

**TÜRK HAVA KURUMU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**BİLGİ TOPLUMLARINDA E-DEVLETLEŞME SÜRECİ:
EGO CEPTE ÖRNEĞİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Enes BALCI

İşletme Anabilim Dalı

İşletme Programı

MART 2016

**TÜRK HAVA KURUMU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**BİLGİ TOPLUMLARINDA E-DEVLETLEŞME SÜRECİ:
EGO CEPTE ÖRNEĞİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Enes BALCI

1303811995

İşletme Anabilim Dalı

İşletme Programı

Tez Danışmanı: Doç. Dr. Harun ŞEŞEN

Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nün 1303811995 numaralı Yüksek Lisans öğrencisi Enes BALCI, ilgili yönetmeliklerin belirlediği gerekli tüm şartları yerine getirdikten sonra hazırladığı “Bilgi Toplumlarında E-Devletleşme Süreci: Ego Cepte Örneği” başlıklı tezini, aşağıda imzaları olan jüri önünde başarı ile sunmuştur.

Tez Danışmanı : Doç. Dr. Harun ŞEŞEN
Lefke Avrupa Üniversitesi



Jüri Üyeleri : Doç. Dr. Cenk SÖZEN
Başkent Üniversitesi



: Doç. Dr. Harun ŞEŞEN
Lefke Avrupa Üniversitesi



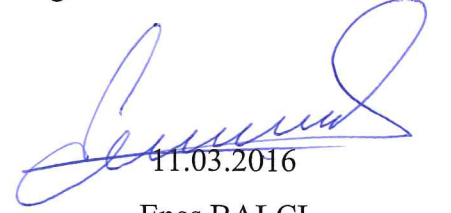
: Yrd. Doç. Dr. Şafak KURT
Türk Hava Kurumu Üniversitesi



Tez Savunma Tarihi: 18 Mart 2016

**TÜRK HAVA KURUMU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ'NE**

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum, “BİLGİ TOPLUMLARINDA E-DEVLETLEŞME SÜRECİ: EGO CEPTTE ÖRNEĞİ” adlı çalışmamın, tarafımdan akademik etik ve kurallara aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım kaynakların kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.



11.03.2016

Enes BALCI

ÖNSÖZ

Bu çalışmanın hazırlanmasında değerli görüş, öneri ve yönlendirmeleriyle büyük destek veren, yol gösteren ve tecrübeleriyle katkısını esirgemeyen danışman hocam Sayın Doç. Dr. Harun ŞEŞEN'e, anket verilerinin toplanmasında bana yardımcı olan değerli arkadaşlarıma en içten teşekkürlerimi sunarım.

Ayrıca bu günlere gelmem de ve eğitim hayatım boyunca benden maddi ve manevi desteklerini esirgemeyen aileme ve eşime sonsuz teşekkürlerimi bir borç bilirim.

Mart 2016

Enes BALCI

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ	iv
İÇİNDEKİLER	v
TABLO LİSTESİ.....	vii
KISALTMALAR	viii
ÖZET.....	ix
ABSTRACT.....	xi
GİRİŞ	1
BİRİNCİ BÖLÜM	3
1. E- DEVLET KAVRAMI	3
1.1 E-Devlet Kavramı.....	3
1.1.1 E-Devletin Amaçları	5
1.1.2 E-Devletin Özellikleri.....	7
1.1.3 E-Devletin Kullanım Alanları.....	8
1.2 E-Devletin Yararları	10
1.2.1 E-Devletin Ekonomik Gelişmeye Katkısı.....	12
1.2.2 Vatandaş-Devlet Etkileşiminin Sağlanması.....	13
1.2.3 Politika Oluşturma Süreçlerinin İyileştirilmesi	14
1.3 E-Devletin Etkinliğinin Artırılması İçin Yapılması Gerekenler Nelerdir?.....	15
1.4 E-Devlete Geçiş Aşamaları Ve Güvenlik Durumunun Değerlendirilmesi	17
1.5 Diğer Ülkerlerde E-Devlet Uygulama.....	18
1.6 E-Devlette Türkiye'nin Geçirdiği Aşamalar Nelerdir?	19
1.7 E-Devlette Türkiye'nin Şu anki Durumu Nedir?	20
1.8 E-Devlette Türkiye'nin Gelecekteki Rolü Nedir?	22
1.9 Türkiye'de e-Belediye Dönüşüm Süreci ve e-Belediyenin Gerekçeleri.....	23
1.10 E-Belediyeciliğin Kazanımları	25
1.11 E-Belediye Uygulamalarının Getirdikleri	25
1.12 E-Belediyecilik Sorunları	26
1.13 E-Devlet Kapısı Altında Sunulan e-Belediyecilik Hizmetleri.....	26
İKİNCİ BÖLÜM	28
2. EGO'NUN E-BELEDİYE UYGULAMASINA BAKIŞI	28
2.1 Akıllı Yönetimin Gereği Olarak E-Belediye	28
2.2 Ulaşımda Akıllı Projeler	28
2.2.1 EGO Bünyesindeki E-Belediye Uygulamaları	29
2.2.2 Kare Kod (QR Code) Bilgilendirme Sistemi	32
2.2.3 E-Belediyecilik Uygulamasının Diğer Kullanım Alanları.....	32
2.3 Diğer e-Belediye Uygulamaları ile EGO Cepte Uygulamasının Karşılaştırılması.....	33
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM	37

3. YÖNTEM	37
3.1 Araştırmanın Amacı	37
3.2 Araştırmanın Modeli	37
3.3 Araştırmanın Aşamaları.....	38
DÖRDÜNCÜ BÖLÜM	40
4. ARAŞTIRMAYA YÖNELİK BULGULAR	40
4.1 Araştırma-1: Madde Soru Havuzunun Oluşturulması	40
4.1.1 Veri Toplama Araçları	40
4.1.2 Madde Havuzunun Oluşturulması	41
4.2 Araştırma-2: Ölçeğin Geliştirilmesi ve Yapılandırılması.....	42
4.2.1 Faktör Analizi	43
4.2.2 Güvenirlik Analizi	47
4.3 Araştırma-3: Ölçeğin Yapısının Doğrulanması	47
4.3.1 Doğrulayıcı Faktör Analizi Bulguları	48
4.3.2 Benzeşim Geçerliliği.....	50
4.3.3 Ayırışım Geçerliliği	53
4.4 Araştırma-4: EGO-Cepte Hizmetlerinden Duyulan Memnuniyetin Ölçülmesi.....	54
4.4.1 Boyutların Tanımlayıcı İstatistikleri	54
4.4.2 Boyutlar Arası Korelasyonlar	55
4.4.3 ANOVA Sonuçları.....	55
BEŞİNCİ BÖLÜM	62
5. SONUÇ VE ÖNERİLER	62
5.1 EGO Cepte Uygulaması Açısından Genel Değerlendirme.....	64
5.2 E-Devletleşmeye Dair Öneriler	65
5.3 Gelecek Araştırmalara Yol Gösterici Bazı İpuçları.....	66
KAYNAKÇA	68
EKLER	74
Ek-A: Araştırma Anketi	75
ÖZGEÇMİŞ	78

TABLO LİSTESİ

Tablo 2.1	: Elektronik devlet hizmetleri kullanım sahaları.....	9
Tablo 3.1	: Ölçek geliştirme modeli.....	38
Tablo 4.1	: Faktör analizi.....	43
Tablo 4.2	: Başlangıç özdeğerleri ve rotasyonlu kareler toplamı.....	44
Tablo 4.3	: Döndürülmüş bileşen matrisi.....	45
Tablo 4.4	: Boyut isimleri ve soru numaraları.....	46
Tablo 4.5	: Güvenirlilik değerleri.....	47
Tablo 4.6	: Doğrulayıcı faktör analizi farklı modellerin uyum iyiliği değerleri.....	50
Tablo 4.7	: Güvenirlilik, çıkarılan ortalama varyans ve paylaşılan varyans katsayıları ile değerlendirme.....	53
Tablo 4.8	: Faktörler arası korelasyon ve güvenirlilik değerleri.....	54
Tablo 4.9	: Tanımlayıcı istatistikler.....	54
Tablo 4.10	: Faktörler arası korelasyon ve güvenirlilik değerleri.....	55
Tablo 4.11	: Cinsiyet değişkenine göre boyutların analizi.....	55
Tablo 4.12	: Cinsiyet değişkeni için anova tablosu.....	56
Tablo 4.13	: Yaş değişkenine göre boyutların analizi.....	57
Tablo 4.14	: Yaş değişkeni için anova tablosu.....	58
Tablo 4.15	: Medeni durum değişkenine göre boyutların analizi.....	58
Tablo 4.16	: Medeni durum değişkeni için anova tablosu.....	59
Tablo 4.17	: Eğitim durumu değişkenine göre boyutların analizi.....	60
Tablo 4.18	: Eğitim durumu değişkenine göre anova tablosu.....	61

KISALTMALAR

BİT	: Bilgi ve İletişim Teknolojileri
DPT	: Devlet Planlama Teşkilatı
EGO	: Elektrik Gaz Otobüs
EGO	: Elektrik, Gaz ve Otobüs İşletmeleri
KMO	: Kaiser-Meyer-Olkin Testi
MİT	: Millî İstihbarat Teşkilatı
Ort.	: Ortalama
S.	: Sayfa
Std.	: Standart Sapma
T.B.Ş.	: Türkiye Bilişim Şurası
TBD	: Türk Bilişim Derneği
TK	: Telekomünikasyon Kurulu
TSK	: Türk Silahlı Kuvvetleri
TÜBİTAK	: Türkiye Bilimsel Araştırmalar Kurumu
UEKAE	: Ulusal Elektronik ve Kriptoloji Araştırma Enstitüsü

ÖZET

BİLGİ TOPLUMLARINDA E-DEVLETLEŞME SÜRECİ: EGO CEPTE ÖRNEĞİ

BALCI, Enes

Yüksek Lisans, İşletme Anabilim Dalı

Tez Danışmanı: Doç. Dr. Harun ŞEŞEN

Mart 2016, 78 sayfa

Bu çalışmanın temel amacı, E-Devlet anlayışını temsil eden tanımlamalarda bulunarak E-Devlet sürecinde ilerlenen özellikler işletme ve kurumlarda bilgi alışverişi yapılarak vatandaşın çok geniş bir alanda ve hızlı bir şekilde ihtiyaçlarını kapsamakta olduğu, E-Devlet sürecinin Türkiye genelinde hızla gelişmekte olan bilgi çağının bir bütün olduğu saptanmıştır.

E-Devlet özellikleri devlet kurum ve kuruluşlarında vatandaşın isteklerini çevrimiçi sistem vasıtasıyla yaparak, tüm kuruluşlarda yapılan işlemin görülmesini sağlamaktadır. E-Devlet yalnızca kurum ve kuruluşlarda değil bireyin tüm ihtiyaçlarını karşılayan, vatandaşa ve kuruma vakit kazandıran bir işlemdir.

İletişim, insanoğlu ile beraber var olan bir olgudur ve ilk çağlardan beri insanoğlunun önde gelen temel ihtiyaçlarından olmuştur. Hatta E-Devlet uygulamasının kurumsal olarak ortaya çıkışının temelinde ve toplumların gereksiniminin karşılanmasından kaynaklanmıştır. Bu amaçla devletler toplumların E-Devlet gereksinimlerini karşılamak için yasalar yapmış, yazılı kurallar koymuş, kendi bünyesinde bu işleri yapmak üzere çeşitli kurum ve kuruluşlar tarafından çevrimiçi hizmet dönemini oluşturmuşlardır. Çalışan bireylerin davranışların E-Devlet olmayan firmalarda yaratabileceği karmaşa ve bunun neticelerinin, çalışma hayatını negatif yönde etkileyebileceği düşünüldüğünde, toplumu oluşturan bireylerin E-Devlet konularına oldukça önem vermeleri gerekmektedir.

Bu çalışmada anlatılmak istenen E-Devlet tanımı, özellikleri ve yaklaşımları bu işletmelerde kurum ve kuruluşlarda ne kadar önemli olduğundan bahsedilmiştir.

Anahtar Kelimeler: E-devlet, E-belediye, EGO



ABSTRACT

IN THE INFORMATION SOCIETY E-THE PROCESS OF BECOMING A STATE: THE EGO, THE EXAMPLE OF POCKET

BALCI, Enes

Master, Department of Management

Thesis Advisor: Assoc. Dr. Harun ŞEŞEN

March 2016, 78 pages

The main purpose of this study, the E-government concept of E-government with the process of identification representing proceeds properties in operation and making the exchange of information in corporate citizen of a very large area and quickly that covers the needs of the rapidly developing information age in the general E-government process of Turkey it was found to be intact.

E-Government properties by means of citizen requests online system in state institutions and organizations, providing the appearance of the transactions made in the entire organization. E-Government is not only meets all the needs of individuals in institutions is a process gives citizens and drying time.

Communication is a phenomenon that has existed with mankind and has been the leading basic needs of human beings since ancient times. Even on the basis of institutional emergence of E-government applications and the needs of society stemmed met. To this end, states have made laws to meet the community needs of E-government, put in writing rules have created an online service period by various institutions and organizations to do this work in-house. The behavior of individuals working in the E-Government no company could create confusion and result of this, when the work may affect negatively the lives of individuals forming the community must give great importance to the issue of E-government.

This study describes the requested E-government definition, characteristics and approaches that are mentioned how important institutions and organizations in these enterprises.

Keywords: E-government, E- municipality, EGO



GİRİŞ

Bilgi çağında, ülkelerarası rekabette bilgiyi toplum dinamiklerini canlandırmak ve oluşan canlılığı verimli alanlara verimli şekilde yönlendirmek şart olmuştur. Bilgi ve iletişim teknolojileri (BİT) artık günümüzde ülkeler açısından enerji ve hammadde derecesinde önem kazanmıştır (Şişman, Alkış, & Maraş, 2011). Bilgi işlem teknolojilerinde yakın zamana kadar gözlenen gelişmeler, gündelik yaşamda ve halka verilen hizmetlerde tür ve hız olarak değişikliklere yol açmıştır (Naralan, 2008).

Gün geçmiyor ki teknoloji temelli birçok değişikliğe tanık olmayalım. Özellikle metropollerde hızlı yaşamın getirdiği sonuçlar teknoloji ile daha da hızlanmakta ve hayatı kolaylaştırmaktadır. Sayılan teknik gelişmelerden bilgisayar ve bilgi teknolojisi ürünleri maliyetleri düştüğü için geniş kullanım alanı bulmuş, bilgiye kolay ulaşılır olmuş, bilgi hızlı bir şekilde işlenir ve kullanılabilir hale gelmiştir. Uzaya yollanan uydular ve fiber optik kablolar, bilgi çağına geçişin göstergeleri olmuştur (Yıldırım, 2011).

Hem kişiler, hem kurumlar hem de kuruluşlar resmi işlemlerde bilgi işlem teknolojilerinden yararlanma oranını artırmışlardır. Bu yolla modern öncesi yoğun bürokrasi ve kırtasiye gerektiren devlet anlayışı değişmiş işlemlerin kısa sürede bitiriliyor olması zaman tasarrufunu da sağlamıştır (Naralan, 2008). Son zamanlarda yaygın bir kullanım alanı bulmuş e-devlet uygulaması söz konusu bilgi işlem teknolojilerinin devlet kurumlarında kullanılan şeklidir (Akyazı, 2005).

Dünyadaki tüm sektörler, halkları bilgi toplumu olmaya yönlendiren gelişmeleri içeren e-dönüşüm bünyesinde kendilerini geliştirir ve bilgi teknolojilerinin imkanlarından yararlanarak hizmet sunmaya devam ederler. Bunun sonucunda rekabet artmakta ve müşteri memnuniyeti anlayışı önem kazanmaktadır (Atılğan, 2003).

E-devlet olma sürecindeki amaçlardan birini oluşturan bilgi toplumu olmaya geçişin yolu da toplumun bilişim sektörünü keşfetmesinden geçer. Bu amaca ulaşılması ulusal bir veri teknolojisi alt yapısı oluşturulması, toplumun tüm bölümlerine adaletli şekilde ve yeterli yaygınlık düzeyine sahip bir erişim imkânı

sağlanmış olmasına, veri hizmetlerine ilişkin kaynaklara ulaşılmasına ve teknolojik şebekeler kurulmasıyla mümkün olur (Atılğan, 2003).

Bilgi işlem teknolojilerindeki gelişmeler, ülkelerin mali ve toplumsal hayatlarında da radikal değişiklikler olmasına yol açmıştır. Küreselleşmeyle hızlanan bilgi teknolojilerinde meydana gelen gelişmeler, uluslararası ticaret ve kalkınmanın gelişiminde önemli yere sahiptir. Buna karşın bilgi işlem teknolojilerinin sunmuş olduğu imkânlar yeter derecede değerlendirilmemektedir. Bu durumun önde gelen sebeplerinden biri bilgi teknolojilerine ulaşımına ilişkin ülkeler ve bölgelerarası belirgin ve dengesiz durumun bulunmasıdır (Kılıç, 2011). Bu eşitsizlik, bilgi işlem teknolojilerinin milli üretimde, kalkınmada ileri gidilmesi ve e-devlete geçiş sürecinde belirgin bir şekilde ön plana çıkmıştır. Bilgi işlem teknolojilerinin sanayi devrimi benzeri radikal değişikliklere sebep olacağı ifade edilmiş ama bu değişiklikler gerekli tedbirler alınmadan geçiş gerçekleştiği için beraberinde yeni sorunlar getirmiştir. Bu sorunlardan biri de ülkelerin ve halklarının bir kısmının dijitalleşmenin dışında kalmasıdır ya da dahil olduğu halde ayak uyduramamasıdır. (Şen & Akdeniz, 2012).

