi ve sosyal etkinin davranışsal niyet üzerinde; davranışsal niyetin ise gerçek kullanım (kullanma davranışı) üzerinde doğrudan bir etkiye sahip olmadığı yönündedir. Söz konusu modelde yer alan değişkenlerden e-devletin benimsenmesi üzerine doğrudan etki eden tek faktörün kolaylaştırıcı koşullar olduğu görülmektedir. Buna göre,

kolaylaştırıcı koşullar değişkeni hem yöneticiler hem de vatandaşlar arasında e-devleti kullanma davranışının belirleyicisi konumundadır. Yine söz konusu kolaylaştırıcı koşullar değişkeninin e-devleti kullanma davranışı üzerindeki etkisini bir takım demografik değişkenlerin modere ettiği bulgusuna ulaşılmıştır. Yöneticiler nezdinde eğitim düzeyi; vatandaşlar nezdinde ise cinsiyet, yaş ve eğitim düzeyi değişkenleri kolaylaştırıcı koşullar ile gerçek kullanım arasındaki ilişkide moderatör etkiye sahiptir.

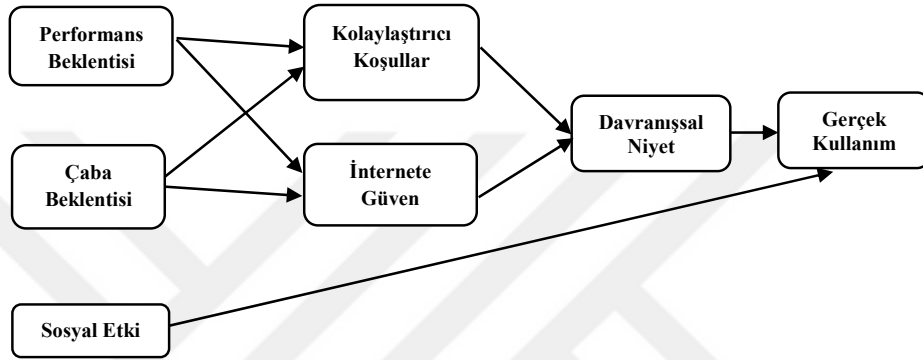
Bu tez çalışması, BTKKT modelinin orijinal haliyle Bursa örneğinde uygulanmasından ibaret olduğu için sadece söz konusu modelin örneklemimize uygulanması neticesinde elde edilen bulgular rapor edilmiştir. Söz konusu model performans beklentisi, çaba beklentisi ve sosyal etki değişkenlerinin davranışsal niyet üzerindeki doğrudan etkisine; kolaylaştırıcı koşullar ve davranışsal niyet değişkenlerinin gerçek kullanım üzerindeki doğrudan etkisine ve cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, internet tecrübesi ve bilgisayar tecrübesi gibi demografik değişkenlerin söz konusu ilişkiler üzerindeki moderatör etkisine odaklanmaktadır.

İlgili literatürde performans beklentisi, çaba beklentisi ve sosyal etkinin davranışsal niyet ile; davranışsal niyetin ise gerçek kullanım ile ilişkisi olduğu bulgusuna ulaşan pek çok çalışma bulunmaktadır. Az sayıda da olsa öngörülen bu ilişkilerin desteklenmediği çalışmalar da bulunmaktadır. Öncelikle bu çalışmadan elde edilen bulguların ilgili literatürdeki performans beklentisi, çaba beklentisi ve sosyal etki değişkenleri ile davranışsal niyet; davranışsal niyet ile de kullanma davranışı arasında anlamlı bir ilişki bulunamayan çalışmalar hanesine ilavesiyle bir katkıda bulunacağı düşünülmektedir. Bununla birlikte, söz konusu değişkenler arasında ilişki bulunamamasının nedenlerini de ortaya koymak gerekmektedir.

Bu bağlamda, belki de ilgili hipotezler açısından beklenen ilişkilerin ortaya çıkmasını sağlayacak, bazı arabulucu (mediatör) değişkenlerin varlığına ihtiyaç duyulduğu ifade edilmelidir. Yukarıda da ifade edildiği üzere BTKKT modeli ekseninde ortaya atılan hipotezler söz konusu değişkenler arasındaki doğrudan ilişkiye odaklanmaktadır. Çalışmadan elde edilen bulgular itibarıyla davranışsal niyet ve gerçek kullanım üzerinde doğrudan etkisi gözlenemeyen bu değişkenlerin (performans beklentisi, çaba beklentisi, sosyal etki) dolaylı etkisinin de analiz edilmesi önem arz etmektedir.

Örneğin, performans beklentisi ve çaba beklentisi bağımsız değişkenleri davranışsal niyet bağımlı değişkeni üzerinde herhangi bir doğrudan etkiye sahip değilken; bu iki bağımsız değişken üçüncü bir değişken üzerinden davranışsal niyet üzerinde dolaylı bir etkiye sahip olabilir. Arabulucu değişken, örneğin BTKKT modelinden kolaylaştırıcı koşullar değişkeni olabileceği gibi; ilgili literatürden başka bir değişken, örneğin internete güven, devlete güven vb. olabilir (örneğin görseli için bkz. Şekil 13).

Şekil 13: BTKKT’de Dolaylı Etkiye Yönelik Tahmin



Şekil 13'teki modelde performans beklentisi ve çaba beklentisi değişkenlerinin, kolaylaştırıcı koşullar ve/veya internete güven gibi arabulucu değişkenler üzerinden davranışsal niyet üzerinde dolaylı etkide bulunduğu varsayılmaktadır. Buna göre, kullanıcılar farklı bilgi ve tecrübe birikimine sahip olduğundan e-devlete yönelik performans beklentilerinde ve çaba beklentilerinde farklılık gözlenmektedir. Kolaylaştırıcı koşulların bu ilişkide arabulucu değişken olarak sürece dahil edilmesiyle kullanıcıların performans beklentileri ve çaba beklentileri benzeşecek, bu da davranışsal niyetlerinin de benzeşmesine ve sonuç itibarıyla de bu değişkenler arasında anlamlı bir ilişkinin doğmasına vesile olacaktır. Nitekim, e-devlete yönelik yeterli bilgi ve becerisi olduğunda ve e-devleti kullanma esnasında karşılaştığı zorluklara ilişkin destek alabildiğinde e-devletin kullanıcılar açısından artık işlerinde performans artışına vesile olacak ve kullanılması kolay bir araç haline dönüşeceği düşünülmektedir.

Yine kişiler e-devleti kullanmanın kendileri açısından performans artışına yol açacağını ve e-devleti kullanmanın kolay olduğunu düşünüyor olabilirler. Bununla birlikte, kişiler internete veya devlete duydukları güvenin farklı olmasından hareketle e-devleti kullanma noktasında çekince gösterebilirler. Dolayısıyla kullanıcıların devlete güven ve internete güven algılarının artırılması neticesinde e-devlete yönelik çekincelerinin de

ortadan kalkacağı ve kullanıcıların e-devleti kullanma eğilimlerinde de artış gözleneceği düşünülmektedir.

Öte yandan, çalışmada BTKKT modeli temel alındığı için performans beklentisi, çaba beklentisi ve sosyal etki değişkenlerinin yalnızca davranışsal niyet üzerindeki etkisi dikkate alınmıştır. Söz konusu değişkenlerin gerçek kullanım üzerinde bir etkisinin olup olmadığına ise bakılmamıştır. Şekil 13'te sosyal etki için tanımlandığı gibi aynı şekilde performans beklentisi ve çaba beklentisi değişkenlerinin doğrudan gerçek kullanım üzerindeki etkisi de araştırılabilir. Bu tez çalışmasının amacı bir model önermek olmadığı için bulguların yorumlanması noktasında literatürü de dikkate alarak gerçekleştirilen bu tartışmalarla yetinilecektir. Fakat, Türkiye özelinde ilgili literatürdeki boşluk da dikkate alındığında yukarıda geliştirilen önerilerin ampirik açıdan sınanmasının alana katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

5. SONUÇ

E-Devletin benimsenmesine dair literatürde, TKM, KBKM, MM, Teknoloji Kabul Modeli ve Planlı Davranış Teorisi Birleştirilmiş Modeli, TKM2, TKM3 ve BTKKT modelleri bulunmaktadır. Bu modeller insan davranışlarının nasıl şekillendiğini anlamaya ve tahmin etmeye çalışan GET, PDT, YYT ve SBT teorilerine dayanmaktadır. Bu bağlamda, bir e-devlet uygulamasının kullanıcılar tarafından benimsenmesine dair modeller, kullanılabilirlik algısı; kullanım kolaylığı algısı; işe uygunluk; kolaylaştırıcı koşullar; sosyal faktörler; performans beklentisi, çaba beklentisi gibi açıklayıcı değişkenleri ön plana çıkarmaktadır. Bu modeller, zaman içerisinde birbirinin üzerine koyularak geliştirilen modeller olduğu için e-devletin benimsenmesini açıklarken bazen aynı değişkenleri kullanmaları veya bazen farklı değişken isimlendirmeleriyle benzer faktörlere vurgu yaptıkları görülmektedir. Bu çerçevede, bu modeller bireylerin teknolojinin kurumlarındaki performanslarını artıracağına dair kanaatlerinin; teknoloji kullanımı için sarf edecekleri çabaya dair düşüncelerinin, bireylerin önemseydiği kişilerin düşüncelerinin, yeteneklerinin, tecrübesinin, ilgili uygulamadan beklediği faydanın vb. faktörlerin e-devletin benimsenmesi üzerinde etkili olduğunu belirtmektedir. E-devletin benimsenmesine dair literatürdeki ampirik çalışmalar da, söz konusu değişkenlerin her birinin farklı e-devlet uygulamaları ve farklı ülkelerde benimseme üzerinde etkili olduğunu gösteren bulgular ortaya koymaktadır.

E-Devletin benimsenmesi literatüründe, BTKKT geliştirilmiş en son ve en kapsayıcı modeldir. BTKKT, kullanım ve niyetlere ilişkin performans beklentisi, çaba beklentisi, sosyal etki ve kolaylaştırıcı koşullar olmak üzere dört değişkene ve bunlarla ilişkili dört moderatöre (yaş, cinsiyet, tecrübe ve gönüllülük) dayalı olarak e-devletin benimsenmesini açıklamaya çalışmaktadır. Bu tez çalışmasında da, bu kapsayıcı modele dayalı olarak ve Bursa Büyükşehir Belediyesi örneğinde, şu temel sorulara cevap aranmıştır: 1) Türkiye’de yerel düzeyde vatandaşların ve yöneticilerin e-devleti benimsemesi üzerinde etkili olan faktörler nelerdir? 2) Türkiye’de yerel düzeyde vatandaşların ve yöneticilerin e-devleti benimsemesi üzerinde etkili olan faktörler için cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, gelir düzeyi ve tecrübe gibi demografik değişkenlerin moderatör etkisi bulunmakta mıdır?

Bursa Büyükşehir Belediyesi sınırları çerçevesinde yapılan ampirik araştırmanın bulgularına göre;

- Performans beklentisi, çaba beklentisi ve sosyal etki değişkenlerinin vatandaşların ve yöneticilerin e-devleti kullanmaya yönelik davranışsal niyetleri üzerinde herhangi bir anlamlı etkisi bulunmamaktadır.

- Hem vatandaşlar hem de yöneticiler için e-devleti kullanmaya yönelik davranışsal niyet ile kullanım davranışı arasında anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır.

- Kolaylaştırıcı koşullar değişkeni, vatandaşların ve yöneticilerin e-devleti kullanım davranışı üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkiye sahiptir.

- Kolaylaştırıcı koşullar ile kullanım arasındaki söz konusu etkiyi vatandaşlar özelinde cinsiyet, yaş ve eğitim faktörleri; yöneticilerde ise, eğitim faktörü modere etmektedir.

Buradan hareketle, vatandaşların ve yöneticilerin e-devleti benimseme düzeyi arttırılmak isteniyorsa öncelikle vatandaşların ve yöneticilerin kolaylaştırıcı koşullar noktasındaki algılarının olumlu manada değiştirilmesine odaklanılması gerektiği sonucuna ulaşılmaktadır.

Hatırlanacağı üzere, BTKKT modelinde kolaylaştırıcı koşullar, kişinin kendisini sistem kullanımı noktasında yetkin (bilgili ve tecrübe sahibi) hissetmesi; kullanıcıların yeni sistemin değerleri, ihtiyaçları ve geçmiş tecrübeleriyle uyumlu olduğunu düşünmesi ve sistem kullanımını destekleyen organizasyonel ve teknik yatırımların var olduğuna inanması olarak tanımlanmaktadır. Kolaylaştırıcı koşullar değişkeni PDT'deki davranışsal kontrol algısı, KBKM'deki kolaylaştırıcı koşullar ve YYT'deki uyumluluk değişkenlerinden meydana gelmektedir. Davranışsal kontrol algısı, bireyin önceki tecrübelerinden hareketle bir davranışı yerine getirmesinin kolaylığı ve zorluğuna dayalı olarak sahip olduğunu düşündüğü yeterliliğe dair algısıydı. Kolaylaştırıcı koşullar, kişinin kullanım esnasında içinden çıkamadığı bir durum olduğunda kendisine yardım edebilecek ve teknik destek alabilecek birini bulabileceğine inanması, kullanım ile ilgili özel talimatlar veya rehberlik olanağının bulunması durumunda teknolojiyi kullanmaya yönelik tavrının ne olacağına dair algısıydı. Uyumluluk ise, bir yeniliğin, potansiyel kullanıcıların değerleri, ihtiyaçları ve geçmiş tecrübeleriyle uyumlu olduğu yönündeki algının derecesidir.

Davranışsal kontrol algısı bağlamında, özellikle yetkinlik unsuru dikkat çekmektedir. Bu unsur, yöneticilerin e-devlet uygulamaları ile muhatap oldukça ve bu

uygulamalar üzerine bilgi, birikim ve deneyimleri arttıkça, yeni e-devlet uygulamalarını daha rahat benimseyecekleri anlamına gelmektedir. Bu noktada, kamu kurumlarında yeni istandam gerçekleştirilirken BİT'lere hakimiyeti yüksek personelin seçilmesi ve halihazırdaki personelin eğitilmesi gibi hususlar önem arz etmektedir. Yetkinlik unsuru, kamu personelinin e-devlete dair bir öğrenme sürecine işaret ettiğinden yöneticilerin bilgi teknolojilerine yönelik yetkinliklerinin teorik ve uygulamaya dayalı eğitimlerle geliştirilmesi faydalı olacaktır. Çünkü, yöneticilerin e-devlet uygulamalarında yetkinliğinin artırılmasının kamu hizmetlerinde verimlilik ve hizmet kalitesi artışı üzerine doğrudan etki edeceği düşünülmektedir.

Bu bağlamda, eğitimlerin sağlıklı bir şekilde yürütülebilmesi ve amacına ulaşması için kamu personelinin genelde BİT'lere özeld e-devlete dair beklenti ve eğitsel ihtiyaçlarının ne olduğu tespit edilmelidir. Dolayısıyla, bu ihtiyaçları belirlemeye yönelik kurum-içi araştırmalar düzenli bir şekilde yürütülmelidir. Bu nedenle, söz konusu gereklilikleri karşılayabilmeleri için kamu kurumlarının bu konuya yönelik kapasitelerinin artırılması zorunluluk arz etmektedir. Ayrıca, yerel yönetimlerin e-devlete ilişkin ihtiyaçlarını karşılamak üzere ulusal düzeyde bir mükemmeliyet merkezi gibi bir yapılanmaya gidilebilir. Oluşturulacak mükemmeliyet merkezi gibi bir yapıyla, ülke genelinde yerel yönetimlerin e-devlet uygulamalarından elde edilen tecrübe ve birikimin tek elde toplanması sağlanmış olacaktır. Mükemmeliyet merkezince bir araya getirilen bu bilgilerle, yerel yönetimlerin e-devlet uygulamalarında karşılaştığı zorlukların ve ihtiyaçların neler olduğuna ilişkin doğru ve güvenilir tespitlerin yapılması ve söz konusu durumlara ilişkin sağlıklı çözüm önerilerinin sunulabilmesi imkanlı hale gelmiş olacaktır.

Yöneticiler açısından teknik ve organizasyonel yatırımların varlığı da kolaylaştırıcı koşullar faktörü bağlamında önemli bir yere sahiptir. Buna göre, teknik yatırımlar bağlamında öncelikle kamu kurumlarının yazılım ve donanım açısından gerekli teknolojik altyapıya kavuşturulması gerekmektedir. Kamu kurumlarında teknolojik altyapı tesis edilirken esnekliğini ve güncelliğini yitirmiş sistemler (miras sistemler) yerine birlikte işlerliği yüksek (interoperability) sistemlerin tercih edilmesi önem arz etmektedir. Altyapı eksikliklerin giderilmesinde finansal kaynak (bütçe) temini bir problem olarak kamu kurumlarının karşısına çıkabilir. Bu bağlamda, finansal kaynak problemlerini aşmaya yönelik adımların, tesis edilen altyapının gelecek için bugünden yatırım olduğu hatırlanarak atılması gerekmektedir.

Öte yandan, organizasyonel yatırımlar bağlamında yöneticilere e-devlet uygulamaları ile ilgili karşılaştıkları sorunlarda yardımcı olacak bir birim (örneğin, bilgi işlem daire başkanlığı) veya bu birim içerisinde doğrudan personelin bu tarz sorunlarıyla ilgilenen bir ekibin varlığı, yöneticilerin e-devleti benimsemelerine katkı sağlayacaktır. Söz konusu birim veya ekip tarafından yeni e-devlet uygulamaları üzerine hazırlanan ve yol gösterici mahiyette olan dokümanlar (detaylı kullanım kılavuzu, soru-cevap kitapçıkları veya rehberler gibi) ise yöneticilerin teknolojik yenilikleri benimsemesinde teşvik edici bir rol oynayabilir.

Ampirik araştırmada, vatandaşlar için kolaylaştırıcı koşullar ile e-devletin benimsenmesi arasında anlamlı bir ilişkinin bulunması, internet başta olmak üzere e-devlet hizmetlerine erişimini sağlayacak kaynakların temin edilmesinin ve internet tecrübesinin vatandaşların e-devleti benimsemesi açısından önemli unsurlar olduğu anlamına gelmektedir. Vatandaşların e-devlet için gerekli kaynaklara sahip olmasının ekonomik koşullar başta olmak üzere birçok yönü vardır. Ancak, bu konuda en önemli hususlardan biri sayısal bölünmedir.

E-Devlet için gerekli kaynaklara (internet, bilgisayar, akıllı telefon vb.) sahip olma veya olmama durumu, BİT'lere erişimde çeşitli boyutlarda eşitsizliği ifade eden sayısal bölünme ile yakından ilişkilidir. Halihazırda, Türkiye'de bölge, eğitim, yaş ve cinsiyet itibarıyla BİT'lere erişimde eşitsizliğin olduğu bilinmektedir. Öte yandan, ampirik araştırmanın bulguları çerçevesinde, Bursa örneğinde, vatandaşlar için kolaylaştırıcı koşulların önemli olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, söz konusu bilgi ve bulguların Türkiye'de hükümete ve yerel yönetimlere e-devletin benimsenmesi açısından atılacak adımların neler olması gerektiği noktasında ipuçları verdiği ifade edilmelidir. Nitekim, Türkiye'de çeşitli yönleriyle sayısal bölünme varlığını korumaktadır ve bu durum yönetimlere çok büyük bir sorumluluk yüklemektedir. Sayısal bölünmenin ortadan kaldırılabilmesi adına altyapı eksikliklerinin tespit edilerek giderilmesi, dezavantajlı kesimlere yönelik ilave tedbirlerin alınması, eğitim faaliyetlerinin artırılması, dijital okur-yazarlığın artırılması ve erişilebilirliğin artırılması gerekmektedir. Belki bu noktada atılacak ilk adım, yerel yönetimlerin parklar ve büyük meydanlar gibi kamusal alanlarda internete ücretsiz erişimi sağlamasıdır.

Yöneticilere benzer şekilde, kolaylaştırıcı koşullar bağlamında vatandaşlar için de yetkinliğin e-devletin benimsenmesi açısından önemli olması, dijital okur-yazarlığın

artırılmasının ne derece önemli bir konu olduğunu gündeme getirmektedir. BİT'ler konusunda vatandaşların eğitimi açısından öğretimin her düzeyinde müfredatlarda BİT'lere yönelik derslere yer verilmesi ve yerel yönetimlerin birtakım seminer ve eğitim programları başlatması e-devletin benimsenmesine katkı sağlayacaktır. Hatta, mahalle düzeyinde vatandaşların e-devlet konusunda uzman personelden birebir yardım alabileceği, uzman personel nezaretinde işlemlerini gerçekleştirebileceği müesseseler olan ve literatürde arabulucu (intermediary)⁶ gibi adlarla anılan yapıların tesis edilmesi sağlanabilir.

Bunun yanı sıra, e-devlet hizmetlerine erişim kanallarının çeşitlendirilmesi de önemli bir husustur. Teknolojik gelişmeler sayesinde mobil uygulamalar, sosyal medya ve web 2.0 uygulamaları kamusal hizmetlere erişim açısından diğer elektronik araçlara ek olarak gündeme gelen yeni araçlardır. Özellikle, günümüzde giderek yaygınlaşan akıllı telefon ve mobil internet kullanımıyla paralel olarak vatandaşlar da e-devlet hizmetlerine günden güne artan bir oranda bu kanallar vasıtasıyla erişmektedirler. Mobil teknolojiler, e-devlet hizmetlerinin sunumuna hızlilik ve mekana bağımlılığın ortadan kaldırılması gibi önemli katkıları olabilecek araçlardır. Fakat uygulama göstermektedir ki, pek çok kamu kurumunun websitesi mobil ara yüzü veya mobil uygulaması bulunmamaktadır. Öte yandan, sosyal medya ve web 2.0 araçları ise ya etkin kullanılmamakta ya da bir strateji dahilinde kullanılmamaktadır. Kolaylaştırıcı koşulların uyumluluk alt faktörü çerçevesinde, kamu kurumlarının mobil uygulamalarını güçlendirerek, vatandaşın son dönemde yoğun kullandığı akıllı telefonlar aracılığıyla bu uygulamaları kullanmasını sağlamak ve web sitesi dışındaki araçlarla da hizmet sunumu çeşitliliğini sağlamak e-devletin benimsenmesine katkı sağlayabilir.