BİRİNCİ BÖLÜM

E- DEVLET KAVRAMI

1.1 E-Devlet Kavramı

Hükümetler son dönemlerde ekonomik, tarımsal, siyasî, sosyal ve bilimsel bilgiyi ellerinde bulundurmaktadır. Alışılmış bürokratik anlayıştan farklı olarak bu bilgileri sır olarak görmeyip e-devlet kullanıcılarıyla paylaşmaktadır. E-devletin sağladığı avantajla devlet kurumlarındaki yığılmalardan, devlet memurları gereksiz iş yükünden ve gereksiz gerginliklerden kurtulmaktadır. Günümüzde vatandaşa da büyük kolaylık sağlayan e-devlet uygulamasıyla fiilen devlet kurumuna gidilmeden bazı resmi işlemler yapılmaktadır. Vatandaş açısından bahsi geçen kolaylıklar zaman tasarrufu, memurlar gerginlik yaşanması riski devre dışı bırakılması, mali külfetten kurtulmak, bürokrasiyle daha az muhatap olmak olarak sıralanabilir (Balcı, 2003: 45).

Elektronik devlet, bilgi işlem teknolojilerinden kaynaklanan bilgi toplumunun bir bileşenidir. Bu sebeple, e-devlet uygulaması zamanımızın en önemli modernleşme hedeflerinden biri haline gelmiştir. Bu amaçla teknolojik altyapının sağlam bir şekilde kurulmasına, internet kullanımında kaygılara neden olabilecek zaaf olasılığını saf dışı bırakma amacıyla güçlü bir güvenlik ağı oluşturulmasına, olabildiğince fazla kurumun e-devlet uygulamasına dahil olmasına ve vatandaşın sisteme dahil olup aktif kullanıcı olması için yönlendirilmesine önem verilmiştir. E-devlet tanımlarında genel olarak nasıl, kim, kimin için ve ne sorularını cevaplayan şu dört unsurdan biri ya da birkaçına vurgu yapıldığı görülmektedir (Bilen ve Şanver, 2002: 148).

- a) Teknolojik araçlar: Tüm e-devlet tanımlarının birinci ve temel unsuru bu yaklaşımın teknolojik gerekliliklerine işaret etmekte olan bilgi işlem teknolojilerinin benimsenmesi ve kullanımınıdır. Hem devlet kurum ve kuruluşları hem de vatandaş tarafından teknolojinin kullanımı, bunun sağlanması için gereken kolaylıkların sağlanması bu gereklilik unsurları sayılabilir (Şahin, 2007: 96).

- b) Devletin amaçları ve rolü: İkinci unsur devlet tarafından bilgi işlem teknolojilerinin benimsenmesi ve kullanım amacı olup, bu, genellikle kamu sektöründeki dönüşümün veya reformların genel amaçları ya da artırılmış etkinlik, daha iyi hizmet ve artırılmış vatandaş katılımı gibi daha belirgin hedefleri içermektedir. Burada sözü geçen benimsenmenin sağlanması için hem daha fazla hizmetin internetten kullanılabilir hale gelmesi hem de teşvik ve tanıtımlar yoluyla vatandaş katılımının artırılması öncelikli hedeftir.
- c) Vatandaşlar, müşteriler ve paydaşlar: Çağdaş araştırmalardaki çoğu tanım e-devletin benimsenmesinden etkilenen kilit paydaşlara, özellikle de vatandaşlara ve iş dünyasına göndermede bulunmaktadır. Esas kullanıcı kitlenin belirlenmesine yönelik bu unsur sistemin iskelet yapısına dahildir.
- d) Uygulama alanları: E-devlet, idari işlevler, finansal yönetim, hizmet sunumu, politika yürütülmesi, siyasi liderlik, kamu yönetimi ve demokratik partileri içeren uygulama alanları ya da işlevsel alanlar olarak tanımlanabilir. Bu alanlar ilgili kurumun üstlendiği işlev dahilinde belirlenmekte ve bilgi işlem sistemi bu doğrultuda oluşturulmaktadır (Bilen ve Şanver, 2002: 152).

E- devlet içeriğinin belirlenmesine dair unsurların açıklanmasından sonra konuya dair bazı tanımların yapılmasında konunun anlaşılması açısından yarar vardır. Söz konusu tanımlardan bazıları şu şekildedir.

Bouriga ve Benabdallah tarafından yapılan tanım e-devleti, Devletin sunduğu hizmetlerin vatandaşların herhangi bir zamanda diledikleri yerden ulaşabilecekleri ve devlet içi örgütlerin güvenli olarak bilgi paylaşacakları şekilde çevrimiçi hale getirilmesi olarak değerlendirmektedir (Bouriga v.d., 2002: 163).

Unesco e- devleti, Devlet tarafından bilgi ve hizmetlerin halka sunulması ve halkın devlet tarafından yürütülen süreçlere katkıda bulunulması olarak tanımlamaktadır (Bhatnagar, 2009: 221).

OECD e-devlet konusunda yaptığı tanımda; Daha iyi bir devlet ortaya çıkarmak için bilgi ve iletişim ifadesine yer verir (OECD, 2003: 25).

Anntiroiko ise e- devlet kavramını, bilgi ve iletişim teknolojilerinin özellikle de web tabanlı uygulamaların; idari işlevlerini kolaylaştırmak, vatandaşlar ve

paydaşların bilgi ve hizmetlere erişimi için uygun ortamı sağlamak, paydaşlara dönük etkileşim ve işlemleri kolaylaştırmak, demokratik kuruluş ve süreçlere katılım için daha iyi olanaklar sunmak suretiyle sorumlu ve etkin devleti desteklemek üzere devlet tarafından desteklenmesi olarak tanımlanmaktadır (Annttiroiko, 2008: 82).

Bu tanımlardan hareketle e-devlet, dönemin politik, ekonomik, sosyal ve idari gerekliliklerine uygun şekilde, devletin idari işlevini yerine getirirken bilgi ve iletişim teknolojilerini özellikle de interneti, web tabanlı uygulamaları bilgi ve hizmet sunumunda haftanın 7 günü 24 saat kullanması ve bu yolla bilgi ve hizmet sunması şeklinde genel bir tanımla ifade etmek mümkündür.

Son yıllarda gelişme göstermiş olan bilgi işlem teknolojileri, hükümetlerin bilgi üretme, depolama, geliştirme ve yayma konusundaki becerilerini artırmaktadır. Hükümetler ekonomik, tarımsal, siyasî, sosyal ve bilimsel bilgiyi ellerinde bulundurmakta, klasik bürokratik anlayıştan farklı olarak bu bilgileri sır olarak görmeyip e-devlet kullanıcılarıyla paylaşmaktadır. Elektronik devlet, bilgi işlem teknolojilerinden temel alan bilgi toplumunun bir bileşenidir. Dolayısıyla, e- devlet uygulaması zamanımızın en büyük hedeflerinden biri haline gelmiştir. Bilgi işlem teknolojileri yoluyla devlet gereksinim duyduğu ve işlevlerini yerine getirmek üzere kullandığı her türlü bilgiyi temin etmektedir. Teknolojik gelişmeler sonucunda her türlü işlemin internet ortamında yapma olanağının devreye girdiği ve elektronik ortamda kolaylıkla, beklemeden, bürokrasinin yavaşlatmasına muhatap olmadan işlemlerin yapıldığı dönemde e-devlet uygulamasının faydası daha belirgin olarak görülebilmektedir.

1.1.1 E-Devletin Amaçları

E-devletin daha yararlı biçimde kullanılması için geliştirilmesinde kullanıcıların olumlu ve olumsuz eleştirileri ve beklentileri önemli bir yönlendiricidir. Çünkü; e-devlet sistemi aşırı bürokrasi tarafından ağırlaştırılan sistemi işler hale getirmede tek başına yeterli olamaz. Unutulmaması gerekir ki, yönetim anlayışında yapılması gereken çok farklı değişiklikler vardır ve bu birçok unsurdan yalnızca birisini e-devlet oluşturur. E-devlet uygulamaları her ne kadar şeffaflık ve yolsuzluğu engellemeyi amaçlasa da başarılı olması daha geniş çaplı idari değişikliklerle bir arada uygulamayı zorunlu kılar (Bhatnagar, 2009: 241). E-

devlet artık, ülkeler için bir vatandaşa sağlanan kolaylaştırma imkanı olmaktan çıkmış, hem resmi kurumlar hem halk için olmazsa olmaz unsur halini almıştır.

Bilgi iletişim teknolojilerindeki gelişmelerin, özellikle de web uygulamalarının, bireylerin bilgiye erişme ve edinme kapasitelerini büyük ölçüde artırması hükümetlerin ve kamu kuruluşlarının hizmet sunum yöntemlerinde değişikliğe yol açmış, hizmetlerini etkin, etkili, şeffaf ve hesap verebilir hale getirmelerini tetiklemiştir.

E-devlet uygulamaları dört temel hedefi gerçekleştirmeye yönelmiştir. Bunlar:

1. Kamu hizmetlerini kolay ulaşılır ve pratik hale getirmek,
2. Vatandaşı hizmetin üretim ve değerlendirmesine dahil etmek,
3. Halkın katılımını sağlamak ve zamanla artırmak,
4. Resmi kurumların etkin çalışmasını sağlamak şeklindedir (Büke,2004: 7).

E-devlet uygulamaları bu amaçları gerçekleştirebilmek için şu maddeleri sağlamalıdır (T.B.D. 2001: 13, Siegfriede v.d., 2003: 77):

1. Kullanımı kolay: Halkı, beklentisi ve gereksinimleri doğrultusunda devletle, yerel yönetimlerle ve uluslararası kuruluşlarla buluşturabilmelidir.
2. Herkes için kullanılabilir: Ulaşımı ve kullanımı zaman ve mekan sınırlamalarından uzak olmalıdır.
3. Özel ve güvenli: E-devletin, hem halk tarafından beklenen ilgiyi ve kullanım oranını görmesi hem de kendini geliştirmesi bağlamında gereken güven ve gizliliği sağlaması gerekir.
4. Yenilikçi olma ve sonuçlara yönelme: Vatandaşın beklentilerini onu mağdur etmeyen biçimde karşılaması için üstün teknolojiyi kullanmalıdır.
5. İşbirlikçi: Sistemin sunduğu çözümlerin gereken kolaylık ve kullanıcıyı tatmin anlamında işbirliğini kapsamaması gerekir.
6. Maliyet bakımından tesirli: Yapılan stratejik yatırımlarda verimlilik amacı gözetilmelidir.
7. Dönüşüm: Teknolojiyi sistemi kolaylaştırmak için dönüştürücü olarak görmelidir (T.B.D. 2002: 14).

1.1.2 E-Devletin Özellikleri

E-devlete yönelmiş bir dinamizmin bulunduğu günümüz dünyasında, e-devlet sisteminin gelişim, uygulama ve etkinliğinin yerel bağlamda tam anlamıyla anlaşılmadığı ve geliştirilemediği görülmektedir. E -yerel yönetim ya da e-belediye, belediye yönetimlerince başarılı ve faydalı bir internet sunumu olmaktan çıkarılmalı bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişimlerle birlikte kamu yönetiminin modernleşmesine hizmet eden bir uygulamalar bütünü halini almalıdır. Günümüzdeki durum itibarıyla e-belediye uygulamasının internet ortamında form edinme, belediye internet sitelerine katılım olanağı, elektronik işlemlerin ve etkileşimin elverişli olması benzeri çevrimiçi yararları indirgenmiştir. Çevrimiçi uygulamalarla bunların sağladığı faydalar, e-belediyeciliğin başarılı kabul edilmesinin kısmi yönünü oluşturur. Esasen e-devlet açısından kabul görmüş tüm tanımlama, ilke ve beklentiler e-devlet uygulamalarının yereldeki devamı olan yerel yönetimlere ait tüm kurumlar açısından da geçerlidir. Bunun nedeni; e-dönüşümün varmak istediği hedefin, farklı kamu kurum ve kuruluşlarının sunduğu bilgi ve hizmetlere tek bir portal yoluyla erişimi öngörmesidir. Bu amaca ulaşılması, merkezi yönetim ile yerel yönetim arasında işbirliğinin ve eşgüdümün sağlanmasına bağlıdır. Yani, e-yapılanma bağlamında uygulamalarda birliktelik önem arz etmektedir (Şahin, 2007: 76).

E-devlet, halkın önemini artırdığı ve merkezi nitelik kazandığı bir sistemdir. Bu uygulama, kamu çalışanı tarafından sunulan hizmetin ve sağlanan bilginin kalitesinden memuru sorumlu tutmakta, kamu görevlisinin performansını ölçmekte, yüksek performansı ödüllendirmekte ve düşük performansı ise düzelmeye sevk etmektedir. Kamu hizmeti sürecinde sadece kamu kurum ve kuruluşlarının olanaklarını değil özel sektör ve sivil toplum kuruluşlarının da imkânlarının dâhil edilmesini kapsar (Baştan, 2007: 63).

Bilgisayar ve iletişim teknolojisindeki gelişmeler, 'bilgi' kavramını e-devletin can damarı statüsü haline getirmiştir. Bilgi toplumunun devlet anlayışı, çalışmalarını yaparken ve vazifelerini yerine getirirken bilgiyi temel kanıt olarak kullanmaktadır. Bilgi organizasyonlarına geçiş başlamıştır. Geleneksel olarak nitelendirdiğimiz ve içinde yaşadığımız organizasyonlarda hiyerarşik yapılar keskin çizgilerle birbirinden ayrılmış vaziyettedir. Aynı biçimde yöneten ve çalışanlar arasında kurulan ilişkilerde daha katı

kurallar saptanmıştır. Çetin yapıları bırakılıp bunun yerine esnek örgüt yapılarına kaynak gerekmektedir. Bu örgüt modelinde de başlıca girdi bilgi olmalıdır (İnce, 2001: 51).

Bilgiyi başarının ve organizasyonları ilerdeki günlere hazırlayacak yenilenmenin anahtarı olarak kullanabilmek istikametinde organizasyonlar ve çalışanlar başarılı olmak için hangi bilgilere ihtiyaç duyduklarını belirlemelidirler. Organizasyonların birçoğu uzun yıllardır, "her zamanki iş"ini yapmaktadır. Açıkçası işler nasıl gelmişse öyle gitmektedir. Bunlar, henüz neyi anlamadıklarını dahi bilmemektedirler (Barutçugil, 2004: 58).

Tarım toplumu, sanayi toplumu kademeleri ardından yaşanmaya başlanan ve içinde bulunulan bilgi çağında, baskıcı bir biçimde bilgi güçtür ifadesi yaşamın her alanına egemen olmuştur. Bu oluşum içerisinde toplumların güç derecesinin ölçümünde kullanılan ölçütlerin de değişmesine sebep olmuştur.

Ülkelerin tarihsel yapıları incelendiği zaman geçmişte kullandıkları dünya üzerindeki güç sembollerini oluşturan toprak alanlarının genişliği faktörü 21. yüzyılda başka dönüşümlerden geçen yönetimin e-Devlet uygulamasıyla artık yerini, o ülkenin üretmiş ya da satın almış olduğu teknolojiyi kullanma potansiyeliyle eşdeğer kabul edilmiştir (Metin, 2003: 39).

Bilgi çağındaki hizmet arzının biçim değiştirmesi devletin de bu değişime uymasını ve yenilenmiş talepleri cevaplayabilecek şekilde değiştirilmelidir. Geçmiş dönem gereksinimleri için uygulanmış bu yöntemlerin ve tekniklerin organizasyonlarda geçerliliği kalmamıştır. Bilişim teknolojilerinde yaşanan gelişmelerin “yeni icatlar” ile sınırlandırılması oldukça yanlıştır. Söz konusu yeniliklerin, elektronik platformda hizmet sunmayı hedefleyen kurumlarca izlenmesi ve kullanılması gerekir (Metin, 2003: 42).

1.1.3 E-Devletin Kullanım Alanları

E-devlet uygulamalarının kullanıldığı alanlar günlük hayat, uzaktan yönetim ve siyasi katılım şeklinde üçe ayrılabilir. E-devlet hizmetleri kullanım alanları Tablo 1.1'deki unsurları içerir.

Tablo 1.1: Elektronik devlet hizmetleri kullanım sahaları (Murat İnce, 2001).

	Bilgi verme hizmetleri	İletişim Hizmetleri	Çevrimiçi İşlem hizmetleri
Günlük Hayat	<ul style="list-style-type: none">- İş yaşamı- Ev- Eğitim- Sağlık- Kültür- Ulaşım- Çevre vs. hakkında bilgiler	<ul style="list-style-type: none">- Günlük yaşama ilişkin konularda danışmanlık- İş ya da konut ilanları- E-posta iletişimi	<ul style="list-style-type: none">- Bilet rezervasyonu- Çeşitli programlara kayıtlar
	Bilgi verme hizmetleri	İletişim Hizmetleri	Çevrimiçi İşlem hizmetleri
Uzaktan Yönetim	<ul style="list-style-type: none">- Kamu hizmetleri rehberi- İdari süreçler için kılavuz- Kamu kayıtları ve veri tabanları	<ul style="list-style-type: none">- Kamu görevlileri ile e-posta iletişimi	<ul style="list-style-type: none">- Formların elektronik ortamda doldurulması
Politik katılım	<ul style="list-style-type: none">-Yasal düzenlemeler- Meclis kayıtları- Siyasi programlar- Görüş belgeleri- Karar alma sürecinde hazırlanan	<ul style="list-style-type: none">- Siyasi konulara ilişkin tartışmalar- Politikacılarla e- posta iletişimi	<ul style="list-style-type: none">- Referandum- Seçimler- Anketler

Kamu yönetim sahasında kullanılmaya başlanan bilgi ve iletişim teknolojileri, kamu yönetiminin kendi iç işleyişine pozitif yönde katkılarda bulunmaktadır. Aynı zamanda kamu kurum ve kuruluşları, vatandaşlar ve özel sektör arasındaki münasebetleri de geliştirmektedir. Ve bu şekilde aktörleri birbirine yakınlaştırmakta ve kamu hizmetlerinin daha iyi bir biçimde sunulmasında önemli roller üstlenmektedir (Parlak ve Sobacı, 2005: 88).

Çevrimiçi hizmetler, eş zamanlı ve aynı mekanda görülmesi gereken işlemlerin elektronik sistemler vasıtasıyla eş zamanlı fakat farklı yerlerde bulunan kişi, kurum ve kuruluşlar tarafından yapılabilmesini anlatmaktadır (Demirel, 2006: 80).

Elektronik olarak takdim edilen kamu hizmetlerini günlük yaşam, tele- yönetim ve politik katılım meydanları bağlamında bilgi verme hizmetleri ve çevrimiçi işlem hizmetleri olmak üzere üç başlıkta toplandığını belirtebiliriz. Bilgilendirme hizmetleri, kamu kurum ve kuruluşlarının tek yönlü bilgi sunması hizmetleridir. İletişim hizmetleri ise; kamu kurum ve kuruluşları ile muhatap olunması bakımından tek taraflı (matbu formların doldurulması, e-dilekçe) veya çift taraflı (çevrimiçi soru sorup cevap almak) ve bireysel (e-posta) veya grupsal (tartışma ortamları) iletişimini kapsadığı açıkça görülmektedir. Çevrimiçi işlem hizmetleri ise kamusal hizmetlerin elektronik ortam üzerinden yapılmasını ifade etmektedir. Diğer taraftan bu

hizmetlerin, formların elektronik ortamda doldurulması ve faturaların ödenmesinden, referandumların ve seçimlerin çevrimiçi olmasına kadar da uçsuz bucaksız bir yelpazeyi kapsadığını söyleyebiliriz (Parlak ve Sobacı, 2008: 74).

1.2 E-Devletin Yararları

Ülkemizde e-Devlet çalışmaları boyutunda yoğun bir dönüşümün yaşandığı bilinmektedir. Olağanüstü köklü bir değişimin bir anda oturması ve tüm alakalı vatandaş ve çalışanlar tarafından doğru bir biçimde uygulanması bir anda muhtemel olmayacaktır. Yalnızca hiçbir şekilde geri getirilemeyen ve tasarrufu olanaksız olan zaman kavramının çok kıymetli olduğu günümüzde bu değişime uzak kalmamak gerektiği herkesçe kabul görmüş, benimsenmiştir (Kösecik ve Karkın, 2004: 69).

Gerek mevzuat gerekse de ticaret faaliyetlerinin devlet hizmetlerine gereksinim duyması, devletin ticaret üzerindeki denetlemeye ve düzenlemeye dair rolünün gerektirdiği çalışmaların daha kolay ve rahat gerçekleştirilebilmesi açısından ekonomiyi hareketlendirici etki yaratmaktadır (Kösecik ve Karkın, 2004: 77).

Mahallî ve uluslararası bilişim ağları sayesinde geliştirilen iş modelleri, en küçük birim olarak şirketlerin kârlılık, verimlilik ve etkinlik konularındaki sorunları çözümlenmede yetersiz kalmıştır. Ağ teknolojilerini iş hayatına uyumlandırarak ortaya çıktığı son durumda şirketler farklı pazarlara açılma, yepyeni müşteriler bulma ve ülkelerine daha çok döviz kazandırma imkânı bulmuşlardır (İnce, 2001: 48).

E-devlet sistemi, devletin küçülürken aynı zamanda işlevlerini devam ettirdiği yani giderlerini azaltarak kazançlarını en çoklayabileceği, bürokrasi tarafından yavaşlatılmış ve hantallaştırılmış devlet yapısını değiştirebileceği, özel sektöre fırsat tanıyarak yapısını esneteceği, yatırım ve üretim uyum hızını artıracacağı ve destek verebileceği bir sistem olarak görülmektedir (Cantekinler, 2002: 65). Sonuç olarak; devlete daha fazla güvenilmesini sağlaması, vergi tahsilâtını kolaylaştırması, kayıt dışı olan ekonominin kontrol altına alınması amacı gerçekleştirilecektir (Özsağır ve Küllük, 2002: 121).

Bir çalışma ortamında evraklı çalışmalarda belgelerin yaklaşık %7,5'i kaybolmakta, %3'ü hatalı dosyalamadan ve muhafazadan sebep bulunamamaktadır. Büro çalışanları, belgelere harcadığı zamanın %50'sini aramaya ve bulmaya %5-15'ini ise belgeleri okumaya ayırmak zorunda kalmaktadır. Bir belgenin muhafazasının ortalama maliyeti 20 dolar civarındadır, yanlış dosyalanmış bir belgelerin

bulunmasının ise yaklaşık maliyeti 120 dolar civarındadır, kaybolan belgenin tekrar hazırlanmasının yaklaşık maliyeti 220 dolar civarındadır (www.ieu.edu.tr).

Amerika Birleşik Devletleri'nde 4 trilyon adet belge bulunduğu ve günlük 1 milyar adet fotokopi çekildiği, bir belgenin kullanım süresi boyunca yaklaşık 19 defa kopyalandığı hesaplanmıştır. Yine Amerika Birleşik Devletleri'nde belgelerle ilgili işlemler için şirketlerin yaptıkları masrafların, yılda 600 milyar dolar ile 800 milyar dolar arası bir tutarı bulduğu ifade edilmektedir (Özsağır ve Küllük, 2002: 123).

Türkiye'de, bürolarda tüketilen kâğıt miktarının kişi başı 0,7 kg/gün, adet olarak ise yaklaşık 140 sayfa olduğu ifade edilmektedir. Özellikle finans merkezlerinde ve bankalarda tüketilen kâğıt miktarı, kişi başına 0,9 kg/gün, adet olarak ise 180 sayfadır. Bu bilgiler ışığında 2 yıllık kâğıt ve toner tasarrufu ile edinme maliyetlerinde avantaj kazanılmaktadır (KAP, 2015: 87).

e-Devletin yararlarını kısaca burada özetlersek;

1. Operasyonel verimliliği artırır
2. Verilerin toplanmasını ve işlenmesini geliştirir
3. Süreçleri daha etkili hale getirir
4. Yurttaş hizmetlerini geliştirir
5. Daha verimli ve kullanışlı hizmet
6. Daha etkili destek
7. Hizmet kapsamını genişletme
8. Vatandaş katılımını artırır
9. Hizmet kapsamını genişletme
10. Vatandaş katılımını artırır
11. Ekonomik kalkınmayı artırır
12. Vatandaşlarla iletişimi teşvik eder
13. Topluluk etkileşimini yeniden tanımlar
14. Vatandaş iş ilişkileriyle tanıştırır
15. Elektronik bir ortam sağlar
16. Büyüme için ölçülebilir bir platform inşa eder
17. Mali durumu iyileştirir
18. Maliyet tasarruflarını başlatır
19. Operasyonel tasarrufları düzenler
20. Organizasyonel etkinliği artırır

21. Daha rekabetçi bir iş ortamı yaratır
22. Çalışanların üretkenliğini artırır
23. Organizasyonun iç işleyişini geliştirir
24. Etkin karar almayı kolaylaştırır
25. Denetim ve uyumu artırır
26. Ekonomik kalkınmayı artırır
27. Yatırımı kendine çeker ve alıkoyar
28. İşgücünü geliştirir
29. Yüz yüze etkileşimin getirdiği yükü ortadan kaldırır (İnce, 2001: 29).

1.2.1 E-Devletin Ekonomik Gelişmeye Katkısı

E-Devlet muameleleri ve e-ticaret sayesinde hem üretici hem de ticaretle uğraşan kesim günümüz ekonomisinin temel beklentilerini karşılayabilmektedir. Bunda E-Devletin yalnızca kendisi ana etken değildir, yanı sıra internetin yaygınlaşması ve gelişmesi de etkileyici olmaktadır. E-ticaretin kendisi başlı başına bir araştırma konusudur. E-Devlet, cazip bir politika geliştirilip, iyi bir teknik altyapı kurulursa, vergi toplanmasında fayda sağlayacaktır. Türkiye'nin en mühim sorunlarından biride olan kayıt dışı ekonominin kontrol altına alınmasına da yardımcı olabilecektir (Özsağır ve Küllük, 2006: 124).

Maliyetleri yüksek olan bilgi ve iletişim araçlarının edinilmesi için bilinen bir ekonomik gelişmişlik seviyesi gerekmektedir. Fakat yine de, e-devlet uygulamaları için hayati ehemmiyete sahip olan donanımlar ve teknoloji her durumda edinilmelidir (Naralan, 2008: 79).

E-Devletin yararının en çok gözlemlendiği alanlardan biri ekonomi alanıdır. Yerel, ulusal ve uluslararası ekonomik ilişkiler bakımından e-Devlet uygulamasının anlam ve önemi büyüktür. E-Devlet, işletmelerde verimli, kârlı ve etkin bir çalışma ortamı oluşmasını sağlamıştır. Günümüz ekonomisinde hız çok şeyi ifade etmektedir. Bireysel müteşebbisler ve şirketler, e-Devlet uygulamaları ile kırtasiye masrafını azaltmakta ve işlemler için gereken süreler azaltılmakta ve girişimcilerle işletmeler, büyük avantajlar sağlamaktadır. Ekonomi ile alakalı kamu kurum ve kuruluşları da bu sayede devletin is dünyasındaki düzenleme ve denetleme görevlerini daha verimli ve hızlı biçimde yapabilmektedirler (Çoban, 2006: 101).

BİT'ne dönük yerinde harcamalar, beklenen etkiler ve geri dönüşler nazarında yatırım olarak algılanmalıdır. Sırf projelere sürdürülebilirlik kazandırılması, kaynak israfının önlenmesi ve eldeki fon seviyelerinden en yüksek seviyede fayda sağlanması bakımından e-devlet, gelecekteki fonlarla alakalı bir kesinlik gerektirir. Merkezi bir fonlama programı, yenilikçiliği destekleyerek, kayda değer tatbik projelerine olanak sağlayabilir (OECD, 2003: 147).

1.2.2 Vatandaş-Devlet Etkileşiminin Sağlanması

Devletle vatandaş arasında etkileşim (Government to Citizen- G2C) söz konusudur ve devletin vatandaşlarla arasındaki ilişkiler yumağı bu çerçevede değerlendirilir. Ülke halkının ömür boyu tüm kamu kurum ve kuruluşlarından vatandaş tarafından kullanılan hizmetleri mümkün olduğunca e-devlet yoluyla çözmesi gerektiği belirtilmektedir. Halk bakımından e-devlet uygulamalarının başarılı olması ona yöneltilen etkileşimde başarı durumuyla kıyaslanır (Gerçek, 2009: 61).

Devletin vatandaşla olan etkileşimi çoğunlukla internet siteleri vasıtasıyla gerçekleşir. Halkın, kendine sunulan e-devlet uygulamalarından oluşan hizmetlerden yararlanabilmesi internet erişiminin sağlıklı olmasını gerektirmektedir. Bu nedenle e-devlet uygulamalarının başarısı halkın bilgisayara sahip olma ve internet erişim imkanı bulmasıyla doğru orantılı olacaktır (Nohutçu, 2002: 103).

Ülkemizde halkın %20'si e-devlet hizmetlerini bilgi edinme gerekçesiyle tercih etmektedir. Devletle olan işlemlerin formlarının yazdırılması, resmi kurumlara şahsi ve ailevi bilgi verilmesi, kredi kartının ve banka hesap numarasının gerektirdiği devlet hizmetleri ve ürünlerinden faydalanılması gibi e-devlet uygulamaları yaygın olarak kullanılmaktadır (Özgüler, 2003: 96).

E- devlet uygulaması ile ilgili olarak birçok öneri dile getirilmiş ancak işlem ve kullanım kolaylığı sebebiyle vatandaşla dört zeminde iletişim kurulması uygun bulunmuştur. Bunlar:

1. İnternet ve web kullanılarak ile işlem,
2. Sabit veya mobil olmak üzere etkileşim sağlanabilen telefon kullanılarak işlem,
3. Kiosk kullanımı yoluyla işlem,
4. Sayısal televizyonlar aracılığıyla işlem olarak belirtilebilir (T.B.Ş. 2002: 25)

1.2.3 Politika Oluşturma Süreçlerinin İyileştirilmesi

Dünyada ve Türkiye’de oldukça yaygınlaşan ve bütün kamu örgütlerinin kamu hizmetlerini sunarken başvurdukları bu yöntem, izleyen sayfalarda daha yakından incelenmeye çalışılacaktır. Bu kapsamda öncelikle “e-devlet” kavramı ile ilgili tanımlara yer verilecektir. Birey, örgüt ve toplumlar, yaşamlarını kolaylaştırmaya yarayan bazı araçları kullanarak, bunlar vasıtası ile olabildiğince iyi bir şekilde varlıklarını idame ettirme eğilimindedirler. Daha sonra elektronik ortama taşınan kamu örgütlerinin ayırıcı özelliklerinden kısaca söz edilecektir. Ayrıca elektronik ortamda verilmeye çalışılan kamu hizmetlerinin kime hitap ettiği, kamu örgütlerini elektronik ortama taşımanın hangi aşamalardan oluştuğu, iyi bir e-devlet politikasının yürümesi için yapılması gerekenler de ayrı ayrı irdelenmeye çalışılacaktır (Demirhan, 2011: 71).

Teknolojik araçlar bireylerin ve örgütlerin yaşamını o denli kuşatmıştır ki, bunlar olmadan yaşamın bu derecede kolay sürdürülebileceğine ilişkin inanç zayıflamaktadır. Genel bir gözlemlerle yaşamı daha iyi sürdürmeyi sağlayan araçların neredeyse tamamının teknoloji ürünü olduğu görülmektedir. Örneğin bireylerin yaşamlarında genellikle var olan teknolojik araçların bir an için çekilip alındığını varsayalım, büyük muhtemel onların bütün dengesi bozulacaktır. Aynı şey büyük ölçüde özel örgüt ve devletler için de geçerlidir. Devleti oluşturan kamu örgütlerinin de kamu hizmetlerini sunarken başvurdukları ve yararlandıkları türlü teknolojik araçlar, verilen hizmetle neredeyse yapışık bir hal almıştır. Dolayısıyla onlar olmadan kolay ve iyi bir kamu hizmeti sunumu olanakları azalabilir. J. Ellul, kamu örgütü/devlet ve teknolojik araç birlikteliğini “Teknoloji Toplumu” (2003) adlı kitabında çarpıcı kelimelerle ifade etmektedir. Ona göre bir işadımı nasıl telefon ve otomobilsiz bir şey yapamıyorsa, devlet de teknoloji (teknikler) olmadan uygulama yapamaz. Ellul’un bu savı teknolojik araçların devlet ve daha somut olarak kamu örgütleri için taşıdığı ehemmiyeti daha açık olarak ortaya koymaktadır (Ellul, 2003: 178).

Geçen yüzyılın ortalarında önce bilgisayarın icadı, ardından bir süre sonra internetin ortaya çıkışı ve bunların beraber kullanılabilmesi, özel ve kamu örgütleri için yeni bir durumu, bir yolu veya bir hizmet sunma alternatifini ortaya çıkarmıştır.

“Elektronik hizmetler,” denilen bu yeni yol-yöntem önce iş dünyası tarafından ticareti geliştirmek gayesiyle kullanılmış, çok geçmeden bu kamu hizmeti suma yoluna kamu örgütleri de başvurmuştur. Kamu örgütlerinin bu yöneteme başvurması yani hizmete ilişkin bazı süreçleri bu yolla vermesi bir politika, bu politika sonrası ortaya çıkan ürünler mevcuttur. Son yüzyılda kamu örgütlerinde yoğunlukla kullanılan bu teknoloji yeni tipe de “elektronik devlet” ya da “dijital devlet” denilmiştir. Böylece devletler, daha somut olarak kamu örgütleri, kamu hizmetlerini muhataplara ulaştırırken önlerinde bulunan geleneksel (mevcut) hizmet sunumu yöntemi yanında bilgisayar ve internete dayalı alternatif ya da tamamlayıcı bir yönteme/imkana da kavuşmuşlardır. Günümüzde bu yöntem tamamlayıcı veya alternatif olarak farklı düzeylerde de olsa hemen hemen tüm ülkelerde bir kamu politikası olarak benimsenmiştir (Demirhan, 2011: 73).