Son olarak, Türkiye'de e-devlet literatüründe benimsenmeye odaklanan çalışmaların sayısı oldukça sınırlıdır. Bu nedenle, Türkiye'de e-devlet alanındaki gelecek çalışmalar e-devletin benimsenmesine odaklanmalıdır. Nihayetinde, bu tez çalışması BTKKT modeline dayalı olarak Bursa örneğini analiz etmiştir. Diğer modellere dayalı olarak, spesifik bir e-devlet uygulamasına odaklanacak başka çalışmalar, e-devletin benimsenmesi açısından diğer değişkenlerin önemini ortaya koyabilir. Örneğin, e-devletin benimsenmesi literatüründe öne çıkan güven (devlete ve internete güven) ve kültür (örgütsel kültür ve

⁶ Bir arabulucu (intermediary) örneği için bkz. Al-Sobhi, Weerakkody ve El-Haddadeh, 2011.

toplumsal kültür) değişkenlerinin e-devletin benimsenmesi üzerindeki etkisini analiz etmektir. Dolayısıyla, gelecek çalışmalar doğrudan güven ve kültür değişkenleri ile e-devletin benimsenmesi arasında anlamlı bir ilişkinin olup olmadığını değerlendirebileceği gibi söz konusu değişkenleri BTKKT modeline ekleyerek daha kapsamlı bir çerçeveye dayalı olarak benimseme üzerinde etkili faktörleri ele alabilirler. Ayrıca, BTKKT’de yer alan değişkenlerin doğrudan etkisinin yanı sıra dolaylı etkileri de araştırma konusu yapılabilir.



KAYNAKÇA

- AHMAD Muhammad Ovais, Jouni MARKKULA ve Markku OIVO, “Factors affecting e-government adoption in Pakistan: a citizen’s perspective”, *Transforming Government: People, Process and Policy*, Vol. 7, No. 2, 2013 ss. 225-239.
- AKAY Aslı, “Kuruluşundan Günümüze YerelNET: TODAİE Yerel Yönetimler Web Portalı”, *Çağdaş Yerel Yönetimler*, Vol. 16, No. 1, 2007, ss. 75-99.
- AJZEN I., M. FISHBEIN, “The Influence of Attitudes on Behavior”, *The Handbook of Attitudes*, (ed.) D. Albarracín, B. T. Johnson, M. P. Zanna, Mahwah, NJ, Erlbaum, 2005, ss. 173-221.
- AJZEN Icek, “The Theory of Planned Behavior”, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, Vol. 50, 1991, ss. 179-221.
- AKGÜN Birol, “Küreselleşme, Sanal Siyaset ve E-Demokrasi”, *Küresel Sistemde Siyaset, Yönetim Ekonomi*, (ed.) M. Akif Çukurçayır, 1.B., Konya, Çizgi Kitabevi, 2003, ss. 57-84.
- ALAWADHI Suha, Anne MORRIS, “The Use of the UTAUT Model in the Adoption of E-government Services in Kuwait” *Proceedings of the 41st Hawaii International Conference on System Sciences*, 2008.
- ALHUJRAN Omar, *Determinants of E-Government Services Adoption in Developing Countries: A Field Survey And A Case Study*, Doctor of Philosophy thesis, School of Information Systems and Technology, Faculty of Informatics, University of Wollongong, 2009.
- ALKHUNAIZAN AbdulMohsin ve Steve LOVE, “What drives mobile commerce? An empirical evaluation of the revised UTAUT model”, *International Journal of Management and Marketing Academy*, Vol. 2, No. 1, 2012, ss. 82-99.
- ALSHEHRI Mohammed ve Steve DREW, “Implementation of e-Government: Advantages and Challenges”, *IASK E-ALT2010 Bildiriler Kitabı*, 2010.
- ALSHEHRI Mohammed, Steve DREW, Thamer ALHUSSAIN ve Rayed ALGHAMDI, *The Effects of Website Quality on Adoption of E-Government Service: An Empirical Study Applying UTAUT Model Using SEM*, 23rd Australasian Conference On Information Systems, 2012, ss.1-13.
- AL-SHAFI Shafi, Vishanth WEERAKKODY ve Marijn JANSSEN, “Investigating the Adoption of eGovernment Services in Qatar Using the UTAUT Model”, *AMCIS 2009 Proceedings.Paper 260*, <http://aisel.aisnet.org/amcis2009/260>, (11.06.2016).
- AL-SOHBI Faris, Vishanth WEERAKKODY, Ramzi EL-HADDADEH, *The Relative Importance of Intermediaries in eGovernment Adoption: A Study of Saudi Arabia*, 2011, <https://www.semanticscholar.org/paper/The-Relative-Importance-of-Intermediaries-in-Al-Sobhi-Weerakkody/f39134d1277fad7e8bcc939e14ca9f511e72da20/pdf>, (10.04.2016).
- ANNTTIROIKO, Ari-Veikko, “A Brief Introduction to the Field of EGovernment” (Editör: Ari-Veikko ANNTTIROIKO), *Electronic Government: Concepts*,

- Methodologies, Tools, and Applications*, Hershey, ABD: Information Science Reference-IGI Global, 2008.
- ARİFOĞLU A., A. KÖRNES, A. YAZICI, M.K. AKGÜL, A. AYVALI, *E-Devlet Yolunda Türkiye*, Ankara, Türkiye Bilişim Derneği, 2002.
- ATKINSON, Robert D., *Digital Government: The Next Step to Reengineering the Federal Government*, 2000, <http://netcaucus.org/books/egov2001/pdf/digigov.pdf>, (01.12.2015).
- AYLIKÇI Murat, *E-Devlette Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Etkinlik*, Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Trabzon, 2014.
- AYYILDIZ Hasan ve Ekrem CENGİZ, “Pazarlama Modellerinin Testinde Kullanılabilecek Yapısal Eşitlik Modeli (YEM) Üzerine Kavramsal Bir İnceleme”, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Vol.11, No. 1, 2006, ss. 63-84.
- BAYRAM Nuran, *Yapısal Eşitlik Modellemesine Giriş: AMOS Uygulamaları*, 2.B., Ezgi Kitabevi, Bursa, 2013.
- BENSGHIR Türksel, Mete YILDIZ, “Perceptions of E-Government in Turkey”, *Turkish Public Administration Annual*, Vol. 27-28, 2001-2002, ss. 41-57.
- BENSGHİR Türksel Kaya, Aslı AKAY, “Bir Kamu Politika Aracı Olarak Coğrafi Bilgi Sistemleri (CBS): Türkiye’de Belediyelerin CBS Uygulamalarının Değerlendirilmesi”, *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, Vol. 15, No.1, 2006, ss. 31-46.
- CARTER Lemuria, France BÉLANGER, “Citizen Adoption of Electronic Government Initiatives,” *Proceedings of the 37th Hawaii International Conference on System Sciences*, 2004, <http://ieeexplore.ieee.org/stamp/stamp.jsp?arnumber=1265306>, (10.04.2016).
- CARTER Lemuria, France BÉLANGER, “The Utilization Of E-Government Services: Citizen Trust, Innovation and Acceptance Factors”, *Information Systems Journal*, Vol. 15, 2005, ss. 5–25.
- CLIFT Steven, *E-Democracy, E-Governance and Public Net-Work*, 2002, <http://www.publicus.net/articles/edempubli network.html>, (23.06.2014).
- COMPEAU D. R., C. A. HIGGINS, “Computer Self-Efficacy: Development of a Measure and Initial Test,” *MIS Quarterly*, Vol. 19, No. 2, 1995, ss. 189-211.
- COOK Meghan E., Mark F. LAVIGNE, Christina M. PAGANO, Sharon S. DAWES, Theresa A. PARDO, *Making a Case for Local E-Government*, 2002, ss.1-16, http://www.ctg.albany.edu/publications/guides/making_a_case/making_a_case.pdf, (02.06.2014).
- ÇELEN Nermin, *Öğrenme Psikolojisi*, Ankara, İmge Kitabevi, 1999.
- ÇELİK H. Eray, Veysel YILMAZ, *LISREL 9.1 ile Yapısal Eşitlik Modellemesi: Temel Kavramlar, Uygulamalar, Programlama*, 1.B., Anı Yayıncılık, Ankara, 2013.

- ÇOKLUK Ömay, Güçlü ŞEKERCİOĞLU, Şener BÜYÜKÖZTÜRK, *Sosyal Bilimler İçin Çok Değişkenli İstatistik SPSS ve LISREL Uygulamaları*, 3.B., Pegem Akademi, Ankara, 2014.
- DAVIS F. D., R. P. BAGOZZI, P. R. WARSHAW, “*Extrinsic and Intrinsic Motivation to Use Computers in the Workplace*,” *Journal of Applied Social Psychology*, Vol. 22, No. 14, 1992, ss. 1111-1132.
- DAVIS Fred D., Richard P. BAGOZZI, Paul R. WARSHAW, “*User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models*”, *Management Science*, Vol. 35, No. 8, 1989, ss. 982-1003.
- DAWES Sharon S., “*The Future of E-Government*”, *An Examination of New York City’s E-Government Initiatives*, New York City Council, June 24, 2002, New York, https://www.ctg.albany.edu/publications/reports/future_of_egov/future_of_egov.pdf, (09.03.2015).
- Deloitte, *E-Devlet Yolunda E-Belediye Kıyaslama Çalışması*, 2009, Deloitte Türkiye, <http://www.etrodulleri.org/attachments/article/47/eDevlet%20Yolunda%20eBelediye%20K%C4%B1yaslama%20%C3%87al%C4%B1%C5%9Fmas%C4%B1%202009.pdf>, (01.11.2014).
- Deloitte, *e-Devlet/e-Belediye Kullanıcı Memnuniyet Araştırması*, 2012, Deloitte Türkiye, <http://etrodulleri.org/attachments/article/69/e-Devlet%20eBelediye%20Rapor.pdf>, (01.11.2014).
- DEMİRBAŞ Tolga, Adnan GERÇEK, Filiz GİRAY, Mehmet YÜCE, Ayşe OĞUZLAR, “*Mükelleflerin E-Vergileme Sistemini Benimsemelerini Etkileyen Faktörlerin Analizi: Bursa Araştırması*”, *Uludağ Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi Uludağ Journal of Economy and Society*, Vol. 31, No. 1, 2012, ss. 59-84.
- DOELLMAN Tom, Jason ALLEN, Anne POWELL, “*Perceptions of Online Voting: New Voters and Senior Citizens*,” *Proceedings of the Twelfth Americas Conference on Information Systems*, 2006, ss. 2352-2356, <http://aisel.aisnet.org/amcis2006/289>, (10.04.2016).
- DURMUŞ Suna, Kürşat ÇAĞILTAY, “*Kamu Kurumu Web Siteleri ve Kullanılabilirlik*”, *E-Devlet: Kamu Yönetimi Teknoloji İlişkisinde Güncel Gelişmeler* (ed.) M. Zahid Sobacı, Mete Yıldız, Ankara, Nobel Yayınevi, 2012, ss. 293-321.
- DURNA Ufuk, Mehmet ÖZEL, “*Bilgi Çağında Bir Yönetişim Dönüşüm Yaklaşımı*”, *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Vol. 5, No.10, 2008, ss. 1-32.
- ENGİN Melih, Fatih GÜRSES, Fatma İĞDELİ, “*Türkiye’de Mobil Belediyecilik: Büyükşehir Belediyeleri İncelemesi*”, *2. Ulusal Yönetim Bilişim Sistemleri Kongresi Bildiriler Kitabı*, Erzurum, 2015, ss. 940-945.
- ENGİN, Melih, Fatih GÜRSES, “*Türkiye’de Büyükşehir Belediyelerinin E-Demokrasi Gelişim Modelleri Açısından İncelenmesi*”, *12. Kamu Yönetimi Forumu Bildiriler Kitabı*, Aydın, 2014, ss. 550-569.
- European Commission, *ICT - Information and Communication Technologies*, 1998, http://cordis.europa.eu/fp7/ict/home_en.html, (08.06.2015).