1.3 E-Devletin Etkinliğinin Artırılması İçin Yapılması Gerekenler Nelerdir?

Kurumlar ve firmalar elektronikleşme değişiminde iç dinamiklerin ve dış kaynaklı idari süreçlerden kaynaklanan bazı zorluklarla karşılaşır. Bunlar ele alınacak olursa;

1. Teknik açıdan, farklı biçime sahip data altyapılarının birleştirilmesi ve kurumların kullandığı farklı sistemlerin birlikte kullanılmasında ortaya çıkabilecek sorunların çözülmesi (Arifoğlu, 2004: 73),
2. Bilişim teknolojileri sistemlerinin kurulmasında kullanılacak finansal kaynak yetersizliği,
3. Mevzuatın devlet bankaları ile çalışmayı zorunlu kılması ancak, devlet bankalarının e-hizmetlerin kullanımını sağlayacak yeterli bilişim alt yapısına sahip olmaması,
4. Mahalli İdareler Müdürlüğü müfettişlerinin elektronik ortamda gerçekleştirilen işlemleri ve alınan kayıtları kanıt kabul etmemesi,
5. Kurum çalışanlarının değişime karşı direnmesi, yöneticilerin bilgi ve eğitim eksikliği sebebiyle değişimi istememesi,
6. Var olan belediye mevzuatının bilgi teknolojisi gereksinimlerini karşılamaktan uzak olması,
7. Bilgisayar donanımlarının demirbaş statüsünde kabul edilmesi, demirbaş değişikliklerinin bürokratik işlemler sebebiyle zor olması ve zaman alması

sebebiyle gelişen teknoloji karşısında donanım değişim ve güncellemesinin zorlaşması,

8. Konuya hâkim, gerekli güncelleme ve değişiklikleri yaparak sistemin işlerliğini sağlayacak teknik personel ve bilişim uzmanı eksikliğidir.

Mevcut ve gelecek zamandaki kent halkının gereksinimlerinin belirlenerek giderilmesi ile gelişmede ve büyümede yüksek ivme kazanan şehirlerde kentleşmenin izlenmesi ve denetlenmesi, gerekli hizmete yapılan yatırımın etkin bir şekilde ve ekonomik koşullara uygun gerçekleştirilecek e-belediyeçilik hizmetlerini engelleyen ve üst kısımda anılan sorunların hızla çözümüyle mümkün olmaktadır (II. T.B.Ş., 2004).

Belediyeler verimli bir idare oluşturmak adına kullanıcılara nitelikli hizmet vermek zorundadırlar. Bunun için de modern bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanmalıdırlar. Bunu başarmak için, oluşturulacak modern bir e-Belediye sistemi aşağıdaki asgari şartları taşımalıdır. Bu şartlar:

1. Vatandaşlara dijital kanalları öncelikli seçme seçeneği verilmeli,
2. Web sayfası/portalı değişik kullanıcı kümelerinin gereksinimlerini karşılayacak nitelikte olmalı,
3. Vatandaşların internet üzerinden fikir alışverişi yoluyla sosyal konulara katılımı sağlamalı,
4. İnternet üzerinden yapılacak işlemlerin ve yararlanılacak hizmetlerin sayısı artırılmalı,
5. Hizmet kalitesinin artırılması amacıyla en son bilgi ve iletişim teknolojileri kullanılmalı,
6. Diğer kamu kuruluşları ve özel kuruluşlarla elektronik ağ ile iletişim içinde bulunmalı,
7. Kişilik hakları korunmalı ve bu ilke çerçevesinde kişisel bilgilerin güvenliği sağlanmalı,
8. Yönetimde verimliliğin artırılması amacıyla yönelik olarak bilgi ve iletişim teknolojilerinin izlenmesi ve temini için kaynak ayrılmalıdır (<http://ec.europa.eu/>).

Yerel yönetimler kurumsal internet sayfalarında birçok yararlı bilgi ve hizmeti kullanıcılarına sunsalar bile kullanıcılar söz konusu sayfalara erişemediği ve bu hizmetlerden yararlanamadığı takdirde internet, Türkiye'de sadece belirli bir kesimin

kullanımıyla sınırlı kalmakta ve bu sebeple de idari ve siyasi etkileri beklenen düzeyde olmamaktadır (Yıldız, 2002: 162).

1.4 E-Devlete Geçiş Aşamaları ve Güvenlik Durumunun Değerlendirilmesi

Türkiye'nin temel altyapısı yaklaşık 15 milyon haneye ulaşan telefon şebekesi olup, internete çevirmeli ağ, DSL ve yaygın olmayan bir kablo ağı ile bağlanılmaktadır. Türkiye'nin fiber internet omurgası yüksek hızlı bağlantı sağlamasına rağmen, bu durum geniş bant kullanıcı sayılarında yüksek bir sayıya ulaşılmasını sağlayamamıştır. 31 Mart 2006 itibarıyla 1,8 milyon DSL abonesi vardır. Ancak internet hızlarının artırılması ve yapılan yatırımlarla ve internetin halkın günlük hayatını kolaylaştıran uygulamalara rağbet göstermesi ile DSL abone sayısı azalırken internet abone sayısı hızla artmış ve 20 milyonu aşmıştır (<http://webrazzi.com/2012/11/29/turkiye-internet-abone-sayisi-20-milyon/>).

E-devlet projesinin başarısı, devlet kadar vatandaşların yeni teknolojiyi kullanması ile de yakından ilişkilidir. Türkiye İstatistik Enstitüsü (TÜİK) 2014 yılı Nisan ayı içerisinde gerçekleştirilen Hane halkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması sonuçlarına göre Bilgisayar ve internete ilişkin kullanım durumu 16-74 yaşları arası grupta bireylerde sırayla %53,5 ve %53,8 olarak belirlenmiştir. Söz konusu oranların erkeklerde %62,7 ve %63,5 iken, kadınlarda %44,3 ve %44,1 olduğu görülmektedir. Bilgisayarın ve internetin kullanımına ilişkin oranlar, 2013 yılında %49,9 ve %48,9 olarak belirlenmiştir. Bilgisayarın ve İnternetin kullanımına ilişkin oranlarının en yüksek belirlendiği yaş grubu 16-24 yaş arasındadır. Bilgisayarın ve İnternetin kullanımının tüm yaş gruplarında erkeklerde daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu sonuçlar doğrultusunda, hanelerin internete erişiminde ciddi bir artış görülmekte, bu da e-devlet yolunda olumlu bir tablo olarak görülebilir (www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=16198).

Türkiye e-devlet uygulaması kullanımı bakımından uluslararası alanda toplam kullanıcı sayısı olarak listenin orta sıralarında bulunmaktadır. Bir raporda Türkiye 179 ülke arasında 60. sırada yer almıştır. Başka bir raporda ise Türkiye 65 ülke arasında 45. sırada gösterilmektedir. 30 OECD ülkesine ait veriler, bir ülkenin kişi başına geliri ile nüfus oranının internet kullanan bireyler arasında güçlü bir pozitif ilişki olduğunu göstermektedir. Başka bir ifadeyle, kişi başına gelir ne kadar yüksekse İnternet

kullanan nüfusun oranı da o kadar yüksektir. Bu durum, İnternet kullanan nüfus oranının az sayıda birbirinden kopuk etkenin değil, birbiriyle etkileşim içinde olan birçok etkenin sonucu olduğunu göstermektedir (Şatır, 2009: 129).

1.5 Diğer Ülkelerde E-Devlet Uygulama

“e Avrupa” (e Europe), Avrupa Birliği tarafından 2000 yılında kabul edilen bir hareket planıdır. 1999 yılında Helsinki’de düzenlenen Avrupa Konseyi toplantısında e Avrupa girişimi kabul edilmiştir (Süngü, 2007: 127).

E Avrupa girişiminin 10 temel hedefi bulunmaktadır:

1. Avrupa ülkelerinin sahip olduğu genç nüfusun bilgi çağına hazırlanması
2. İnterneti düşük bir maliyetle kullanma
3. e-Ticareti yaygınlaştırılması ve hızlı işlem yapmanın sağlanması
4. Özellikle araştırma yapan kişiler ve öğrencilere düşük fiyatlı internet temini
5. Dijital ortamlarda kullanılmak üzere güvenli işlem yapan akıllı kartlar
6. Yüksek teknoloji üreten/kullanan KOBİ’ler için risk sermayesi
7. Özürlülerin elektronik ortam da işlem yapmasını teşvik etmek için e-Katılım (e-Participation)
8. Sağlık hizmetlerinin de çevrimiçi ulaşılabilir duruma getirilmesi
9. Ulaşım planlaması yapılabilmesi için akıllı ulaşım
10. Devlet kurumlarının hizmetlerinin çevrimiçi kullanıma uygun tasarlanması (Süngü, 2007: 87).

Mart 2000’de Lizbon’da yapılmış olan Avrupa Konseyi toplantısında, Avrupa Birliği’nin dünyadaki en çok ekonomik açıdan rekabet özelliğine sahip olmasına Lizbon Stratejisi ortaya konmuştur. Bu stratejinin temel amaçlarından biriside şu şekilde ifade edilmiştir:

Rekabet açısından başarılı, dinamik, ekonomiye bilgi tabanlı açısından geçmesinin alt yapısına yönelik ekonomik temel oluşturmak. Vurgu, bilgi toplumundaki değişikliklere ahenk sağlanması gereği araştırmanın gerekse gelişmesinde desteklenmesi önemlidir... 2010’a kadar, iyi ve en iyi iş sahaları yaratarak sosyal açıdan dayanışma sağlayarak, sürdürülebilir yönden ekonomiyi büyütmek ve gerçekleştirme yoluyla, dünyanın en rekabetçi ve dinamik bilgi tabanlı ekonomisi olmak (Sonuvar, 2009: 63).

E-Avrupa'nın başlangıcı sayılan, e-Avrupa 2002 ilkeleri, 9-20 Haziran 2002'de Feira'da düzenlenen Konsey toplantısında, e-Avrupa 2002 Eylem Planı olarak onaylanmıştır. e-Avrupa 2002 Eylem Planı'nın hedeflediği çoğu amaca ulaşmıştır. İş dünyası ve okulların büyük kısmına internet erişimi sağlanmış, internet erişimine sahip ev sayısı üç katına çıkarılmış ve Avrupa ülkeleri araştırma ağı bakımından dünyada önemli bir yere sahip olmuştur (Sonuvar, 2009: 71).

İnternet kullanımının erişim kadar hızlı bir gelişim gösterememesi sebebiyle, e-Avrupa girişimine yönelik yeni politikalar, yüksek kaliteli internet alt yapısının oluşmasına, uygulamaların ve kurumsal yapıların değiştirilmesine ve de arttırılmasına yoğunlaşmıştır. Söz konusu politikalar neticesinde "eAvrupa 2005 Girişimi" meydana gelmiştir. Haziran 2002'de, Sevilla da ki Avrupa Konseyi kurultayında e- Avrupa 2005 Eylem Planı kabul görmüştür. E Avrupa 2005 Eylem Planının aşağıdaki amaçları kapsamaktadır:

e-Devlet, e-Eğitim ve e-Sağlık birimleri en başta olmak üzere modern çevrimiçi hizmetlerin sunumu, dinamik e-İş ortamının yaratılması ve bunları muhtemel kılacak rekabetçi fiyatlarla yaygın geniş bant erişimi ve güvenilir bilgi alt yapısının sağlanması (Yayın No Tüsiad-T/2006-06/419).

Kamunun sınırlı hareket yeteneği ve çalışma yöntemleri ile ekonomiye yeterli ölçüde kazandırılmayan kamu kurumlarınca üretilen, toplanan ve yayıln bilginin özel sektör kullanıcılarınca yeni baştan ve başka yöntemler kullanılarak işlenmesi yoluyla katma değer içeren ekonomik değerlere dönüştürülmesi, böylelikle ekonomiye katkı sağlanması, yeni iş olanakları yaratılması ve istihdamın artırılması, bunlara ek olarak Avrupa Birliği üyesi ve aday ve aday adayı ülkeler arasında dil, kültür ve geleneklerden kaynaklanan farklılıkların sebep olduğu engellerin ortadan kaldırılarak Avrupa Birliği entegrasyonunun sağlanmasına hizmet edilmesi olarak tanımlanmaktadır (Sonuvar, 2009: 77).

1.6 E-Devlette Türkiye'nin Geçirdiği Aşamalar Nelerdir?

Türkiye'de e-imza sistemi ile alakalı olarak yapılan çalışmalar ilk olarak DTM tarafından başlatılan çalışmalar boyutunda Elektronik Ticaret Koordinasyon

Kurulu'nun katkılarıyla gerçekleştirilmiştir. E-Avrupa+ boyutunda hızlanan e-imza çalışmaları, Adalet Bakanlığı'nın 2002 yılında elektronik imza ile alakalı kanun taslağı üzerinde çalışmaya başlamasıyla hukuki boyut kazanma aşamasına girmiştir. Bu süreç 24 Ocak 2004 tarihinde yayınlanan 5070 sayılı Elektronik imza Kararnamesi ile de resmiyet kazanarak sonuçlandırılmıştır. Yayınlanmasından altı ay sonra yürürlüğe giren bu mevzuat düzenleme ve denetleme yetkisini de TK'ya vermiştir (Güler, 2006: 53).

TBD'nin Kamuyu Bilgilendirme Platformu VII adı altında Antalya'da, 2005 yılında düzenlediği etkinlikte, 2.Çalışma Grubu tarafından hazırlanan "E- imzanın Toplumsal Boyutu" adlı raporda, Elektronik imza Kanunu'nun yayınlanması ve TK'nın yetkilendirilmesinin ardından dünya ile dengeli, ulusal güvenlik ilkelerine sahip, farklı gereksinimleri karşılayan ve yeni elektronik uygulamaların önünü açacak e-imza altyapı çalışmalarına başlandığı belirtilmektedir. Yapılmakta olan bu çalışmalar çerçevesinde ilk büyük adım e imza altyapısının ülke çıkarlarına mütenasip olarak üretilmesini, elektronik sertifikaların kök anahtarlarının Türkiye'de üretilmesine karar verilmiştir.(Güler, 2006: 53) TUBİTAK-UEKAE (Ulusal Elektronik ve Kriptoloji Araştırma Enstitüsü), kamu kuruluşlarının tek bir altyapı ve standart dâhilinde toplanmasını sağlamak ve tüm kamu kurumlarının kurumsal sertifika gereksiniminin karşılanmasıyla görevlendirilmiştir.

TSK, Milli istihbarat Teşkilatı (MİT), EGM dışındaki kamu kurum ve kuruluşlarının elektronik sertifika gereksinimi TUBİTAK-UEKAE tarafından karşılanmıştır. TUBİTAK-UEKAE bünyesindeki sertifika makamı da "Kamu Sertifikasyon Merkezi" (KSM) olarak tanımlanmıştır. Bu şekilde bir düzenlemeye gidilmesindeki temel maksatlar ise, tek bir e-imza altyapısı kurulması ve kamu kurumlarının sertifika isteklerini kendi bünyelerinde karşılamak gayesiyle yatırım yapmalarının önüne geçilmesidir. Bu sayede, kamu kurumlarının e-imzaya geçiş kavramında da aynı zamanda girişimlere başlaması ve kamu kurumlarının eş zamanlı olarak e-imza sistemine geçmesine statü sağlanabilmesidir.

1.7 E-Devlette Türkiye'nin Şu anki Durumu Nedir?

Türkiye bilgi toplumu politikası da Avrupa Birliği'nin varış noktası ortak Avrupa ulusunun izlerini taşımaktadır. Ulaşılan noktanın benzediği ölçüde, çıkış noktasını da Avrupa ulusunun güncel konumu olarak ele almak yanlış olmayacaktır.

Türkiye'nin bilgi toplumu olma yolundaki boyutuna çare bulmak için Türkiye'de hanede bulunan toplumların bilgi ve iletişim teknolojilerine ne düzeyde sahip oldukları bilgi ve iletişim teknolojilerini ne çerçevede kullandıkları önemiyet taşımaktadır. Bu açıdan öncelikle Türkiye'deki bilgisayar ve internet kullanımının demografik bilgilerini incelemek gerekmektedir (Gültekin, 2007: 70).

Yapılan çalışmalar, Türkiye'de e-devlet kullanımının diğer ülkelere nazaran henüz tam olgunlaşmadığını ortaya koymaktadır. Türkiye'de, son zamanlarda e-devlet uygulamalarının yaygınlaştırılması için geliştirilen ve e-Türkiye olarak tanımlanan Avrupa Birliği'nin e-Avrupa açısından diğer ülkelerle aradaki başkalığın kapatılması açısından büyük önem taşımaktadır (Köseçik ve Karkın, 2004: 144).

Aslında e-Türkiye projesi başlangıç safhasındaki bir girişim niteliğindedir. Henüz altyapı, koordinasyon ve iştirak gibi konularda yaşanan büyük sıkıntılarla beraber, bu projenin yaşama geçirilmesinin önemi tartışılmazdır. Sanayi Devriminden sonra birçok toplum, 21. Yüzyıldaki amaçlarını bilgi toplumu olmak ideali doğrultusunda biçimlendirmektedir (DPT, 2004).

Bilgi toplumu, bilgiyi üreten beyinler yetiştirerek ve üretilen bilginin toplumsal ve ekonomik gelişim amacıyla kullanımını sağlayan sistem oluşturmakla mümkündür. Gelişmiş ülkeler, sermaye birikimini elde tutması, uzun bir aşamayı gerektiren kapsamlı ve gerçekçi bilim ve teknoloji politikalarını üretmesi, araştırma ve geliştirme çalışmalarına gereken önemin verilmesi ve yatırım yapılması benzeri avantajlarla bilgi toplumu oluşturma düşüncelerini daha rahat uygulayabilmektedir. Fakat bu bakımdan gelişmiş ülkelerin de eksiklikleri yok değildir (Uğur ve Bilici, 1998: 89).

Gelişmiş ülkeler, sanayi devrimini tamamlayarak bilişim devrimine geçiş döneminde yapısal bağlamda bazı engellerle karşılaşmaktadır. Buna rağmen bu ülkelerde bilgi toplumu olma hedefine yönelik olarak toplumsal dönüşüm devamlı desteklenmektedir. Uçkan (2003), toplumsal yapının değişmesinin uzun süre gerektiren bir süreç olduğu gerçeğinden hareketle, teknolojiyi yaşamın merkezinde gören kişilerin sayısının her geçen gün artması yapısal değişime karşı teknolojiye karşı korkudan kaynaklanan direnci kırmayı sağlayıcı bir etkisi olacağı açıklanmıştır (Uçkan, 2003: 109).

Dünya Ekonomik Forumu'nun yayınladığı "Küresel Bilgi Teknolojisi" konulu rapor, ülkelerde bilgi toplumu olmak amacıyla yapılan hazırlıkları ve hazırlıkların izlenerek sonuçlarının bildirildiği göstergeler doğrultusunda bir sıralama yapmıştır.

Söz konusu sıralamada, teknik altyapı göstergelerinin yanı sıra, ülkelerin hizmetleri sunumu ve geliştirmesi, teknoloji üretme yetenekleri, insan sermayesi, hukuki düzenlemeleri doğrultusunda değerlendirmeler yapılmaktadır. 2002-2003 yılındaki raporda Türkiye, sayıları 82'yi bulan ülkede 50'nci sıraya yerleşmiştir. 2003-2004 yılındaki raporda ise sayısı 102'yi bulan ülkede 56'ncı sıraya gerilemiştir (DPT, 2004).

1.8 E-Devlette Türkiye'nin Gelecekteki Rolü Nedir?

İnternet ve bilişim teknolojilerin önemini gün geçtikçe artırdığı son yıllarda, özellikle gelişmiş ülkelerde internet kullanıcı sayısında hızlı bir artış görülmüştür. Türkiye'de hem mobil cihazlardan hem de evlerdeki bağlantılardan kullanıcı sayısında hızlı bir artış olduğu gözlenmektedir. Günümüzde ülkelerin e-devlet uygulamalarını yeterince geliştirmemiş ve uygulamasını kusursuz yaptığı söylenemez. Bununla birlikte, birçok ülke bu konuda önemli mesafe kat etmiştir. Günümüzde kullanılan teknolojiler, e-devlet sisteminin en sağlıklı biçimde oluşturulması için gerek alt yapıya, güvenlik gereksinimlerini karşılayacak alternatiflere sahip bulunmaktadır (Yıldız, 2003: 105).

Türkiye'deki resmi kurumların e-devlet uygulamalarına geçişte ve sunulan hizmet çeşitliliğinde son yıllarda önemli ilerlemeler sağladığı gözlenmektedir. Kurumların birçoğu kendi sistemlerine ait bilgi sistemlerini kurmuşlardır ve sistem çalışır halde bulunmaktadır. Kurumların büyük çoğunluğu internet üzerinden kullanıcılara hizmet verilmesinin gerekliliği anlayışını sağlamıştır. Fakat bu hizmetler ekseriyetle kurum bilgileri veren klasik internet sitesi sayfası olmayı aşamamıştır. E-devlet açısından yaşamsal öneme sahip olan kurumlar arası data alış veriş ile alakadar çalışmalar başlatılmış ancak uygulanamamıştır (Erdal, 2002: 62). Kurumlar tarafından hizmet vermek üzere hazırlanan internet sayfaları bu işlem için başlangıç düzeyindedir. Hâlihazırdaki durumu ile devletin muhtelif kurumlarınca ve bilişim çevrelerince başlatılarak yürütülen çalışmalar bu sahada ilk adımlar olarak düşünülebilir (Yıldız, 2003: 114). Bu adımların özellikleri şu şekildedir:

1. Türkiye'nin ve Türk halkının kendi tarihi boyunca gösterdiği etkinliği ve sorumluluğun bilişim çağında da sürdürülebilmesi amacıyla insan kaynakları açısından alt yapı mevcuttur.
2. Türkiye, hızlı bir biçimde gelişen teknolojiyi gerekli ve yeterli düzeyde izleyebilmektedir.

3. Ülkemiz, teknoloji üreticisi değil kullanıcıdır.
4. E-devlet hizmetleri açısından teknoloji yeterli sayılabilecek seviyededir
5. E-devlet hizmetlerinin kullanacağı veriler çok büyük hacimlidir.
6. Donanım ve yazılımın uygulanması ve geliştirilmesi konularında bağımlılık vardır.
7. Servislere ait yazılımları geliştirecek yeterli potansiyel vardır.
8. Kurumların verecekleri hizmetler açısından yetersiz yerel ağ altyapısı söz konusudur.
9. Devlet kurumları arasında var olan donanım, sistem, servis, uygulama yazılımı teknolojileri birbirinden farklıdır.
10. Birbiriyle entegre olması gereken servislerin hizmetini sunan kurumlar arasında standartlaşma sağlanamamıştır.
11. Servislerin kullanımını temin edecek internet alt yapısı yeterince gelişmemiştir.
12. İletişim ortamının önemli unsuru olan gizlilik ve güvenlik tam anlamıyla sağlanamamıştır.
13. İnternet konusundaki hukuki mevzuat eksiktir.
14. Servislerin ihtivası ve işletimlerine dair genel, kurumsal ve işlevsel portal yapıları konusundaki çalışmalar yetersizdir.
15. Ülkenin ekonomik verileri açısından değerlendirildiğinde, internet kullanım maliyetinin yüksek olduğu görülmektedir.
16. Teknoloji yatırımlarının azaltılması teknolojik atılımın önündeki en büyük engellerdendir.
17. Ekonomik sebeplerle Türkiye’de bilgisayar satın alma oranı düşüktür.
18. E-devlet servisleri bakımından gereken datanın büyük hacminin merkezi bir veri tabanında depolanmasının sağlanması ve dağıtımlı erişiminin sağlanması bakımından gerekli teknolojik alt yapının hazırlanması gerekir (T.B.D., 2001).

1.9 Türkiye’de e-Belediye Dönüşüm Süreci ve e-Belediyenin Gerekçeleri

Son yıllarda şehirleşmenin artıyor olması doğru orantılı şekilde yaşanan bilişim ve iletişim teknolojilerindeki hızlı gelişme; toplumların gereksinim ve istemlerini çeşitlendirmiş ve kalite yönünden farklılaştırmıştır. Belediyeler eskiye oranla sayıca

artış gösteren kompleks talepleri karşılamak durumunda kalmaktadır. Hizmetlerin sunumunda verimsizlik, ağır maliyetler, israf, denetimsizlik sonucu meydana gelen yolsuzluklar, vatandaş memnuniyetsizliği sistemin işlerliğine gölge düşürmektedir. Bu tespit e-Devlet dönüşümünün, tüm kamusal hizmetlerin ortak bir bünyede sunulması amacıyla saptığını göstermektedir. Bilişim teknolojisinin kurulurken yüksek maliyetli olması, kaynakları sınırlı olan belediyeleri zorlamaktadır. e-Dönüşümün amacına ulaşmasının ön şartı olan bir kamu biriminin söz konusu nitelikleri taşıması ve sistemin ne olduğunu kavramış olmaması bu yönde kendi yapısını ve toplumsal yapıyı sağlıklı bir şekilde dönüştürmesi önünde önemli engeldir.

Dijital yapılanma safhasında sistem, küçük ölçekli belediyeler bakımından bir kısım olumsuzluklar taşır. Bunların bazıları şunlardır (Taşkan, 2013: 38):

1. Bilişim teknolojisinin gelirlerinden daha fazla maliyet getirmesi ve kurumun bu teknolojik maliyeti öz kaynakları ile karşılayamaması,
2. Küçük ölçekli belediyelerin düşük gelir ve eğitim gurubuna mensup kişilere hizmet veriyor olması,
3. Gelir ve eğitim durumunun halkın bilişim teknolojisine uzak durmasına yol açması,
4. İşsizliğin yüksek oranlarda seyretmesi ve altyapı sorunlarının çözülememiş olması,
5. Halkın yönetime katılım ve yönetimi denetim konularına karşı bilgisizliği ve ilgisizliği.

Büyükşehir Belediye Yönetimleri, yeterli maddi kaynağa sahip olması, yetişmiş insan gücüne hizmet veriyor ve onu bünyesinde bulunduruyor olması, bilgi altyapısı sağladığı avantajlar sebebi ile küçük ölçekli belediyelere nispeten e-belediyecilikte daha ileri seviyededir.

E-devlet açısından önem arz eden ve tamamlayıcılık özelliğine sahip parçası olan e-belediye uygulamaları çağımızın vazgeçilmezleri arasında bulunan teknolojik unsurlardan internetin yerel halk tarafından kullanılmasına sunulmasını içerir ve bu yolla belediyelerle – yerel ahali arasında karşılıklı iletişim ve veri alışverişi sayesinde nitelikli hizmet arzı ve yerel demokraside gelişme sağlanmasını amaçlar (Yıldırım ve Öner, 2006: 45). Yerel yönetimler, halkla en yakın olan idari birimler olmalarından dolayı hem yönetsel (vatandaşlara bilgi sağlama ve hizmet götürme) hem siyasal(bir demokrasi okulu olma) kimi işlevleri üstlenmişlerdir (Yıldız, 2006: 17). Bu paralelde

internetin yerel yönetimlerce kullanılmasının da idari ve siyasal boyutundan bahsedilebilir (Şahin, 2007: 31).

1.10 E-Belediyeciliğin Kazanımları

Belediyeler, yerel bazda topluma hizmet götürmek üzere yapılanmış kamu birimleridir. Anayasa'ya istinaden kuruldukları ve sahip olduğu seçilmiş birimlerce temsili demokrasi dahilinde merkezi yürütme gücünden daha az görev üstlendikleri kabul edilmektedir. Bu farklılık; amme hizmeti üretme sürecinde halkla daha çok etkileşimde bulunabilme ve katılımcı demokrasi ilkesini yaşatma amacı doğrultusunda kendini göstermektedir. Yerel yönetimler, halka yakınlık ve küçük yapılanmış dinamik organizasyon yapıları nedeniyle e-devlet projelerinin sürmesi bakımından avantajlı bir konuma sahiptir (T.B.D., 2001).

1.11 E-Belediye Uygulamalarının Getirdikleri

e-belediyecilik uygulamalarıyla ekonomik, sosyal birçok kolaylık ve tasarruflar söz konusudur. Söz konusu kolaylık ve tasarruflar sırasıyla şu şekildedir (Bengshir, 2002: 136, Demirel 2006: 77):

1. Kırtasiyecilik ve bürokrasinin azalmasını sağlar,
2. Kaynakların daha etkin ve verimli kullanılmasını mümkün kılar,
3. Vatandaşın yararlanmak istediği hizmet için kendisine daha kısa sürede cevap verilebilir,
4. Güncel ve doğru bilgilerin ışığında hızlı ve etkin karar alınmasını sağlanarak yöneticilerin karar alma süreçlerine katkıda bulunulur,
5. Önemli kararların alınması ve politika üretilmesi konusunda yol gösterici olur,
6. Uygulamalarla ilgili yönetime hızlı ve doğru bilgi akışı sağlayarak gereken düzeltmelerin zamanında yapılmasına imkân tanır,
7. Yönetimin işlemlerinde şeffaflığın artmasını, halkın denetim ve yaptırım gücü çoğalmasını sağlar,
8. Yolsuzlukların azalmasını sağlar,
9. Bilgi paylaşımı ve erişilebilirlik sayesinde halkın katılımı artmasına sebep olur,

10. Yönetimi, demokrasinin işlemlerine katkıda bulunarak güçlendirir
11. Hizmetlerin sunulmasında etkinlik ve verimlilik sağlanır,
12. Özel sektör ve diğer işletmelerle entegrasyon sonucu; iş tekrarları ve koordinasyon bozukluğunun sebep olduğu mali kayıpların önüne geçilir,
13. Özel sektörle iş birliği artışı sayesinde, uzmanlık gerektiren işlerin daha kaliteli ve daha az maliyetle yapılması veya alınması kolaylaşmaktadır,
14. Belediyeler kendisini devamlı yenileyebilen dinamik sistem yapısına sahip olmaları sonucu, yaşanan değişimlere hemen adapte olabilmekte ve değişim maliyetinden kurtulmaktadır,
15. Ani kriz ve dalgalanmalara hızlı ve doğru tepki verilebilir.

1.12 E-Belediyecilik Sorunları

Belediyelerde, e-belediye hizmeti verilirken karşılaşılan sorunlar (Bengshir, 2002: 107);

1. Bilgi güvenliğinin yeteri ve gereğince sağlanamaması,
2. Bağlantı hızının düşük olması,
3. Ağ sevk ve idare edecek yetişmiş personel sayısının yetersiz olması,
4. Donanımın yüksek maliyetle kuruluyor ve işletiliyor olması,
5. Yazılımın yüksek maliyetle kuruluyor olması,
6. İhale sürecindeki bürokratik işlemler nedeniyle donanım/yazılım satın alma sürecinin uzun ve zor olması,
7. e-imza uygulamasının henüz uygulanmaya başlanmaması,
8. e-belediye için çok önemli Kent Bilgi Sistemlerinin kurulmasına dair ilke veya standartların henüz belirlenmemesi olarak sıralanmaktadır.

1.13 E-Devlet Kapısı Altında Sunulan e-Belediyecilik Hizmetleri

1. Nikah İşlemleri Hizmetleri
2. İmar Durum Sorgulama
3. Adrese Bağlı İmar Durumu Sorgulama
4. Ak Masa Hizmetleri
5. Bilgi Edinme Hakkı Hizmeti
6. Bilgi Edinme Başvuru

7. İhale Sorgulama
8. Evcil Hayvan Sahiplenme
9. Hangi Hizmeti Nasıl Alabilirim?
10. Nöbetçi Eczane Sorgulama
11. Evde Diş Sağlığı
12. Arsa Rayiç Değerleri
13. Evrak Sorgulama
14. İnşaat Maliyet Hesaplama
15. Bina Aşınma Oranları
16. Çevre Vergisi Oranları
17. e-Belediye Hizmetleri
18. Sicil Bilgileri
19. Borç Bilgileri Sorgulama
20. Tahsilat Bilgileri Sorgulama
21. Beyan Bilgileri (T.B.D., 2001).

İKİNCİ BÖLÜM

EGO'NUN E-BELEDİYE UYGULAMASINA BAKIŞI

2.1 Akıllı Yönetimin Gereği Olarak E-Belediye

Büyükşehir Belediyesi'nin, "Akıllı Kent" ölçütlerinin önem verdiği bildirilen "e-tahsilat" uygulaması ile vergi, harç gibi ödemeler yapılabilmektedir. Büyükşehir Belediyesinin e-belediye sistemi, beyan bilgileri, borç bilgileri, sicil bilgileri ve tahsilat bilgilerinin de sorgulanabildiği e-devlet sistemi ile entegre çalışan bir yapıya sahiptir. Büyükşehir Belediyesi'nin web sitesi ise renkli ve dinamik tasarımı ile hem kent yaşamı hem de yerel yönetime ilişkin pek çok konuda merak edilenlere cevap olmaktadır. Sitedeki e-Ankara linkinden hem akıllı telefonlarda kullanılabilecek uygulamalara hem de en çok ziyaret edilen faydalı bölümlere kolaylıkla ulaşılabilmektedir (www.ego.gov.tr/tr/sayfa/2125/ego-cepte-uygulamasi).

İnternet sitesinde Ankara'nın turistik tanıtımına yönelik uygulamalar da yer almaktadır. Sitenin en çok ilgi gören linkleri 360 derece kent turları, İngilizce tanıtım bölümü, konserler ve etkinliklerin yer aldığı bölümler ile fotoğraflardır.

EGO Cepte Uygulamaları İndirilme Sayısı (www.ego.gov.tr/tr/sayfa/2125/ego-cepte-uygulamasi).