- FATH-ALLAH Abdoullah, Laila CHEIKHI, Rafa E. AL-QUTAISH, Ali IDRI, "E-Government Maturity Models: A Comparative Study", *International Journal of Software Engineering & Applications (IJSEA)*, Vol.5, No.3, 2014.
- GEFEN David, Merril WARKENTIN, Paul PAVLOU, Gregory ROSE, "E-Government Adoption" *Eighth Americas Conference on Information Systems EGovernment Strategies & Projects Proceedings*, 2002, ss. 568-576, <http://aisel.aisnet.org/amcis2002/83>, (03.12.2014).
- GILBERT David, Pierre BALESTRINI, Darren LITTLEBOY, "Barriers and Benefits in The Adoption of E-Government," *The International Journal of Public Sector Management*, Vol. 14, No. 4, 2004, ss. 286-301.
- GREEN Igor Felipe Rivera, *The Emancipatory Potential of a New Information System and its Effect on Technology Acceptance*. Yayınlanmamış Makale, Pretorya Üniversitesi, Pretorya, Güney Afrika, 2005, ss. 1-95.
- GRONLUND Ake, "Introduction to the Special Issue on E-democracy in Practice: Methods, Infrastructures and Discourse", *e-Service Journal*, Vol.2, No.1, 2002, ss. 3-8, https://muse.jhu.edu/login?auth=0&type=summary&url=/journals/eservice_journal/v002/2.1gronlund01.html, (02.06.2014).
- HEEKS Richard, "What is eGovernment?", *Building Digital Opportunities Programme*, 2008, <http://www.egov4dev.org/success/definitions.shtml>, (27.03.2015).
- HEEKS Richard ve Savita BAILUR, "Analysing E-Government Research: Perspectives, Philosophies, Theories, Methods and Practice", *Government Information Quarterly*, Vol.24, No:2, 2007, ss. 243-265.
- HENDEN Burçin, "Katılımcı Yerel Yönetim Anlayışında E-Belediyeciliğin Yeri ve Önemi", *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, Vol. 1, No. 1, 2005, ss. 1-13, <https://www.j-humansciences.com/ojs/index.php/IJHS/article/view/114/114>, (09.03.2015).
- HENDEN Burçin, HENDEN Rıfkı, "Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumlarındaki Değişim ve E-Belediyecilik", *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, Vol.4, No.14, 2004, ss. 48-66, www.e-sosder.com, (09.03.2015).
- HILLER Janine S., France BELANGER, "E-Government Series: Privacy Strategies for Electronic Government", *The PricewaterhouseCoopers Endowment for The Business of Government*, Arlington, 2001.
- HO, Alfred Tat-Kei, "Reinventing Local Governments and E-Government Initiative", *Public Administration Review*, Vol. 62, No. 4, 2002, ss. 434-444.
- IM, Il., Seongtae HONG ve Myung Soo KANG, "An International Comparison of Technology Adoption Testing the UTAUT Model", *Information & Management*, Vol. 48, 2011, ss. 1-8.
- İNCE Murat, *Elektronik Devlet: Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar*, Ankara, DPT Yayınları, 2001.
- infoDev, *The E-Government Handbook For Developing Countries*, (ed.) Bruno Lanvin, InfoDev and The Center for Democracy & Technology, The World Bank, 2002,

<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/APCITY/UNPAN007462.pdf>, (11.11.2015).

- KARAASLAN Yusuf, *Kurumsal Çerçevde E-Devlet: Dünya Uygulamaları Işığında Türkiye Örneği*, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Yayımlanmamış Doktora Tezi), İzmir, 2011.
- KARBUZ Halil, *Yerel Yönetimler ve Bilgi Teknolojileri*, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Ankara, 2003.
- KARKIN Naci, Hüseyin Serhan ÇALHAN, “İl Belediye Web Sitelerinin e-Katılım Açısından Analizi”, 8. Kamu Yönetimi Forumu (KAYFOR) Bildiriler Kitabı, Ankara, 2011, ss. 804-821.
- KÖSECİK Muhammet, Naci KARKIN, “Elektronik Devlet: Amaçlar, Sorunlar ve Uygulamalar”, *Kamu Yönetimi*, (ed.) Abdullah Yılmaz, Mustafa Ökmen, 2004, ss. 97-129.
- LAVIGNE Mark, “Electronic Government: A Vision of a Future That is Already Here”, *Syracuse Law Review*, Vol.52, No.4, 2002, ss.1243-1251.
- LAYNE Karen, Jungwoo LEE, “Developing Fully Functional E-Government: A Four Stage Model”, *Government Information Quarterly*, Vol.18, 2001, ss. 122–136.
- LEE Jin-Kyu, Sviatoslav BRAYNOV, Raghav RAO, “Effects of a Public Emergency on Citizens' Usage Intention toward E-Government: A Study in the Context of War in Iraq,” *Proceedings of the Twenty Fourth International Conference on Information Systems*, 2003, ss. 896-902, <http://aisel.aisnet.org/cgi/viewcontent.cgi?article=1188&context=icis2003>, (09.04.2016).
- MARAŞ Gökçe, “Kamu Yönetimlerinde E-Devlet ve E-Demokrasi İlişkisi”, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, No. 37, 2011, ss.121-144, http://iibf.erciyes.edu.tr/dergi/sayi37/006_maras.pdf, (22.07.2015).
- MATHIESON Kieran, “Predicting User Intentions: Comparing the Technology Acceptance Model with the Theory of Planned Behavior”, *Information Systems Research*, Vol. 2, No. 3, 1991, ss. 173-191.
- MEMİŞ Levent, “Katılım Aracı Olarak Web 2.0: Orta Ölçekli Belediye Web Sitelerinin Değerlendirilmesi”, 8. Kamu Yönetimi Forumu (KAYFOR) Bildiriler Kitabı, Ankara, 2011, ss. 822-843.
- MOORE, G. C., I. BENBASAT, “Development of an Instrument to Measure the Perceptions of Adopting an Information Technology Innovation,” *Information Systems Research*, Vol. 2, No. 3, 1991, ss. 192-222.
- MORISKY Donald E., “Theory of Reasoned Action”, *Encyclopedia of Public Health*, 2002, <http://www.fidis.net/resources/fidis-deliverables/mobility-and-identity/int-d11100010/doc/23/> (22.12.2015).
- NDOU Valentina, “E-Government For Developing Countries: Opportunities and Challenges”, *The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries*, Vol. 18, No. 1, 2004, ss. 1-24, <http://www.ejisdc.org>, (11.11.2015).

- OECD, *Citizens as Partners: OECD Handbook On Information, Consultation and Public Participation in Policy-Making*, OECD Publications Service, 2001, http://www.ecnl.org/dindocuments/214_OECD_Engaging%20Citizens%20in%20Policy-Making.pdf, (21.06.2014).
- OECD, “*The Case for E-Government: Excerpts from the OECD Report “The E-Government Imperative”*”, *OECD Journal on Budgeting*, Vol. 3, No. 1, 2003.
- PARLAK Bekir, Mehmet Zahid SOBACI, “*Türkiye’deki Büyükşehir Belediyelerinin Web Site Temelli Hizmetleri: Karşılaştırmalı Bir İşlevsellik Analizi*”, *Kamu Yönetiminde Yeni Vizyonlar*, (ed.) Bekir Parlak, 1.B., Ankara, Turhan Kitabevi, 2008, ss. 229-257.
- PHANG Chee Wei, Yan LI, Juliana SUTANTO, Atreyi KANKANHALLI, “*Senior Citizens' Adoption of E-Government: In Quest of the Antecedents of Perceived Usefulness*,” *Proceedings of the 38th Hawaii International Conference on System Sciences*, 2005, <https://www.computer.org/csdl/proceedings/hicss/2005/2268/05/22680130a-abs.html>, (10.04.2016).
- RENAUD Karen, Judy VAN BILJON, “*Predicting Technology Acceptance and Adoption by the Elderly: A Qualitative Study*”, *SAICSIT*, South Africa, 2008.
- ROGERS Everett M., “*Diffusion of Innovations*”, 3.B., New York: Free Press of Glencoe, 1983.
- SARUHAN Şadi Can, Ata ÖZDEMİRÇİ, *Bilim, Felsefe ve Metodoloji*, 1.B., Beta Yayınları, İstanbul, 2011.
- SHAHNAVAZI Mohammad Isaac, Yoones SHAHNAVAZI, “*E-Municipality; New Step in Providing Electronic Services in Iran*”, *International Journal of Business and Social Science*, Vol. 3, No. 15, 2012, ss141-154.
- SHIH, Ya-Yueh ve FANG Kwoting, “*The use of decomposed theory of planned behavior to study Internet banking in Taiwan*”, *Internet Research*, Vol. 14, No. 3, 2004, ss. 213-223.
- SOBACI M. Zahid, “*E-Devlet: Kuramsal Bir Bakış*”, *E-Devlet: Kamu Yönetimi Teknoloji İlişkisinde Güncel Gelişmeler* (ed.) M. Zahid Sobacı, Mete Yıldız, Ankara, Nobel Yayınevi, 2012, ss. 3-37.
- SOBACI Mehmet Zahid, Kadir Yasin ERYİĞİT, “*Determinants of E-Democracy Adoption in Turkish Municipalities: An Analysis for Spatial Diffusion Effect*”, *Local Government Studies*, Vol.41, No.3, 2015, <http://www.tandfonline.com/loi/flgs20>, (02.02.2015).
- SOBACI Mehmet Zahid, Ramazan ALTINOK, “*Türkiye’de Büyükşehir Belediyelerinin e-Katılım Uygulamaları: Website İçerik Analizi*”, *8. Kamu Yönetimi Forumu (KAYFOR) Bildiriler Kitabı*, Ankara, 2011, ss. 786-803.
- ŞAHİN Ali, “*Türkiye’de E-Belediye Uygulamaları ve Konya Örneği*”, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, No. 29, 2007, ss. 161-189.
- ŞAHİN Ali, Yasin TAŞPINAR, “*Sayısal Uçurum*”, *Teoriden Uygulamaya E-Devlet*, (ed.) Ali Şahin, Erhan Örselli, Ankara, Nobel Yayınları, 2014, ss. 231-252.