Mobil Android	713.108
Mobil i Phone	212.161
Mobil Windows Phone	40.399
Toplam	965.668

2.2 Ulaşımında Akıllı Projeler

Ankara Büyükşehir Belediyesi, Başkent'te ulaşımın konforunu, güvenliğini ve hızını artırmak için pek çok "akıllı" çözüm sunmaktadır. EGO Cepte uygulaması

Türkiye’de ilk sayılabilecek bir uygulamadır. Bu uygulama ile durakta bekleme sorununun hallolduğu ifade edilmektedir. Ayrıca; EGO Genel Müdürlüğü, otobüsün durağa yanaşma zamanını bildiren ALO 153, EGO SMS ve Sesli Mesaj hizmetleriyle de yaygınlaştırmaktadır (www.ego.gov.tr/tr/sayfa/1084/ulasim).

EGO’nun internet sitesinde erişime sunulan Trafik yoğunluk haritası, Ankara il sınırındaki trafiği görebilme imkânı sunmaktadır. Şu anda sayısı 13 olan kamera yayını ile de anlık durum izlenebilmektedir. Ankara halkına ömür boyu ve istenen miktarda para yüklenerek kullanılabilen Akıllı Ankara kartları çok yakında hizmete sunan EGO, “Akıllı Durak, Araç İçi Yolcu Bilgilendirme ve Kamera Sistemleri” ile de toplu taşıma sistemlerini daha akılcı, daha güvenli ve daha hızlı hale getirme amacını taşımaktadır (www.ego.gov.tr/tr/sayfa/1074/otobus).

Ulaşımında nispeten daha hızlı bir seçenek olan Metro ve Ankaray ile şehirlerarası yolculuğun Ankara’daki merkezi olan AŞTİ’de güvenlik, teknolojik gelişmelere bağlı olarak tasarlanmış en son kamera sistemleri ile 24 saat kontrol altında tutulmaktadır (www.ego.gov.tr/tr/sayfa/1075/rayli-sistem).

Ankara Büyükşehir Belediyesi’nin görme engelliler için de e-belediye uygulamaları bulunmaktadır, Beşevler ANKARAY İstasyonu’ndaki “Görme Engelliler Eğitim Teknoloji Merkezi”nde yaşam boyu eğitim desteği olanağı sunulmaktadır. Merkezde verilen eğitimle görme engellilerin sesli program vasıtasıyla bilgisayar kullanmalarının sağlanması hedeflenmektedir. İstekleri halinde ise her türlü kitap, kendi alfabeleri olan Braille Alfabeti ’ne çevrilmekte veya sözlü olarak kaydedilmektedir (www.ego.gov.tr/tr/sayfa/1075/rayli-sistem).

Ankara halkına Büyükşehir çalışmaları ile ilgili bilgiler vermekte olan Ankara Bülteni okurlarına QR koduyla da ulaşmaktadır. Ankaralılar bültende yayınlanan haberlerin birçoğunu akıllı telefonlarından görüntülü olarak da izleyebilmektedir. Görme engellilere bu uygulama çerçevesinde tüm bülteni dinleyebilme olanağı sağlanmaktadır (www.ego.gov.tr).

2.2.1 EGO Bünyesindeki E-Belediye Uygulamaları

TRAFİK YOĞUNLUĞU: EGO’nun “Ankara’da Akıllı Ulaşım” adlı interaktif uygulamasıyla Ankaralılar, Trafik yoğunluğu haritasıyla Ankara il sınırı içerisindeki bütün anayolların, bulvarların, caddelerin, hatta sokaklardaki trafiği bile görebilmektedirler. Resim 1’de görüldüğü üzere, harita üzerinde trafik yoğunluğunu

renklendirme ile görmenin yanında istenilen yolun üzerine gelinip, o yolun: «adresi», «hız limiti» ve «anlık hız» görülebilmektedir (www.ego.gov.tr/tr/sayfa/2126/abb-trafik-uygulamasi/).

Harita üzerinde istenen otobüs hattının yolu harita üzerinde görüntülenebilmekte, hatta hattın otobüsleri harita üzerinde görülebilmektedir. Bu özellik sayesinde otobüsü kullanacak yolcu kullanacağı hattın trafik yoğunluğunu görüntüleyebilmektedir.

Ayrıca harita üzerinde yolu etkileyen yol çalışmaları görülebilmektedir. Çalışmalar bölümünde yer alan «Yol çalışmaları» listesi sayesinde Ankara'daki yolu etkileyen yol çalışmaları görülebilmekte ve direk konumlarını görüntülenebilmektedir. Ankara il sınırı içerisindeki bütün ana yolların, bulvarların, caddelerin, hatta sokakların harita üzerinde trafik yoğunluğu renklendirme ile kolayca anlaşılabilir. İstenen yolun üzerine gelinip, o yolun: «adresi», «hız limiti» ve «anlık hızı» görülebilmektedir.

KAMERALAR: Harita üzerinden ulaşılabileceği gibi, menünün içinde de bulunan şehir kameraları listesi sayesinde trafik canlı olarak HD kalitede izleyebilmektedir. 51 tane aktif kamera bulunmakta, sayılarının artması ve haritaya eklenmesi planlanmaktadır (www.ego.gov.tr).

OTOBÜS HATLARI: Harita üzerinde istenen otobüs hattının yolu, durağı ve otobüsleri harita üzerinde görüntülenebilmektedir. Bu özellik sayesinde otobüsü kullanacak yolcu, kullanacağı hattın trafik yoğunluğunu ile otobüsün hızı sayesinde trafiğin akışkanlığını görüntüleyebilmektedir (www.ego.gov.tr/tr/sayfa/1074/otobus).

YOL ÇALIŞMALARI VE KAPALI YOLLAR: Harita üzerinde trafiği etkileyen «Yol çalışmaları» görülebilmektedir (www.ego.gov.tr).

KONUM: Konum ikonu ile bulunulan konuma odaklanılarak, bu bölgenin trafik durumu görülebilmektedir (www.ego.gov.tr).

MENÜ: Harita ile harita görünümü değiştirilebilmektedir. Paneller ile ekranda açık olan yol durumunu gösteren paneller gibi panelleri açıp kapama işlemi yapılmaktadır. Hat bölümünden durakları, güzergahı ve otobüsün harita üzerinde görüntülenme ayarı yapılmaktadır (www.ego.gov.tr).

Halkın ulaşımını planlayabileceği, kolay kullanılabilen ve %99 hatasız bilgi verebilen, halkın hayatını kolaylaştırmak için Kuruluş personeli ve imkanları ile hazırlanan, EGOCEP'te sloganı ile duyurulan mobil uygulama 965.668 kullanıcı

sayısına yaklaşmış ve Türkiye'de bir ilk olmuştur. EGO Genel Müdürlüğü EGO Cep'te Projesi ile Şehir Yönetimi kategorisinde

EGOCEP 'te UYGULAMASININ GÜNLÜK İSTATİSTİKLERİ

Web Ortamında	280.000 kişi
Mobil Ortamda	310.000 kişi
EGO Sms	2.100 kişi
EGO Sesli Mesaj	1.200 kişi
EGOCep'te Mavi Masa	17.000 kişi

Akıllı Ulaşım başlığı adı altında Umut Verici e-Devlet dl'n almaya hak kazanan bu hizmetten günlük ortalama 610.300 vatandaş faydalanmaktadır (www.ego.gov.tr).

EGOCEP 'te ile Ankara'da yaşayan veya Ankara dışından gelen misafirlerin buldukları yere en yakın durakları ve bu durağa yaklaşan otobüslerin gelme süresini evrimii olarak harita üzerinde görebilmekte ve böylece mobil ortamda rehber hüviyeti kazanan EGO CEP 'te ile gitmek istedikleri yere kolay ve zaman kaybetmeden ulaşım sağlanmaktadır.(<http://www.ego.gov.tr/tr/sayfa/1074/otobus>)

EGOCEP'te ile kullanıcılar otobüsü harita üzerinde canlı olarak takip edebilmektedirler. Ayrıca otobüse ait başka bilgileri de ekranda görebilmektedirler. Ankara Kartın n yüzündeki 16 haneli kart numarasını girerek bakiye sorgulayabilmektedirler. EGOCE 'te ile Ankara'yı, hiç bilmeyenler bile bir yerden başka bir yere rahatça ulaşabilmektedirler. Navigasyon özelliği sunmanın yanında hangi duraktan hangi araca binip hangi durakta inileceğine kadar birçok bilgi sunulmaktadır. EGOCEP'te kullanıcı dostu olarak, kullanıcılarının istediği otobüsü takip edip ona yaklaştığında uyarı verir ve bu Şekilde zamanı daha verimli kullanmamızı sağlar. EGOCEP'te; Android, i Phone (İOS) ve Windows 8 Phone olmak üzere 3 ayrı platformda hazırlanmış olup, marketlerden ücretsiz indirilebilmektedir (www.ego.gov.tr/tr/sayfa/1084/ulasim).

Akıllı telefon kullanmayan vatandaşlar için internet erişimi olan tüm cihazlar ile bilgisayarda kolay kullanılabilen bir program hazırlanmıştır. Uygulamaya göre; EGO'nun kurumsal web sitesinden otobüs nerede butonuna basıp, 5 haneli durak numarası yazılarak otobüsün nerede olduğu sorgulanabilmektedir.

2.2.2 Kare Kod (QR Code) Bilgilendirme Sistemi

e-belediye uygulamasının bir ürünü olan kare kod sistemi ile:

1. Durak numarası
2. Durak adresi
3. Duraktan geçen otobüs hatları
4. Duraktan geçecek otobüslerin zamanı verilen linke tıklayarak kolayca öğrenilmektedir (www.ego.gov.tr).

2.2.3 E-Belediyecilik Uygulamasının Diğer Kullanım Alanları

EGO'nun internet sitesinde yukarıda sayılan ulaşım hizmetlerinin yanı sıra aşağıdaki hizmetler de verilmektedir.

E-Tahsilat: Bu hizmet dahilinde şu an cenaze için otobüs kiralınması mümkün olup söz konusu hizmete Psiko-Teknik başvurusu, okul ve gezi için otobüs kiralama, güzergah izin belgesi alımının da eklenmesi planlanmaktadır.

Bilgi Edinme Formu: Vatandaşların kanuni hak dahilinde resmi kurumlardan belirli konularda bilgi edinmesi için var olan hakkını sitede ilgili linkten form doldurarak kullanması sağlanmıştır.

Alo 153 Başvuru Formu: Vatandaşların çeşitli konulardaki dilek, şikayet ve ihbarlarını bildirmeleri için elektronik ortamda form doldurmalarına imkan tanınmıştır.

E-İmzalı Resmi Yazı Teyidi: Vatandaşların e-imzalı resmi yazıları teyit ettirmesine imkan tanınmıştır.

Ankara Kart İşlemleri: Kart hakkında bilgi edinme, kart başvuruları, kayıp ve çalıntı başvurusu ve başvuru takibi işlemleri yapılabilmektedir.

Kayıp Eşya Sorgulama: Vatandaşlar, toplu ulaşım araçları ve bunların uğrak yerlerinde unuttukları eşyaları sorgulayabilmektedirler.

Ankara Şehir İçi Seyahat Planlama: Hem Ankara'da yaşayan hem de şehir dışından iş gereği gelmiş kişilerin buldukları yerden gitmek istedikleri yere en kısa sürede ve en az araç değişikliğiyle ulaşmalarını amaçlayan planlama işlevi sitede kullanıma açıktır.

İhaleler: EGO'nun çeşitli amaçlarla dışarıdan mal ve hizmet alımları ile ilgilenenler e-belediye uygulaması ile konu hakkında bilgi edinebilmektedir.

Ukome Kararları: Ulaştırma Koordinasyon Merkezi'nin halkın yaşamını ve trafiğin akışını etkileyebilecek kararları e-belediye uygulaması bünyesinde EGO internet sitesinden izlenebilmektedir.

2.3 Diğer e-Belediye Uygulamaları ile EGO Cepte Uygulamasının Karşılaştırılması

Özkara (2010)'nın "e-Belediye: Tarsus Örneği" ismini taşıyan çalışmasında Tarsus Belediyesi'nin sunduğu e-belediye hizmetinin yetersiz kaldığını belirlemiş ve şunları ifade etmiştir:

e-belediyeciliğin sıkça kullanılan uygulamalarından olan su borcunun sorgulanması, emlak vergisinin sorgulanması ve çevre vergisinin sorgulanmasıyla ilgili linklere tıkladığında ilgili borçlara dair tüm bilgiler öğrenilebilmektedir. Ancak mevcut uygulamalarda vatandaş söz konusu linklerden ödeme yapamamaktadır. Ayrıca belediyenin internet sitesinde wap yayını bulunmadığından cep telefonu ile internetten borç sorgulama hizmeti verilememektedir

Ancak daha profesyonel bir anlayışla hazırlanan ve daha fazla insanın kullanımına sunulmuş EGO Cepte uygulamasında hem borç sorgulama hem ödeme işlemleri yapılabilmektedir. Ayrıca EGO Cepte uygulaması doğrudan cep telefonundan yapılabilen işlemler için geliştirilmiş bir sistem niteliğindedir.

Şat (2008) ise e-devlet uygulamasını ve onun e-belediye ayağını demokrasiye olan katkısı ölçüsünde değerlendirdiği "Demokrasi İçin Bir Araç: e-Belediye" isimli çalışmasında aşağıdaki tespitlerde bulunmuştur.

Pek çok olumlu yönüne, verimli, etkin kaynak kullanımı, personel yönetimindeki başarılı sonuçlarına ve devlet ile birey arasında güvene dayalı bir ilişkiyi pekiştirecek güçlü bir araç olmasına rağmen, e-devlet, bu olumlu yönleriyle demokrasiye sadece "katkıda" bulunabilir ve onun sadece bir aracı olabilir. E-demokrasi İnternet üzerindeki bir siteden alacağınız ürün bilgilerini öğrenip, kıyaslamalar yapmaktan öteye geçmediği sürece ve erişim uçurumu kapanmadıkça e-devlet uygulamaları demokrasi ile sonuçlanamaz. Demokrasi, kâğıt üzerinde, tek değişkenli bir kavram değildir. Enformasyon teknolojilerinin, demokrasi için "tek başına" sunabileceği, demokratik idealleri yaymada bir araç olmaktır (Şat, 2008).

Bu yönüyle EGO CEPTE uygulaması değerlendirildiğinde ve çalışmanın literatür ve sonuç kısımları dikkate alındığında toplumsal hayatın kolaylaştırılması ve

para ve zaman israfının önüne geçilmesini amaçlaması nedeniyle ekonomiye olan etki konusuyla ilgili görünmektedir.

Mersinkaya (2011), Türkiye’de e-belediyeçilik uygulamalarının sadece görüntüden ibaret olduğu ve işlevsellik kazanamadığı savıyla yaptığı “Yerel Yönetimlerde Yönetim Bilişim Sistemlerinin Uygulanması: Aydın Merkez, Nazilli ve Söke İlçe Belediyeleri Örneği” isimli çalışmasında aşağıdaki tespitleri yapmıştır:

Türkiye’deki yerel yönetimlerin bilişim teknolojileri uygulamalarını idare-i maslahatçı (geçişirici) bir anlayışla uygulamakta olduğu; bunun nedeninin de sanayileşme sürecini tam olarak tamamlayamadan, küreselleşmenin etkisi ile Bilgi Çağı’na hızlı ve sert bir giriş yapmış olduğu düşünülmektedir. Aydın Merkez, Nazilli ve Söke İlçe Belediyeleri’nde, bu varsayıma dayalı olarak anket çalışması ve gözlemler yapılarak sonuçlar değerlendirildiğinde her üç belediyenin de varsayımı destekledikleri ortaya çıkmaktadır. Belediyeler, idare-i maslahatçı bir anlayış ile yönetimde bilişim teknolojilerini kullanmakta, zamanla yerel yönetimlerde bilişim sistemlerinin atıl hale gelerek dijital kirlilik oluşturmaya neden olmaktadır. Ancak Söke Belediyesi diğer iki kuruma göre biraz daha bilinçli bir şekilde bilişim sistemlerini yönetime kazandırma çabası göstermektedir. Bilişim sistemlerinin önemini kurum içerisinde önemli ölçüde kavramaya çalışarak, halkın da uyumunu sağlama yönünde çalışmalar yapmaktadır. Ancak kurum içerisinde tam anlamıyla idare-i maslahatçı anlayışı terk edemedikleri anketler sonucundaki değerlendirmelerde belirlenmektedir (Mersinkaya, 2011).

Belediyeler, e – belediye hizmetlerinde etkili ve verimli olmak için bilişim teknolojilerine gerekli yatırımı yapmalarına rağmen internet kullanıcılarının (vatandaş, kamu çalışanları vb.) etkin katılımını sağlayamamaktadır. Belirtilen varsayım Aydın Merkez, Nazilli ve Söke İlçe Belediyeleri’nde, özellikle de Nazilli Belediyesi’nde yüksek güvenilirlikle desteklenmektedir. Araştırma tekniklerinde belirtilen yapılandırılmış mülakat ile Nazilli kentinde yaşayan vatandaşların değerlendirmeleri ve Nazilli Belediyesi çalışanları ile yapılan anket çalışmaları sonuçları karşılaştırıldığında, katılımın sağlanmasına yönelik olarak ortaya çıkan sonuçların birbiriyle aynı olduğu belirlenmektedir. Nazilli Belediyesi başta olmak üzere Aydın Belediyesi ve Söke Belediyesi bilişim teknolojilerine gerekli yatırımları yapmalarına rağmen internet kullanıcılarının (vatandaş, kamu çalışanları vb.) etkin katılımını sağlayamadıkları ortaya çıkarılmaktadır. Bu nedenle; Aydın Merkez,

Nazilli ve Söke Belediyeleri kurumlarında bilişim teknolojilerine gerekli yatırımları yapmalarına rağmen internet kullanıcılarının (vatandaş, kamu çalışanları vb.) etkin katılımını sağlayamamakta; yönetimlerinde ve sundukları hizmetlerde çağın gereği olan işbirlikçi yönetimi gerçekleştirememektedir. Belediyelerin yapması gereken, halkı yönetimde söz sahibi yapacak katılımcı uygulamalara yönlendirmek, katılımlarını sağlayacak uygulama ve hizmetleri arttırmak olmalıdır (Mersinkaya, 2011).