- ŞAT Nur, “Yerel Yönetimlerde E-Devlet Uygulamaları”, *E-Devlet: Kamu Yönetimi ve Teknoloji İlişkisinde Güncel Gelişmeler*, (ed.) M. Zahid Sobacı, Mete Yıldız, 1.B., Ankara, Nobel Yayın Dağıtım, 2012, ss. 235-262.
- ŞİMŞEK Ömer Faruk, *Yapısal Eşitlik Modellemesine Giriş: Temel İlkeler ve LISREL Uygulamaları*, 1.B., Ekinoks Yayınları, Ankara, 2007.
- TAYLOR Shirley ve Peter TODD, “Assessing IT Usage: The Role of Prior Experience”, *MIS Quarterly*, Vol. 19, No. 4, 1995, ss. 561-570.
- THOMPSON, R. L., C. A. HIGGINS, J. M. HOWELL, “Personal Computing: Toward a Conceptual Model of Utilization,” *MIS Quarterly*, Vol. 15, No. 1, 1991, ss. 124-143.
- TREIBLMAIER Horst, Andreas PINTERITS, Arne FLOH, “Antecedents of the Adoption of E-Payment Services in the Public Sector,” *Twenty-Fifth International Conference on Information Systems (ICIS)*, 2004, <http://aisel.aisnet.org/cgi/viewcontent.cgi?article=1094&context=icis2004>, (10.04.2016).
- UĞUR Atilla, İbrahim ÇÜTÇÜ, “E-Devlet ve Tasarruf Etkisi Kapsamında VEDOP Projesi”, *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, Vol. 1, No. 2, 2009, ss. 1-20, http://sobiad.org/eJOURNALS/dergi_SBD/arsiv/sbd-2009/01atilla_ugur.pdf, (08.03.2015).
- UN/ASP, “Benchmarking E-government: A Global Perspective”, 2002, <https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/English.pdf>, (19.06.2015).
- VENKATESH Viswanath, Michael G. MORRIS, Gordon B. DAVIS, Fred D. DAVIS, “User Acceptance of Information Technology: Toward A Unified View”, *MIS Quarterly*, Vol. 27, No. 3, 2003, ss. 425-478.
- VENKATESH Viswanath, Fred D. DAVIS, “Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies”, *Management Science*, Vol. 46, No. 2, 2000, ss. 186–204.
- VENKATESH Viswanath, Hillol BALA, “Technology Acceptance Model 3 and A Research Agenda on Interventions”, *Decision Sciences*, Vol. 39, No. 2, 2008, ss. 273-316.
- YANG, Shuiqing, Yaobin LU, Summeet GUPTA, Yuzhi CAO, Rui ZHANG, “Mobile Payment Services Adoption Across Time: An Empirical Study of the Effects of Behavioral Beliefs, Social Influences, and Personal Traits”, *Computers in Human Behaviour*, Vol. 28, 2012, ss. 129-142.
- YILDIZ Mete, “E-Government Research: Reviewing The Literature, Limitations, and Ways Forward” *Government Information Quarterly*, Vol. 24, 2007, ss. 646–665.
- YILDIZ Mete, “Elektronik (E)-Devlet Kuramı ve Uygulamasına Genel Bir Bakış ve Değerlendirme”, *Çağdaş Kamu Yönetimi I*, 2.B., (ed.) Muhittin Acar, Hüseyin Özgür, Ankara, Nobel Yayın Dağıtım, 2015, ss. 305-327.
- YILDIZ Mete, “Yerel Yönetimlerde Elektronik Devlet”, *Elektronik Devlet Ders Notları*, 2011a, <http://www.acikders.org.tr/mod/resource/view.php?id=2777>, (06.04.2013).

EKLER

EK 1: Etik Kurul İzinleri



T.C.
ULUDAĞ ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Genel Sekreterlik



Sayı: 26468960-000/19847

30/06/2015

Konu: Anket İzni (Araş. Gör. Fatih GÜRSES)

Sayın Araş. Gör. Fatih GÜRSES
İnegöl İşletme Fakültesi Öğretim Elemanı

İlgi : 08.04.2015 tarihli dilekçeniz.

İlgi dilekçenizde bahsi geçen "Türkiye'de Yerel Yönetimlerde Yöneticiler ve Vatandaşlar Perspektifinden E-Devletin Benimsenmesi:Bursa Büyükşehir Belediyesi Örneği" konulu anket çalışması talebiniz Üniversitemiz Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırma Etik Kurulu Başkanlığı'nca incelenmiş olup, alınan karar ışığında gönderilmektedir.

Bilgilerinizi rica ederim.

Prof. Dr. Mehmet YÜCE
Rektör a.
Rektör Yardımcısı V.

EKLER :

1-Kurul Yazısı (1 Sayfa)


2-Kurul Kararı (1 Sayfa)

ULUDAĞ ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜNE,

Rektörlüğün 13.04.2015 tarih 11594 sayılı yazılarıyla gönderilen Araştırma Görevlisi Fatih GÜRSES'e ait, "Türkiye'de Yerel Yönetimlerde Yöneticiler ve Vatandaşlar Perspektifinden E-Devletin Benimsenmesi: Bursa Büyükşehir Belediyesi Örneği" başlıklı doktora tezine ilişkin ankette araştırma etiği bakımından herhangi bir sakınca bulunmadığına ilişkin kurul kararı ekte sunulmuştur.

Durumu gereği için bilgilerinize arz ederim.

23.06.2015



Prof. Dr. Muhlis ÖZKAN
Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırma Etik Kurulu Başkanı

EKİ: Kurul Kararı

**SOSYAL VE BEŞERİ BİLİMLER ARAŞTIRMA
ETİK KURULU**

Toplantı Sayısı: : 11

Toplantı Tarihi : 19.06.2015

Toplantı Yeri Saat : D Salon 14.30

Karar 3: Rektörlüğün 13.04.2015 tarih 11594 sayılı yazılarıyla gönderilen Araştırma Görevlisi Fatih GÜRSES'e ait ankete ilişkin olarak Prof. Dr. Adnan GERÇEK tarafından hazırlanmış olan rapor görüşüldü. "Türkiye'de Yerel Yönetimlerde Yöneticiler ve Vatandaşlar Perspektifinden E-Devletin Benimsenmesi: Bursa Büyükşehir Belediyesi Örneği" konulu doktora tezi çalışmasında söz konusu anketin uygulanmasında araştırma etiği bakımından herhangi bir sakınca bulunmadığına oy birliği ile karar verildi.

Prof. Dr. Muhlis ÖZKAN
İmza

Prof. Dr. Halil İbrahim ACAR
İmza

Prof. Dr. Ramazan Cengiz DİRDİMAN
İmza

Prof. Gülay GÖĞÜŞ
İmza

Prof. Dr. Hayati HÖKELEKLİ
İmza

Prof. Dr. Handan Asude BAŞAL
İmza

EK 2: Belediye Personeli E-Devleti Benimseme Anketi

Demografik Bilgiler	
Cinsiyet	<input type="checkbox"/> Kadın <input type="checkbox"/> Erkek
Yaş	<input type="checkbox"/> 0-24 <input type="checkbox"/> 25-34 <input type="checkbox"/> 35-44 <input type="checkbox"/> 45-54 <input type="checkbox"/> 55 ve üzeri
Eğitim Düzeyi	<input type="checkbox"/> İlkokul <input type="checkbox"/> Ortaokul <input type="checkbox"/> Lise <input type="checkbox"/> Üniversite <input type="checkbox"/> Yüksek Lisans <input type="checkbox"/> Doktora
Gelir	<input type="checkbox"/> 0-999 TL arası <input type="checkbox"/> 1000-1999 TL arası <input type="checkbox"/> 2000-4999 TL arası <input type="checkbox"/> 5000 TL ve üzeri
Belediyeniz	<input type="checkbox"/> Büyükşehir Belediyesi <input type="checkbox"/> Büyükşehir <input type="checkbox"/> Gemlik <input type="checkbox"/> Gürsu <input type="checkbox"/> Harmanlık <input type="checkbox"/> İnegöl <input type="checkbox"/> İznik <input type="checkbox"/> Karacabey <input type="checkbox"/> Keles <input type="checkbox"/> Kestel <input type="checkbox"/> Mudanya <input type="checkbox"/> Mustafakemalpaşa <input type="checkbox"/> Nilüfer <input type="checkbox"/> Orhaneli <input type="checkbox"/> Orhangazi <input type="checkbox"/> Osmangazi <input type="checkbox"/> Yenişehir <input type="checkbox"/> Yıldırım
Belediyedeki Pozisyonunuz	<input type="checkbox"/> Belediye Başkanı <input type="checkbox"/> Belediye Seçilmiş Birim Yöneticisi <input type="checkbox"/> Belediye Atanmış Birim Yöneticisi <input type="checkbox"/> Büro Personeli (memur, Sözleşmeli pers. vb.)
Bağlı Olduğunuz Birim	<input type="checkbox"/> Basın Yayın ve Halkla İlişkiler <input type="checkbox"/> Fen İşleri <input type="checkbox"/> Ulaşım Hizmetleri <input type="checkbox"/> Kültür ve Sosyal İşler <input type="checkbox"/> Plan ve Proje <input type="checkbox"/> Hukuk İşleri <input type="checkbox"/> Yazı İşleri <input type="checkbox"/> İmar ve Şehircilik <input type="checkbox"/> Kütüphane <input type="checkbox"/> Zabıta <input type="checkbox"/> Sosyal Yardım/Hizmetler <input type="checkbox"/> Bilgi İşlem <input type="checkbox"/> Çevre Koruma ve Kontrol <input type="checkbox"/> Teftiş Kurulu <input type="checkbox"/> Ruhsat ve Denetim <input type="checkbox"/> Mali Hizmetler <input type="checkbox"/> İnsan Kaynakları ve Eğitim <input type="checkbox"/> Sağlık İşleri <input type="checkbox"/> Veteriner İşleri <input type="checkbox"/> Temizlik İşleri <input type="checkbox"/> Park ve Bahçeler/Kentsel Tasarım <input type="checkbox"/> Emlak ve İstimlak <input type="checkbox"/> Strateji Geliştirme <input type="checkbox"/> Destek Hizmetleri <input type="checkbox"/> Diğer:.....
Mesleki Tecrübe	<input type="checkbox"/> 0-1 yıl arası <input type="checkbox"/> 1-3 yıl arası <input type="checkbox"/> 3-10 yıl arası <input type="checkbox"/> 10 yıldan daha fazla
Bilgisayar Tecrübesi	<input type="checkbox"/> 0-1 yıl arası <input type="checkbox"/> 1-3 yıl arası <input type="checkbox"/> 3-10 yıl arası <input type="checkbox"/> 10 yıldan daha fazla
İnternet Tecrübesi	<input type="checkbox"/> 0-1 yıl arası <input type="checkbox"/> 1-3 yıl arası <input type="checkbox"/> 3-10 yıl arası <input type="checkbox"/> 10 yıldan daha fazla

Açıklama: Bu çalışmada E-Devlet kavramı ile; bilgi ve iletişim teknolojileri vasıtasıyla gerçekleştirdiğiniz “belediyenizin iç işleyişine yönelik tüm yönetsel faaliyetler ve vatandaşa dönük tüm hizmet ve uygulamalar”, kastedilmektedir. Lütfen cevaplarınızı bu tanımlı göz önünde bulundurarak ve çalıştığınız belediyenin hizmet ve uygulamalarını dikkate alarak veriniz!

Performans Beklentisi							
Lütfen aşağıdaki her ifadeyi o ifadeye katılma yada katılmama derecenizi yansıtan rakamın altındaki bölümü işaretleyerek cevaplayınız. Doğru ya da yanlış cevap yoktur.	(1) Kesinlikle Katılmıyorum	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7) Kesinlikle Katılıyorum
1. İşimde e-devleti kullanmayı yararlı buluyorum.							
2. E-devleti kullanmak işlerimi daha çabuk yapmamı sağlar.							
3. E-Devleti kullanmak verimliliğimi artırır.							
4. E-Devleti kullanmak işlerimi daha kolay yapmamı sağlar.							

Çaba Beklentisi							
Lütfen aşağıdaki her ifadeyi o ifadeye katılma yada katılmama derecenizi yansıtan rakamın altındaki bölümü işaretleyerek cevaplayınız. Doğru ya da yanlış cevap yoktur.							
1-“Kesinlikle Katılmıyorum” ile 7- “Kesinlikle Katılıyorum” arasında 7 cevap seçeneğiniz vardır.							
	(1) Kesinlikle Katılmıyorum	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7) Kesinlikle Katılıyorum
1. E-Devlet sistemini açık ve anlaşılabilir buluyorum.							
2. E-Devleti kullanmak kolaydır.							
3. E-Devleti kullanmayı öğrenmek kolaydır							
4. E-Devlet kullanımında ustalaşmak benim için kolaydır.							

Sosyal Etki							
Lütfen aşağıdaki her ifadeyi o ifadeye katılma yada katılmama derecenizi yansıtan rakamın altındaki bölümü işaretleyerek cevaplayınız. Doğru ya da yanlış cevap yoktur.							
1-“Kesinlikle Katılmıyorum” ile 7- “Kesinlikle Katılıyorum” arasında 7 cevap seçeneğiniz vardır.							
	(1) Kesinlikle Katılmıyorum	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7) Kesinlikle Katılıyorum
1. Davranışlarıma etki eden kişiler e-devleti kullanmam gerektiğini düşünmektedir.							
2.Üst yöneticilerim e-devleti kullanmamın yararlı olacağını söylemektedir.							
3. Genel olarak belediyemiz içerisinde e-devleti kullanmak desteklenmektedir.							

Kolaylaştırıcı Koşullar							
Lütfen aşağıdaki her ifadeyi o ifadeye katılma yada katılmama derecenizi yansıtan rakamın altındaki bölümü işaretleyerek cevaplayınız. Doğru ya da yanlış cevap yoktur.							
1-“Kesinlikle Katılmıyorum” ile 7- “Kesinlikle Katılıyorum” arasında 7 cevap seçeneğiniz vardır.							
	(1) Kesinlikle Katılmıyorum	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7) Kesinlikle Katılıyorum
1. E-Devleti kullanmada gerekli kaynaklara (internet, bilgisayar, akıllı telefon vb.) sahibim.							
2. E-Devleti kullanma noktasında gerekli bilgi ve beceriye sahibim.							
3. E-Devlet belediyemizde kullandığımız diğer bilgisayarlı veri kaynakları ve sistemlerimizle uyumludur.							
4.E-Devlete dair yaşadığım zorluklarla ilgili belediyemizde destek sağlayabilecek uzman/teknik personel mevcuttur.							
5. E-Devleti kullanmak için gerekli internet tecrübesine sahibim.							

Dikkat: Lütfen aşağıda yer alan soruları “e-devleti vazife icabı kullanmak zorunda olmanız” durumundan bağımsız olarak, başka bir ifadeyle “e-devleti kullanıp-kullanmama tercihi size bırakılmış olsaydı ne yapardınız” olarak değerlendiriniz!

Davranışsal Niyet/Kullanma Yönelik Niyet							
<i>Lütfen aşağıdaki her ifadeyi o ifadeye katılma yada katılmama derecenizi yansıtan rakamın altındaki bölümü işaretleyerek cevaplayınız. Doğru ya da yanlış cevap yoktur.</i>	(1) Kesinlikle Katılmıyorum	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7) Kesinlikle Katılıyorum
1-“Kesinlikle Katılmıyorum” ile 7- “Kesinlikle Katılıyorum” arasında 7 cevap seçeneğiniz vardır.							
1. Gelecekte (de) e-devleti kullanma niyetindeyim.							
2. Gelecekte (de) e-devleti kullanacağımı tahmin ediyorum.							
3. Gelecekte (de) e-devleti kullanmayı planlıyorum.							
Gerçek Kullanım							
<i>Lütfen aşağıdaki her ifadeyi o ifadeye katılma yada katılmama derecenizi yansıtan rakamın altındaki bölümü işaretleyerek cevaplayınız. Doğru ya da yanlış cevap yoktur.</i>	(1) Kesinlikle Katılmıyorum	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7) Kesinlikle Katılıyorum
1-“Kesinlikle Katılmıyorum” ile 7- “Kesinlikle Katılıyorum” arasında 7 cevap seçeneğiniz vardır.							
1.E-Devleti kullanmaya çok zaman ayırıyorum/ayıracağımı düşünüyorum.							
2. E-Devleti çok seyrek kullanırım/kullanacağımı düşünüyorum.							
3. E-Devleti çok sık kullanırım/kullanacağımı düşünüyorum.							

EK 3: Vatandaş E-Devleti Benimseme Anketi

Demografik Bilgiler	
Cinsiyet	() Kadın () Erkek
Yaş	() 0-24 () 25-34 () 35-44 () 45-54 () 55 ve üzeri
Eğitim Düzeyi	() İlkokul () Ortaokul () Lise () Üniversite () Yüksek Lisans () Doktora
Gelir	() 0-999 TL arası () 1000-1999 TL arası () 2000-4999 TL arası () 5000 TL ve üzeri
Mesleğiniz	() İşçi () Esnaf/İşveren () Profesyonel Meslek (Avukat, Mühendis, Doktor vb.) () Öğrenci () Akademisyen () Kamu Personeli () Emekli () Ev Hanımı () İşsiz () Çiftçi () Diğer
Yaşadığınız Yer	() Büyükşehir () Gemlik () Gürsu () Harmancık () İnegöl () İznik () Karacabey () Keles () Kestel () Mudanya () Mustafakemalpaşa () Nilüfer () Orhaneli () Orhangazi () Osmangazi () Yenişehir () Yıldırım
Bilgisayar Tecrübesi	() 0-1 yıl arası () 1-3 yıl arası () 3-10 yıl arası () 10 yıldan daha fazla
İnternet Tecrübesi	() 0-1 yıl arası () 1-3 yıl arası () 3-10 yıl arası () 10 yıldan daha fazla

Açıklama: Aşağıdaki sorularda yer alan; “E-Devlet” kavramı ile “belediye internet ve cep telefonu başta olmak üzere bilgi ve iletişim teknolojileri vasıtasıyla vatandaşlara yönelik olarak gerçekleştirdikleri tüm hizmet ve uygulamalar”, kastedilmektedir. Lütfen cevaplarınızı bu tanımlı göz önünde bulundurarak ve sadece yaşadığınız yerin belediyesinin elektronik hizmet ve uygulamalarını dikkate alarak veriniz!

Performans Beklentisi							
Lütfen aşağıdaki her ifadeyi o ifadeye katılma yada katılmama derecenizi yansıtan rakamın altındaki bölümü işaretleyerek cevaplayınız. Doğru ya da yanlış cevap yoktur. 1-“Kesinlikle Katılmıyorum” ile 7- “Kesinlikle Katılıyorum” arasında 7 cevap seçeneğiniz vardır.	(1) Kesinlikle Katılmıyorum	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7) Kesinlikle Katılıyorum
1. İşimde e-devleti kullanmayı yararlı buluyorum.							
2. E-devleti kullanmak işlerimi daha çabuk yapmamı sağlar.							
3. E-Devleti kullanmak verimliliğimi artırır.							
4. E-Devleti kullanmak işlerimi daha kolay yapmamı sağlar.							

Çaba Beklentisi							
Lütfen aşağıdaki her ifadeyi o ifadeye katılma yada katılmama derecenizi yansıtan rakamın altındaki bölümü işaretleyerek cevaplayınız. Doğru ya da yanlış cevap yoktur. 1-“Kesinlikle Katılmıyorum” ile 7- “Kesinlikle Katılıyorum” arasında 7 cevap seçeneğiniz vardır.	(1) Kesinlikle Katılmıyorum	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7) Kesinlikle Katılıyorum
1. E-Devlet sistemini açık ve anlaşılabilir buluyorum.							
2. E-Devleti kullanmak kolaydır.							
3. E-Devleti kullanmayı öğrenmek kolaydır							
4. Belediyeye giderek yüz yüze hizmet almak yerine e-devlet hizmetlerini kullanmayı daha kolay buluyorum.							

Sosyal Etki							
<i>Lütfen aşağıdaki her ifadeyi o ifadeye katılma yada katılmama derecenizi yansıtan rakamın altındaki bölümü işaretleyerek cevaplayınız. Doğru ya da yanlış cevap yoktur.</i> 1-“Kesinlikle Katılmıyorum” ile 7- “Kesinlikle Katılıyorum” arasında 7 cevap seçeneğiniz vardır.	(1) Kesinlikle Katılmıyorum	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7) Kesinlikle Katılıyorum
1. Davranışlarına etki eden kişiler e-devleti kullanmam gerektiğini düşünmektedir.							
2. Benim için önemli olan kişiler e-devleti kullanmam gerektiğini düşünmektedir.							
3. Eğer arkadaşlarım kullanırsa ben de e-devleti kullanırım.							