Halbuki EGO Cepte uygulamasını konu alan bu çalışma göstermiştir ki söz konusu uygulama gayet işlevsel bir sistem olduğunu ve her yönüyle amme yararını gözeterek tasarlanmış ve uygulamaya geçirilmiştir. Başka bir ifadeyle EGO Cepte uygulaması sadece görünüşte bir hizmet değildir, indirilme ve kullanım istatistikleri göstermektedir ki halktan da rağbet görmüştür.

Genco (2011) Antakya ve İstanbul belediyelerinin e-belediyecilik hizmetlerini karşılaştırarak çeşitli tespitlerde bulunduğu çalışmasında aşağıdaki ifadelere yer vermiştir:

Genel olarak alt yapı eksikliklerinden şikayet edilmekle birlikte Antakya Belediyesi'nin mevcut bilişim teknolojileri altyapısı, web ağının genel durumu ve e-Belediye uygulamaları alan çalışması sonuçları göz önüne alındığında e-belediye çalışmalarını yürüten belediyelerde bilişim teknolojileri konusunda mevcut yetişmiş eleman sıkıntısı pek yaşanmazken Antakya Belediyesindeki e-belediye çalışmalarında görülen en büyük sorun bilgi teknolojileri konusunda yetişmiş uzman eleman eksikliğidir. Bu eksiklik büyük ölçüde diğer belediyelerden çok daha fazla şekilde bilişim teknolojileri konusunda faaliyet gösteren özel şirketler vasıtasıyla giderilmeye çalışılmaktadır (Bengshir, 2000).

Ankara Büyükşehir Belediyesi gibi e-belediyecilik uygulamalarını birçok belediyeden önce ve gelişmiş bir teknolojik altyapıyla gerçekleştiren bir belediyenin e-belediye uygulamalarındaki gelişim süreci ve e-belediye uygulamalarındaki çeşitlilik göz önüne alındığında Antakya Belediyesinin henüz yolun başında olduğu söylenebilir. Öte yandan Antakya Belediyesi'nin henüz yeterli bir altyapıya sahip olmamasına rağmen çok çeşitli e-belediye uygulamalarını devreye sokmaya çalışması sistemin sağlıklı olarak işlemlerini engellemektedir. Bu durumun uzun bir süreçte düzelebileceği muhtemeldir. Ancak mevcut durumda yeterli altyapıya sahip olmayan e – belediye uygulamalarındaki eksiklikler, vatandaşların e-belediyecilik uygulamalarına olan ilgisini ve güvenini olumsuz etkilemektedir.

Çeşitli e-belediye uygulamalarına dair incelemelerde de görüleceği üzere e-belediyecilik uygulamalarına geçiş belediyeler açısından başlangıçta yüksek maliyetleri gerektiren ve büyük teknolojik yatırımlar yapılmasını zorunlu kılan bir süreçtir. Bununla birlikte gelecekteki halk beklentileri ve hızlı hizmet gereksinimi açısından e-belediyecilik uygulamalarının yaygın bir şekilde kullanılmaya başlanmasıyla beraber belediyelerin, hizmet maliyetlerinde büyük ölçüde azalma, zaman kaybının önlenmesi gibi büyük faydalar sağlaması öngörülmektedir.

Genco (2011) e-belediyecilik hizmet kalitesini araştırmak üzere ele aldığı Antakya Belediyesi'nin orta ölçekte bir belediye olması ve bu sebeple insan kaynakları noktasındaki yetersizlik ve maddi imkanlarının sınırlı oluşunun göz önünde bulundurulması halinde e-belediye dönüşümünün gerçekleştirilmesi çalışmalarının ortalamaların çok üzerinde bir ilerleme kaydettiğinin söylenebileceğini belirtir. Ona göre, bu dönüşümün hızlı şekilde gerçekleştirebilmesi amacıyla özellikle web portalını vatandaşın da katılımını sağlayacak hale getirme çalışmaları hız kazanmalı ve web sitesinden sunulması planlanan interaktif hizmetlerin hızlı bir şekilde uygulamaya konularak altyapı çalışmalarının tamamlaması gerekir (Genco, 2011).

Belediyenin köklü bir tarihe sahip olması, çok sayıda insana hizmet vermesi ve insanların beklentilerinin nispeten küçük olan şehirlerden daha fazla ve çeşitli olması büyükşehir belediyelerinin her hizmette olduğu gibi e-belediyecilik uygulamalarında da öncü olmasını sağlamıştır. Bu öncülük görevinin gereği olarak Ankara'da da EGO Cepte uygulaması hayata geçirilmiştir ve İstanbul da olduğu gibi oldukça başarılı kabul edilebilen hizmetler vermektedir (Bengshir, 2000).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

YÖNTEM

3.1 Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın 3 amacı vardır. Bunlar;

- 1- Belediyelerin hizmetlerinden memnuniyet derecesinin belirlenmesi amacıyla model oluşturulması,
- 2- Belediyelerin hizmetlerinden memnuniyet derecesinin belirlenmesi amacıyla bir ölçek belirlenmesi,
- 3- Bu bağlamda EGO'nun hizmetlerinden olan EGO-Cepte uygulamasının kullanıcı memnuniyetinin belirlenmesidir.

3.2 Araştırmanın Modeli

Bu araştırmada öncelikle belediyeçilik hizmetlerinden duyulan memnuniyet belirleneceği için örnek bir belediyeçilik modeli seçilmesi gerekmiştir ve bu kapsamda EGO tarafından sunulan EGO-Cepte uygulaması yaygın olarak kullanıldığı için seçilmiştir. Birinci aşamada literatür taraması yapılmıştır. İkinci aşamada ölçek geliştirilmiş ve son olarak EGO-Cepte uygulamasından olan kullanıcı memnuniyeti ölçülmüştür. Araştırmada katılımcıların e-devlet hizmetlerinden memnuniyetlerini ölçmek üzere Ankara Elektrik, Havagazı ve Otobüs İşletme Müessesesi (EGO) belirlenmiştir. EGO'nun tercih edilmesinin sebebi, bir devlet teşekkülü olarak pek çok e-devlet hizmetini yürütmeleridir. Katılımcıların EGO'nun e-devlet hizmetlerinde memnuniyetlerini tespit etmek için bir ölçek geliştirmek amaçlanmıştır. Bu sebeple oldukça yaygın kullanım alanı bulunan ölçek oluşturma sürecini kapsayan aşamalar incelenmiş, daha sonra sırasıyla ölçek oluşturma süreci kapsamındaki çalışmalar bağlamında bu çalışmaya has şekilde kullanılan araştırmaya ait ölçek oluşturma modeli ortaya konmuştur.

3.3 Araştırmanın Aşamaları

Araştırma 4 aşamada yürütülmüş olup bu aşamalar ve her bir aşamada yürütülen işlemler Tablo 3.1’de sunulmuştur.

Tablo 3.1: Ölçek geliştirme modeli.

Aşama	Amaç
Madde Soru havuzunun oluşturulması Araştırma-1	Kavramsal Çerçevenin Oluşturulması
	İfadelerin Düzenlenmesi
	Ölçekte kullanılacak E-devlet hizmetlerinin belirlenmesi
	Ölçekte yer alabilecek maddelerin üretilmesi
Ölçeğin geliştirilmesi ve yapılandırılması Araştırma-2	Uygun olmayan maddelerin elenmesi
	Ölçeğin yapı geçerliliğinin testi
	Ölçeğin güvenilirliğinin tespit edilmesi
Ölçeğin yapısının doğrulanması Araştırma-3	Ölçek faktör yapısı ve geçerlilik değerlendirmesi ve gereken değişikliklerin yapılması
	Ayrışım (divergent), benzeşim (convergent) ve yordama (predictive) geçerliliklerinin tespiti
	Ölçek güvenilirliği tespitinin yapılması
EGO-Cepte hizmetlerinden duyulan memnuniyetin ölçülmesi araştırma-4	Ortalamaların alınması
	Çeşitli demografik faktörlere göre farklılıkların incelenmesi

3.4. Araştırmanın Örnekleme

Araştırma-2’de ve Araştırma-3’te, evren Ankara Yenimahalle ilçesinde yaşayan ve araştırma sorularına cevap verebilme potansiyeli olan tüm şahıslar şeklinde değerlendirilmiş, örneklem ise her iki araştırma için Ankara Yenimahalle ilçesinde yaşayan, çeşitli demografik özelliklere sahip araştırmanın amacına uygun iki ayrı gruptaki 200’er kişidir. Örneklem grubunun seçiminde kolayda örnekleme metodu (ulaşılabilen herkesle görüşme) kullanılmıştır. Hem araştırma-2 hem araştırma-3 için veriler yüz yüze görüşme ve anket uygulanması şekli ile toplanmıştır.

Anket iki bölüm halinde uygulanmıştır. Birinci bölümde katılımcıların demografik özelliklerini belirlemek amacıyla 4 soru sorulmuştur. Cinsiyet, Yaş, Medeni Durum, Eğitim Durumu. İkinci bölümde katılımcıların memnuniyetlerini belirlemek amacıyla 30 soru sorulmuştur. Soruların cevaplandırılmasında 5’li Likert ölçeğinden faydalanılmıştır (1. Kesinlikle Katılmıyorum, 2. Katılmıyorum, 3. Kararsızım, 4. Katılıyorum, 5. Kesinlikle Katılıyorum). Katılımcılardan soruları bu 5 cevaptan birini vererek cevaplandırmaları istenmiştir.

Arařtırma-2’de katılımcıların verdikleri cevapların puan deęerleri toplanarak genel memnuniyet puanı belirlenmiřtir. Puan en dūřük 30 en yūksek 150 olmaktadır. Puanın 90 ve ūzerinde olması katılımcının genel memnuniyet seviyesinin olumlu olduęunun gōstermektedir.



DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

ARAŞTIRMAYA YÖNELİK BULGULAR

4.1 Araştırma-1: Madde Soru Havuzunun Oluşturulması

Çalışmanın bu aşmasında keşif amaçlı bir yaklaşımla araştırmaya kavramsal çerçeve oluşturmak üzere literatür taraması yapılmasından (tümdengelim), kullanılabilir E-devlet hizmetlerinin tespiti ve ölçeğin ilk halini teşkil eden maddelerin yazımını kapsamaktadır.

4.1.1 Veri Toplama Araçları

Bu araştırmaya temel amaç olarak seçilen ölçek geliştirme sürecindeki ilk adım olan Araştırma-1'de ölçekte bulunması muhtemel maddelerin geliştirilmesi seçilmiştir. Nihai ölçeğe temel teşkil edecek etkili bir madde havuzu oluşturma yöntemi, ölçek içeriğini iyi yansıtan teorik bir temele dayandırılmasıyla mümkündür. Bundan dolayı Hinkin (1998: 106)'e göre madde havuzu oluşturma sürecinde kullanılan tümevarım ve tümdengelim olarak isimlendirilen iki yöntem bulunur. Geliştirilecek ölçekle ilgili alanda yeter sayıda kuramsal bilgi birikimi bulunmadığı hallerde tümevarım yönteminin kullanımı uygun görülmektedir. Tümevarım yöntemi, soruların oluşturulması bakımından nitel araştırma tekniklerine gereksinim duymaktadır.

Şayet alanda yeterli teorik birikim varsa seçilen tümdengelim yönteminde maddelerin oluşturulması amacı doğrultusunda öncede yapılmış çalışmalar referans alınmaktadır. Bu durumda ölçek konusu kavrama ilişkin kapsamlı bir yazın taraması yapılarak sonuçta kuramsal çerçevede netlik sağlanması gerekir (Hinkin, 1995: 969). Bu yolla oluşturulan ölçeğin boyutları ve içeriğini oluşturan maddeler kavramsal bağlamda daha sağlam bir temele oturtulmaktadır.

Çalışmada veri toplama aracı tümünden gelim uygulanmıştır. EGO genel müdürlüğü ile irtibata geçilerek mevcut e-belediye uygulamaları hakkında detaylı bilgi toplanmıştır. Aynı zamanda daha önce yapılmış bir kısım benzer çalışmalar incelenerek ölçek geliştirme sürecini oluşturan aşamalarla ilgili bilgi toplanmıştır. Hangi e-belediye hizmetlerinin bulunduğu, hangi hizmetlerin halka daha yakın olduğu, hangi hizmetlerden halkın ne derece faydalandığı, halkın mevcut hizmetlerden ne kadarından haberdar olduğu ve EGO tarafından mevcut hizmetler ve yeni sunulan hizmetler özellikle EGO Cepte uygulaması hakkında halkın ne derece bilgilendirildiği gibi hususlar dikkate alınarak ölçekte bahsedilmesi gereken hizmetler belirlenmiştir.

4.1.2 Madde Havuzunun Oluşturulması

Ölçek maddeleri yazılmasında üzerinde durulan temel hususlar aşağıdaki şekilde sıralanabilir (Altunışık vd, 2012: 89-90; DeVellis, 2003: 63-69, Gürbüz ve Şahin, 2014: 186).

1. Maddelerin açık ve anlaşılabilir olması gerekir,
2. Soru cümlelerinden ziyade düz cümlelerin kullanılması gerekir,
3. Maddelerin belirsizlik içermemesi gerekir,
4. Aynı maddenin çift yargı içermemesi gerekir,
5. Maddelerin yönlendirici olmaması gerekir,
6. Kısa cümlelerin tercih edilmesi gerekir,
7. Maddelerdeki ifadelerin özelliklerin ölçülmesine yönelik olması gerekir,
8. İmla ve dil bilgisi kurallarına uyulması gerekir.

Yapılan çalışmanın bu aşamasındaki yukarıda anılan hususları göz önünde bulundurarak oluşturulan ölçeğin görünüm (face validity) geçerliliği de sağlanmaya çalışılmıştır. En basit ve en bilindik geçerlilik türü görünüm geçerliliği olmakla birlikte bu bir başına bu konuda yeterli olmadığı görülmektedir (Neuman, 2012: 282). Ölçek geliştirme araştırmalarında görünüm geçerliliğinin genelde ilk uygulanan geçerlik türü olduğu görülür (Tavşancıl, 2006: 37). Görünüm geçerliliği, yazılan ölçek maddeleriyle araştırılan kavram arasında anlamlı bir ilişki kurulabilmesidir ve araştırmacının kendisince ve konu kapsamında uzmanlaşmamış arkadaşlarınca yapılabilmektedir (Şencan, 2005: 743). Araştırmada görünüm geçerliliği çalışmaları

ölçek maddesi yazımına eş zaman diliminde yürütülmüştür. Konuya ilişkin yüksek lisans ve doktora öğrencileri ve öğretim görevlilerinden madde yazımı sırasında düşünceleri ve görüşleri alınmıştır.

Araştırma-1’de konunun altı boyutta değerlendirilmesi öngörölmüş ancak boyutlandırılmalar isimlendirilmemiştir. Literatürde yer alan benzer çalışmalardan yola çıkılarak her bir boyut için 8’er sorudan oluşan olası soru havuzu oluşturulmuştur.

Maddenin havuzu amaçlanan şekilde oluşturulduktan sonra çalışmanın ölçeğinde önemli yer alan maddeler yüzey/görünüm ve içerik araştırmanın geçerlilik değerlendirilmesin üzerine tartışma içeren ifadelerin belirlenmesi üzerine uzmanlarında incelemesi üzerine görüşlerine sunulmuştur. Çalışmanın bu aşamasında ise hem alanda çalışan akademisyen hem de ilgili kurumda çalışan kişilerin uzman görüşünden yararlanılmıştır. Uzman görüşünde, soru havuzunda yer alan maddeleri “Özellik-madde uyumu” ve “anlaşılabilirlik” açısından incelemeleri ve her maddeyi “1” ile “5” arasında değişen puanlarla (1= hiç uygun değil, 5= tamamen uygun ifadesine karşı gelmek üzere) değerlendirerek, her bir maddenin ölçüm kalitesine ilişkin görüşleri istenmiştir. Uzman görüşlerine göre her bir maddenin kabul edilebilir puan ortalaması, her uygulama kendi içinde ortalama usulüyle belirlenerek bir kesme noktası oluşturulmuştur. Oluşturulan madde havuzu beşli Likert formatında düzenlenmiştir.

Literatür taraması ve kurumla kurulan ilişki neticesinde toplanan veriler ve yukarıda bahsedilen hususlar da dikkate alınarak 48 soruluk havuz biraz daha küçültölmüş ve 30 maddelik bir madde havuzu hazırlanmıştır. Hazırlanan soru havuzunda her bir maddede 5’er soru bulunan 6 boyut olması planlanmıştır.