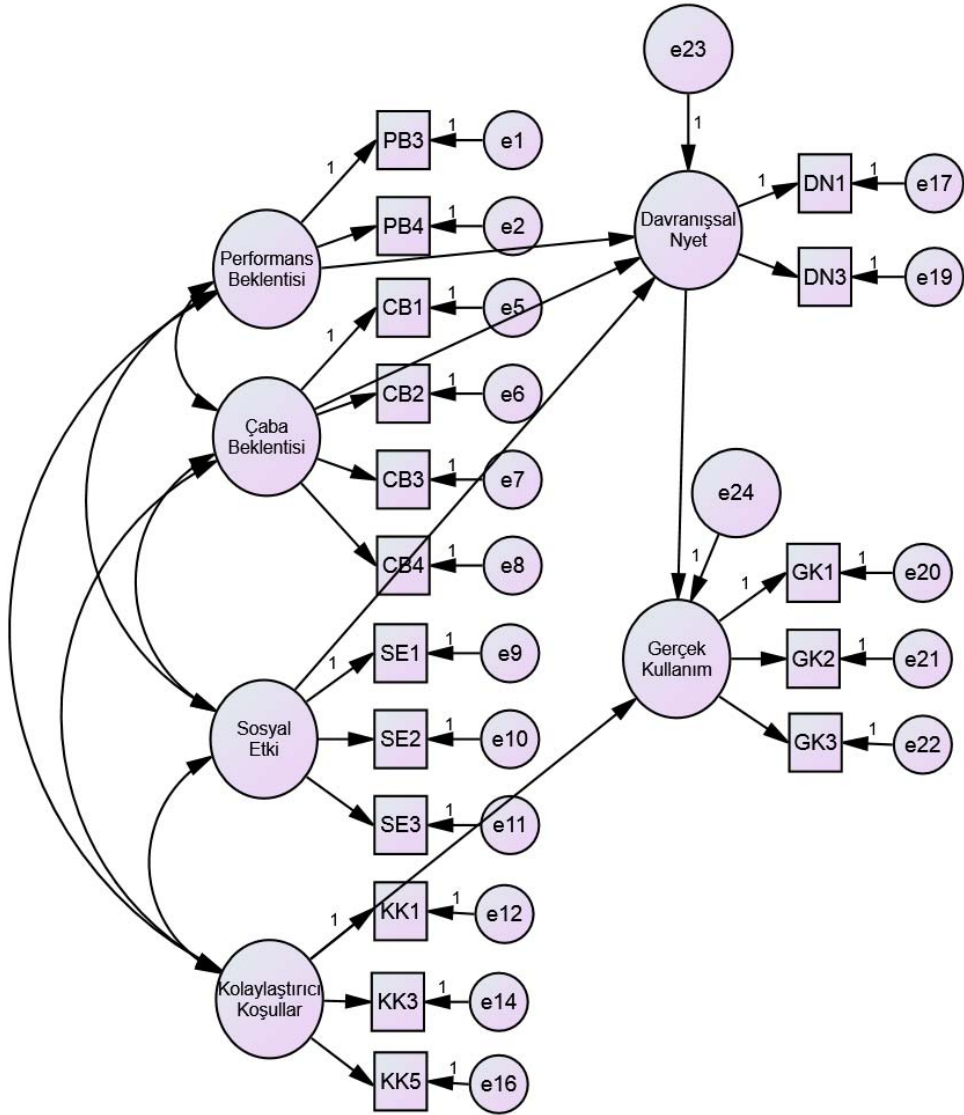
Kolaylaştırıcı Koşullar							
<i>Lütfen aşağıdaki her ifadeyi o ifadeye katılma yada katılmama derecenizi yansıtan rakamın altındaki bölümü işaretleyerek cevaplayınız. Doğru ya da yanlış cevap yoktur.</i> 1-“Kesinlikle Katılmıyorum” ile 7- “Kesinlikle Katılıyorum” arasında 7 cevap seçeneğiniz vardır.	(1) Kesinlikle Katılmıyorum	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7) Kesinlikle Katılıyorum
1. E-Devleti kullanmada gerekli kaynaklara (internet, bilgisayar, akıllı telefon vb.) sahibim.							
2. E-Devleti kullanma noktasında gerekli bilgi ve beceriye sahibim.							
3. E-Devlet kullandığım diğer program ve sistemlerle uyumludur.							
4.E-Devlete dair yaşadığım zorluklarla ilgili spesifik bir kişi veya kurumdan destek almam olanaklıdır.							
5. E-Devleti kullanmak için gerekli internet tecrübesine sahibim.							

Davranışsal Niyet/Kullanma Yönelik Niyet							
<i>Lütfen aşağıdaki her ifadeyi o ifadeye katılma yada katılmama derecenizi yansıtan rakamın altındaki bölümü işaretleyerek cevaplayınız. Doğru ya da yanlış cevap yoktur.</i> 1-“Kesinlikle Katılmıyorum” ile 7- “Kesinlikle Katılıyorum” arasında 7 cevap seçeneğiniz vardır.	(1) Kesinlikle Katılmıyorum	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7) Kesinlikle Katılıyorum
1. Gelecekte (de) e-devleti kullanma niyetindeyim.							
2. Gelecekte (de) e-devleti kullanacağımı tahmin ediyorum.							
3. Gelecekte (de) e-devleti kullanmayı planlıyorum.							

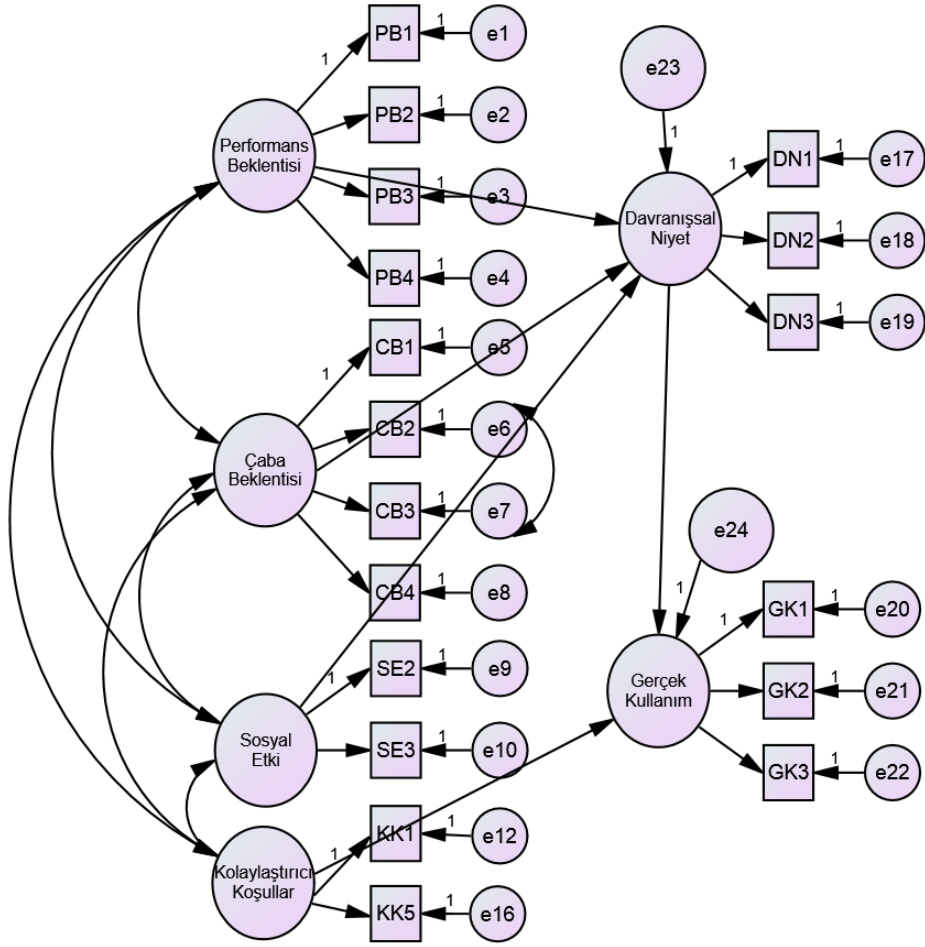
Gerçek Kullanım							
Lütfen aşağıdaki her ifadeyi o ifadeye katılma yada katılmama derecenizi yansıtan rakamın altındaki bölümü işaretleyerek cevaplayınız. Doğru ya da yanlış cevap yoktur. 1-“Kesinlikle Katılmıyorum” ile 7- “Kesinlikle Katılıyorum” arasında 7 cevap seçeneğiniz vardır.	(1) Kesinlikle Katılmıyorum	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7) Kesinlikle Katılıyorum
1.E-Devleti kullanmaya çok zaman ayırıyorum/ayıracağımı düşünüyorum.							
2. E-Devleti çok seyrek kullanırım/kullanacağımı düşünüyorum.							
3. E-Devleti çok sık kullanırım/kullanacağımı düşünüyorum.							



EK 4: Vatandaş Modeli Diyagramı



EK 5: Yönetici Modeli Diyagramı



**EK 6: Vatandaş (Ek 6.1.) ve Yöneticiler (Ek 6.2.) İçin Demografik Değişkenler
Özelinde Hipotez Testi Sonuçları (P ve T Değerleri)**

Ek 6.1.2. Vatandaş Örnekleme Cinsiyet: Erkek			
Yapısal İlişkiler	Beklenen İlişki Yönü	Kritik Oran (T Değerleri)	P değeri
H1b: Performans Beklentisi → Davranışsal Niyet	+	1,911	,056
H2b: Çaba Beklentisi → Davranışsal Niyet	+	-,254	,799
H3b: Sosyal Etki → Davranışsal Niyet	+	1,036	,300
H4b: Kolaylaştırıcı Koşullar → Gerçek Kullanım	+	1,134	,257
H5b: Davranışsal Niyet→ Gerçek Kullanım	+	-,116	,908
Ek 6.1.1. Vatandaş Örnekleme Cinsiyet: Kadın			
Yapısal İlişkiler	Beklenen İlişki Yönü	Kritik Oran (T Değerleri)	P değeri
H1b: Performans Beklentisi → Davranışsal Niyet	+	,343	,732
H2b: Çaba Beklentisi → Davranışsal Niyet	+	,369	,712
H3b: Sosyal Etki → Davranışsal Niyet	+	,367	,714
H4b: Kolaylaştırıcı Koşullar → Gerçek Kullanım	+	3,252	,001
H5b: Davranışsal Niyet→ Gerçek Kullanım	+	,333	,739
Ek 6.1.3. Vatandaş Örnekleme Yaş: 0-24 yaş grubu			
Yapısal İlişkiler	Beklenen İlişki Yönü	Kritik Oran (T Değerleri)	P değeri
H1b: Performans Beklentisi → Davranışsal Niyet	+	1,659	,097
H2b: Çaba Beklentisi → Davranışsal Niyet	+	,049	,961
H3b: Sosyal Etki → Davranışsal Niyet	+	,311	,756
H4b: Kolaylaştırıcı Koşullar → Gerçek Kullanım	+	-,941	,347
H5b: Davranışsal Niyet→ Gerçek Kullanım	+	-,037	,971
Ek 6.1.4. Vatandaş Örnekleme Yaş: 25-34 yaş grubu			
Yapısal İlişkiler	Beklenen İlişki Yönü	Kritik Oran (T Değerleri)	P değeri
H1b: Performans Beklentisi → Davranışsal Niyet	+	-1,291	,197
H2b: Çaba Beklentisi → Davranışsal Niyet	+	,904	,366
H3b: Sosyal Etki → Davranışsal Niyet	+	-,010	,992
H4b: Kolaylaştırıcı Koşullar → Gerçek Kullanım	+	1,806	,071
H5b: Davranışsal Niyet→ Gerçek Kullanım	+	,569	,569
Ek 6.1.5. Vatandaş Örnekleme Yaş: 35-44 yaş grubu			
Yapısal İlişkiler	Beklenen İlişki Yönü	Kritik Oran (T Değerleri)	P değeri
H1b: Performans Beklentisi → Davranışsal Niyet	+	,558	,577
H2b: Çaba Beklentisi → Davranışsal Niyet	+	-,168	,867
H3b: Sosyal Etki → Davranışsal Niyet	+	,824	,410
H4b: Kolaylaştırıcı Koşullar → Gerçek Kullanım	+	,716	,474
H5b: Davranışsal Niyet→ Gerçek Kullanım	+	,243	,808

Ek 6.1.6. Vatandaş Örnekleme Yaş: 45-54 yaş grubu			
Yapısal İlişkiler	Beklenen İlişki Yönü	Kritik Oran (T Değerleri)	P değeri
H1b: Performans Beklentisi → Davranışsal Niyet	+	,466	,641
H2b: Çaba Beklentisi → Davranışsal Niyet	+	1,713	,087
H3b: Sosyal Etki → Davranışsal Niyet	+	-1,059	,290
H4b: Kolaylaştırıcı Koşullar → Gerçek Kullanım	+	2,430	,015
H5b: Davranışsal Niyet → Gerçek Kullanım	+	,339	,734
Ek 6.1.7. Vatandaş Örnekleme Eğitim Düzeyi: Lise			
Yapısal İlişkiler	Beklenen İlişki Yönü	Kritik Oran (T Değerleri)	P değeri
H1b: Performans Beklentisi → Davranışsal Niyet	+	1,851	,064
H2b: Çaba Beklentisi → Davranışsal Niyet	+	,631	,528
H3b: Sosyal Etki → Davranışsal Niyet	+	-,829	,407
H4b: Kolaylaştırıcı Koşullar → Gerçek Kullanım	+	2,221	,026
H5b: Davranışsal Niyet → Gerçek Kullanım	+	-,063	,950
Ek 6.1.8 Vatandaş Örnekleme Eğitim Düzeyi: Lisans			
Yapısal İlişkiler	Beklenen İlişki Yönü	Kritik Oran (T Değerleri)	P değeri
H1b: Performans Beklentisi → Davranışsal Niyet	+	-2,123	,034
H2b: Çaba Beklentisi → Davranışsal Niyet	+	1,705	,088
H3b: Sosyal Etki → Davranışsal Niyet	+	,013	,990
H4b: Kolaylaştırıcı Koşullar → Gerçek Kullanım	+	,725	,469
H5b: Davranışsal Niyet → Gerçek Kullanım	+	,406	,684
Ek 6.1.9 Vatandaş Örnekleme Bilgisayar Tecrübesi: 3-10 yıl arası			
Yapısal İlişkiler	Beklenen İlişki Yönü	Kritik Oran (T Değerleri)	P değeri
H1b: Performans Beklentisi → Davranışsal Niyet	+	1,237	,216
H2b: Çaba Beklentisi → Davranışsal Niyet	+	-,858	,391
H3b: Sosyal Etki → Davranışsal Niyet	+	,257	,798
H4b: Kolaylaştırıcı Koşullar → Gerçek Kullanım	+	2,270	,023
H5b: Davranışsal Niyet → Gerçek Kullanım	+	1,024	,306
Ek 6.1.10. Vatandaş Örnekleme Bilgisayar Tecrübesi: 10 yıl ve üzeri			
Yapısal İlişkiler	Beklenen İlişki Yönü	Kritik Oran (T Değerleri)	P değeri
H1b: Performans Beklentisi → Davranışsal Niyet	+	-,467	,640
H2b: Çaba Beklentisi → Davranışsal Niyet	+	1,648	,099
H3b: Sosyal Etki → Davranışsal Niyet	+	,127	,899
H4b: Kolaylaştırıcı Koşullar → Gerçek Kullanım	+	2,268	,023
H5b: Davranışsal Niyet → Gerçek Kullanım	+	,045	,964

Ek 6.1.11 Vatandaş Örnekleme İnternet Tecrübesi: 3-10 yıl arası			
Yapısal İlişkiler	Beklenen İlişki Yönü	Kritik Oran (T Değerleri)	P değeri
H1b: Performans Beklentisi → Davranışsal Niyet	+	1,652	,098
H2b: Çaba Beklentisi → Davranışsal Niyet	+	-,803	,422
H3b: Sosyal Etki → Davranışsal Niyet	+	,379	,704
H4b: Kolaylaştırıcı Koşullar → Gerçek Kullanım	+	2,259	,024
H5b: Davranışsal Niyet→ Gerçek Kullanım	+	,731	,465
Ek 6.1.12 Vatandaş Örnekleme İnternet Tecrübesi: 10 yıl ve üzeri			
Yapısal İlişkiler	Beklenen İlişki Yönü	Kritik Oran (T Değerleri)	P değeri
H1b: Performans Beklentisi → Davranışsal Niyet	+	-,923	,356
H2b: Çaba Beklentisi → Davranışsal Niyet	+	1,370	,171
H3b: Sosyal Etki → Davranışsal Niyet	+	,408	,683
H4b: Kolaylaştırıcı Koşullar → Gerçek Kullanım	+	2,280	,023
H5b: Davranışsal Niyet→ Gerçek Kullanım	+	,292	,770
Ek 6.2.1. Yönetici Örnekleme Cinsiyet: Erkek			
Yapısal İlişkiler	Beklenen İlişki Yönü	Kritik Oran (T Değerleri)	P değeri
H1b: Performans Beklentisi → Davranışsal Niyet	+	1,061	,289
H2b: Çaba Beklentisi → Davranışsal Niyet	+	-,986	,324
H3b: Sosyal Etki → Davranışsal Niyet	+	-,965	,335
H4b: Kolaylaştırıcı Koşullar → Gerçek Kullanım	+	1,959	,050
H5b: Davranışsal Niyet→ Gerçek Kullanım	+	1,024	,306
Ek 6.2.2. Yönetici Örnekleme Eğitim Düzeyi: Lise			
Yapısal İlişkiler	Beklenen İlişki Yönü	Kritik Oran (T Değerleri)	P değeri
H1b: Performans Beklentisi → Davranışsal Niyet	+	,679	,497
H2b: Çaba Beklentisi → Davranışsal Niyet	+	-,686	,493
H3b: Sosyal Etki → Davranışsal Niyet	+	,679	,497
H4b: Kolaylaştırıcı Koşullar → Gerçek Kullanım	+	1,311	,190
H5b: Davranışsal Niyet→ Gerçek Kullanım	+	-,202	,840
Ek 6.2.3. Yönetici Örnekleme Bilgisayar Tecrübesi: 10 yıl ve üzeri			
Yapısal İlişkiler	Beklenen İlişki Yönü	Kritik Oran (T Değerleri)	P değeri
H1b: Performans Beklentisi → Davranışsal Niyet	+	1,065	,287
H2b: Çaba Beklentisi → Davranışsal Niyet	+	-1,053	,292
H3b: Sosyal Etki → Davranışsal Niyet	+	,808	,419
H4b: Kolaylaştırıcı Koşullar → Gerçek Kullanım	+	2,057	,040
H5b: Davranışsal Niyet→ Gerçek Kullanım	+	1,434	,152

EK 7: Vatandaşlar ve Yöneticiler İçin Moderatör Etkiye İlişkin Hipotez Testi Sonuç Tablosu

EK 7.1. Vatandaşlar İçin Moderatör Etkiye İlişkin Hipotez Testi Sonuç Tablosu

√= Desteklendi. x= Desteklenmedi. n/a: Örneklem sayısının yetersizliğinden ötürü analiz gerçekleştirilememiştir.		H1b: PB→DN	H2b: CB→DN	H3b: SE→DN	H4b: KK→GK	H5b: DN→GK
	Örneklem Bütünü İçin	x	x	x	√	x
Cinsiyet	Kadın	x	x	x	√	x
	Erkek	x	x	x	x	x
Yaş	18-24	x	x	x	x	x
	25-34	x	x	x	x	x
	35-44	x	x	x	x	x
	45-54	x	x	x	√	x
	55 ve üzeri	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
Eğitim Düzeyi	İlkokul	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
	Ortaokul	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
	Lise	x	x	x	√	x
	Lisans	x	x	x	x	x
	Y. Lisans	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
Bilgisayar Tecrübesi	Doktora	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
	0-1 yıl arası	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
	1-3 yıl arası	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
	3-10 yıl arası	x	x	x	√	x
	10 yıldan fazla	x	x	x	√	x
İnternet Tecrübesi	0-1 yıl arası	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
	1-3 yıl arası	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
	3-10 yıl arası	x	x	x	√	x
	10 yıldan fazla	x	x	x	√	x


EK 7.2. Yöneticiler İçin Moderatör Etkiye İlişkin Hipotez Testi Sonuç Tablosu

√= Desteklendi. x= Desteklenmedi. n/a: Örneklem sayısının yetersizliğinden ötürü analiz gerçekleştirilememiştir.		H1b: PB→DN	H2b: CB→DN	H3b: SE→DN	H4b: KK→GK	H5b: DN→GK
	Örneklem Bütünü İçin	x	x	x	√	x
Cinsiyet	Kadın	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
	Erkek	x	x	x	√	x
Yaş	18-24	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
	25-34	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
	35-44	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
	45-54	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
	55 ve üzeri	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
Eğitim Düzeyi	İlkokul	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
	Ortaokul	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
	Lise	x	x	x	x	x
	Lisans	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
	Y. Lisans	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
	Doktora	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a

Bilgisayar Tecrübesi	0-1 yıl arası	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
	1-3 yıl arası	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
	3-10 yıl arası	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
	10 yıldan fazla	x	x	x	√	x
İnternet Tecrübesi	0-1 yıl arası	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
	1-3 yıl arası	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
	3-10 yıl arası	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
	10 yıldan fazla	x	x	x	√	x



ÖZGEÇMİŞ

Adı, Soyadı	Fatih GÜRSES		
Doğum Yeri ve Yılı	Çerkezköy/Tekirdağ	1986	
Bildiği Yabancı Diller	İngilizce		
ve Düzeyi	KPDS 63		
Eğitim Durumu	Başlama - Bitirme Yılı	Kurum Adı	
Lise	2000	2004	Çerkezköy Anadolu Lisesi
Lisans	2005	2009	Uludağ Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Kamu Yönetimi Bölümü
Yüksek Lisans	2009	2012	Uludağ Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kamu Yönetimi Anabilim Dalı
Doktora	2012	2016	Uludağ Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Anabilim Dalı
Çalıştığı Kurum (lar)	Başlama - Ayrılma Yılı	Çalışılan Kurumun Adı	
1.	2012	2014	Cumhuriyet Üniversitesi, Öğretim Görevlisi
2.	2014	Devam Ediyor...	Uludağ Üniversitesi, Araştırma Görevlisi
İletişim (e-posta):	gursesfatih@gmail.com		
	Tarih: 21/11/2016		
	İmza: 		

ULUDAĞ ÜNİVERSİTESİ

TEZ ÇOĞALTMA VE ELEKTRONİK YAYIMLAMA İZİN FORMU

Yazar Adı Soyadı	Fatih GÜRSES
Tez Adı	Türkiye’de Yerel Yönetimlerde Yöneticiler ve Vatandaşlar Perspektifinden E-Devletin Benimsenmesi: Bursa Büyükşehir Belediyesi Örneği
Enstitü	Sosyal Bilimler Enstitüsü
Anabilim Dalı	Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi
Tez Türü	Doktora
Tez Danışman(lar)ı	Doç. Dr. M. Zahid SOBACI
Çoğaltma (Fotokopi Çekim) izni	<input type="checkbox"/> Tezimden fotokopi çekilmesine izin veriyorum <input checked="" type="checkbox"/> Tezimin sadece içindekiler, özet, kaynakça ve içeriğinin % 10 bölümünün fotokopi çekilmesine izin veriyorum <input type="checkbox"/> Tezimden fotokopi çekilmesine izin vermiyorum
Yayımlama izni	<input type="checkbox"/> Tezimin elektronik ortamda yayımlanmasına izin Veriyorum

Hazırlamış olduğum tezimin belirttiğim hususlar dikkate alınarak, fikri mülkiyet haklarım saklı kalmak üzere Uludağ Üniversitesi Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı tarafından hizmete sunulmasına izin verdiğimi beyan ederim.

Tarih :29.11.2016