4.2 Araştırma-2: Ölçeğin Geliştirilmesi ve Yapılandırılması

Bu aşamada oluşturulan teorik modelin yapısal geçerliğini ve güvenilirliğini keşfetmek üzere keşfedici faktör analizi uygulanmıştır.

4.2.1 Faktör Analizi

Bartlett testi ana kütleliğin bütünlüğünü test eden Bartlett tarafından geliştirilen küresellik testidir. Analizde küresellik test değeri; 3004,120 olarak vermektedir. Bu değer 0.00 anlamlılık düzeyinde geçerlidir. Yani ana kütle içindeki değişkenler arasında bir ilişkinin var olduğunu gösterir.

Faktör analizinin geçerliliğini baştan gösteren bir diğer test de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) testidir. KMO, bir oran olup, %60'ın üstünde olması arzulandır (Nakip, 2003). KMO testinin sonucu ise %91.0 olarak gösterilmektedir. Bu korelasyon da ilişkinin nispeten güçlü olduğunu göstermektedir. Tablo 4.1'de sunulan bu iki sonuç faktör analizine devam etmede sakınca olmadığını ve sonuçların faktör analizine uygun olduğunu göstermektedir.

Tablo 4.1: Faktör analizi.

Kaiser-Meyer-Olkin Test değeri.		,910
Bartlett's Testi değerleri	Yaklaşık. Ki-kare değeri	3004,120
	df	496
	Sig.	,000

SPSS'de yapılan faktör analizi sonucunda faktörlerin varyansı açıklama düzeyi Tablo 4.2'de belirtilmiştir. Bu toplam varyansı açıklama tablosu incelendiğinde özdeğeri, 1'den büyük olan faktörlerin varyansı açıklama oranının kümülatif olarak %89.402 olduğu görülmüştür. Bu oran faktör analizine göre, özdeğeri 1'den büyük olan bu faktörlerin varyansı açıklama düzeyini ifade eder. Bu oran minimum %50 olması gerektiği göz önüne alındığında bu oranının varyansı açıklama düzeyini ortaya koyması bakımından oldukça yüksek olduğu söylenebilir.

Tablo 4.2: Başlangıç özdeğerleri ve rotasyonlu kareler toplamı.

Bileşen	Başlangıç Özdeğerleri			Rotasyonlu Kareler Toplamı		
	Toplam	Varyans %	Kümülatif %	Toplam	Varyans %	Kümülatif %
1	9,991	33,303	33,303	5,192	17,307	17,307
2	5,761	19,203	52,506	4,793	15,977	33,284
3	3,623	12,078	64,584	4,691	15,635	48,919
4	3,188	10,626	75,210	4,283	14,277	63,197
5	2,602	8,673	83,883	4,270	14,232	77,428
6	1,656	5,519	89,402	3,592	11,973	89,402
7	,957	3,192	92,593			
8	,680	2,266	94,859			
9	,396	1,320	96,179			
10	,387	1,290	97,469			
11	,288	,960	98,429			
12	,206	,686	99,115			
13	,181	,605	99,720			
14	,076	,253	99,973			
15	,008	,027	100,000			
16	5,043E-16	1,681E-15	100,000			
17	2,938E-16	9,792E-16	100,000			
18	1,435E-16	4,784E-16	100,000			
19	1,132E-16	3,774E-16	100,000			
20	9,958E-17	3,319E-16	100,000			
21	8,258E-17	2,753E-16	100,000			
22	5,033E-17	1,678E-16	100,000			
23	4,267E-17	1,422E-16	100,000			
24	-1,622E-18	-5,406E-18	100,000			
25	-3,889E-17	-1,296E-16	100,000			
26	-6,192E-17	-2,064E-16	100,000			
27	-8,422E-17	-2,807E-16	100,000			
28	-1,140E-16	-3,799E-16	100,000			
29	-1,415E-16	-4,716E-16	100,000			
30	-2,147E-16	-7,158E-16	100,000			

Varimax eksen döndürmesi sonucunda oluşan döndürülmüş bileşen matrisi ve faktör yük değerleri Tablo 4.3’de gösterilmiştir.

Tablo 4.3: Döndürülmüş bileşen matrisi.

	Bileşen					
	1	2	3	4	5	6
s29	,954					
s20	,954					
s11	,954					
s8	,636					
s17	,636					
s26	,636					
s22		,911				
s13		,911				
s4		,702				
s9		,635				
s27		,635				
s18		,635				
s3		,516				
s19			,977			
s28			,977			
s10			,977			
s1			,463			
s7				,966		
s16				,966		
s25				,966		
s2				,653		
s6				,621		
s23					,905	
s14					,905	
s24					,779	
s15					,779	
s5					,648	
s21						,942
s12						,942
s30						,942

Varimax eksen döndürmesi sonucunda her bir maddenin ilgili faktör altında aldığı faktör yükleri değerlendirildikten sonra oluşan 6 boyut, bu boyutlara verilen isimler ve boyutların altında yer alan maddeler Tablo 4.4’de gösterilmiştir. Buna göre EGO Cepte uygulamasından duyulan memnuniyeti ölçmek üzere 6 boyutlu bir model kullanılabilecektir.

Tablo 4.4: Boyut isimleri ve soru numaraları.

Nu.	Boyut İsmi	Anket Soruları
1.	EGO Cepte Kurumsal Memnuniyet Durumu	s8-s11-s17-s20-s26-s29 (6)
2.	EGO Cepte Hizmetin Önem Durumu	s3-s4-s9-s13-s18-s22-s27 (7)
3.	EGO Cepte Ulaşım Etkisi	s1-s10-s19-s28 (4)
4.	EGO Cepte Marka Değer Durumu	s2-s6-s7-s16-s25 (5)
5.	EGO Cepte Teknolojiye Uyum Durumu	s5-s14-s15-s23-s24 (5)
6.	EGO Cepte Hizmet Kalitesi Durumu	s12-s21-s30 (3)

Tablodan da görüleceği üzere, keşfedici faktör analizi sonucunda başlangıçta planlanan 6’şar soruluk ölçek yapısı elde edilememiştir. Bazı maddeler farklı faktörler altında toplanmıştır. Sonuç olarak 5’er maddeli iki boyutlu; 3, 4, 6 ve 7 maddeli birer boyutlu bir yapı ortaya çıkmıştır.

Buna göre boyutların açıklaması şu şekildedir:

EGO Cepte Kurumsal Memnuniyet Durumu: EGO’nun kurumsal kimliği ve katılımcıların kurumdan memnuniyetlerini ifade eder.

EGO Cepte Hizmetin Önem Durumu: EGO’nun kamuoyu ile olan ilişkileri, bilgilendirme faaliyetleri, vatandaşların istek ve sorunlarına yanıt verme kalitesi ve kurumun kamuoyu nezdindeki önemi ve tanınırlığı ifade eder.

EGO Cepte Ulaşım Etkisi: EGO’nun şehir içi ulaşım faaliyetleri, yaptığı yatırımlar ve eklentiler, toplu taşımadaki başarısı ve kamuoyunun bu konudaki kanaatleri ifade eder.

EGO Cepte Marka Değer Durumu: Kurumun vatandaşlar için değeri, hizmetlere verdiği önem ve kalitesi, ekonomik değeri ve ekonomiye olan katkısı, hizmetler düzenli bir şekilde yerine getirilip getirilmediğini ifade eder.

EGO Cepte Teknolojiye Uyum Durumu: EGO'nun yeni teknolojileri kullarımdaki başarıısı ve yetkinliği, ulaşım faaliyetleri içerisinden teknolojiye yer verip vermediğini ifade eder.

EGO Cepte Hizmet Kalitesi Durumu: EGO'nun uygulamalarındaki kalite seviyesi ve katılımcıların kaliteli bulup bulmadığını ifade eder.

4.2.2 Güvenirlik Analizi

Tablo 4.5'de görüldüğü üzere s8-s11-s17-s20-s26-s29 bileşenlerinden oluşan "EGO Cepte Kurumsal Memnuniyet Durumu" boyutu, s3-s4-s9-s13-s18-s22-s27 bileşenlerinden oluşan "EGO Cepte Hizmetin nem Durumu" boyutu ve s2-s6-s7-s16-s25 bileşenlerinden oluşan "EGO Cepte Marka Değer Durumu" boyutuna verilen cevaplar.93, s1-s10-s19-s28 bileşenlerinden oluşan "EGO Cepte Ulaşıma Etkisi" boyutuna verilen cevaplar.92, s5-s14-s15-s23-s24 bileşenlerinden oluşan "EGO Cepte Teknolojiye Uyum Durumu" boyutuna verilen cevaplar. 89 ve s12-s21-s30 bileşenlerinden oluşan "EGO Cepte Hizmet Kalitesi Durumu" boyutuna verilen cevaplar ise.94 düzeyinde güvenirliğe sahiptir.

Tablo 4.5: Güvenirlik değerleri.

Nu.	Boyut İsmi	Güvenirlik (Cronbach Alfa)
1.	EGO Cepte Kurumsal Memnuniyet Durumu	.93
2.	EGO Cepte Hizmetin nem Durumu	.93
3.	EGO Cepte Ulaşıma Etkisi	.92
4.	EGO Cepte Marka Değer Durumu	.93
5.	EGO Cepte Teknolojiye Uyum Durumu	.89
6.	EGO Cepte Hizmet Kalitesi Durumu	.94

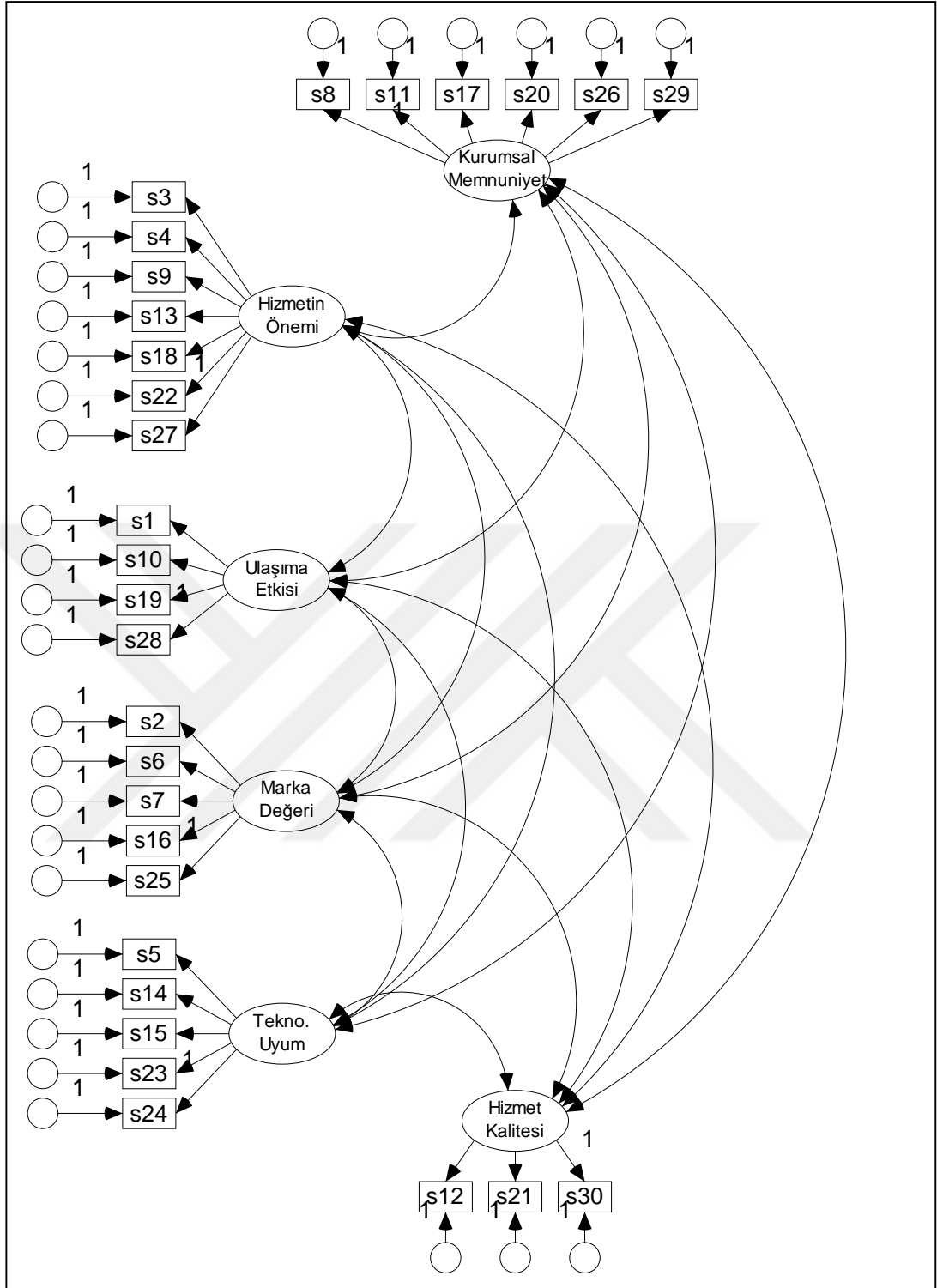
4.3 Araştırma-3: Ölçeğin Yapısının Doğrulanması

Araştırma-3'de, bir önceki aşamada elde edilen yapının farklı bir örneklemde doğrulanması gerçekleştirilmiştir. Bu yapılırken yeni bir örneklemde veri toplanmış daha sonra yapısal geçerlilik Doğrulamalı Faktör Analizi ile test edilmiş, benzeşim ve ayrım geçerlikleri sorgulanmıştır. Son olarak da boyutların güvenirliği Cronbach alfa ile llmştir. Müteakip bölümlerde elde edilen bulgular tartışılmıştır.

4.3.1 Doğrulayıcı Faktör Analizi Bulguları

Araştırma-2’de elde edilen model AMOS programı yardımıyla doğrulayıcı faktör analizine tabi tutulmuştur. Test edilen model Şekil 4.1’de gösterilmiştir.

Geliştirilen ölçeğin “Kurumsal memnuniyet”, “Hizmetin önemi”, “Ulaşım etkisi”, “Marka değeri”, “Teknolojiye uyum” ve “Hizmet kalitesi” boyutlarından oluşmuş olan çalışma da ki modelde altı faktör modelinin Doğrulayıcı Faktör Analizi yapılmıştır. Doğrulayıcı Faktör Analizi ile yapılan çalışmanın ölçek değerlendirmesi amaçlandığında ilişkisiz faktörün tek olması gibi ya da düzey olarak birinci yada ikinci düzeydeki çok faktör oluşturan modeller birbirleri ile karşılaştırılmıştır. İlişkisiz (boş) model, tek faktörlü model, birinci düzey ve ikinci düzey çok faktörlü modellere ilişkin uyum iyiliği indeks değerleri hesaplanmıştır.



Şekil 4.1: E-Devlet memnuniyet ölçeği doğrulayıcı faktör analizi.

Modelin testi sonucunda elde edilen uyum iyiliği değerleri Tablo 4.6’da sunulmuştur.

Tablo 4.6: Doğrulayıcı faktör analizi farklı modellerin uyum iyiliği değerleri.

Model	χ^2	sd	χ^2/sd	RMSEA	CFI	GFI
İlişkisiz Model	2970,47	492	6,03	0,077	0,99	0,82
Tek Faktörlü Model	12577,1	495	25,41	0,171	0,97	0,52
İkinci Düzey Çok Faktörlü Model	2970,47	492	6,03	0,077	0,99	0,82
Birinci Düzey Çok Faktörlü Model	1849,43	477	3,87	0,059	0,99	0,88

RMSEA= Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü (Root Mean Square Error of Approximation);

CFI= Karşılaştırmalı Uyum İndeksi (Comparative Fit Index);

GFI= İyilik Uyum İndeksi (Goodness of Fit Index);

sd= Serbestlik Derecesi,

*p>.05

Araştırmada Test edilmiş ve bu modellerdeki uyumun değerlerinin incelenmesi sonucunda en iyi uyum sağlayan değerlerin çok faktörlü olarak birincisinde yer aldığı görülmektedir. Araştırmadaki modelde uyum açısından en iyi olan değerlere göre karşılaştırmadaki uyum içeriğinin (Comparative Fit Index, CFI), en iyi uyum açısından, Yaklaşık olarak ise Hataların Ortalama Karekökü (Root Mean Square Error of Approximation, RMSEA) iyim uyum sağladığı, χ^2/sd orta düzeyde bulunan uyumun gösterilmesidir. İyilik Uyum İndeksi (Goodness of Fit Index, GFI)'nin ise ufak bir değişiklik ile en iyi olan uyum seviyesinin alt aşamada olduğu görülmektedir. Yapılan çalışmalarda ise günümüzdeki gruptaki değerlerin olan türevlerin GFI ve AGFI'nın örneklem büyüklüğünden etkilenmesi açısından bu ölçüm değerlerindeki küçük farkların göz ardı edilebileceği yönünde bir fikir birliği olduğu belirtilmiştir. Dolayısıyla birinci düzey çok faktörlü model sınanmış ve elde edilen bulgulara göre bu çalışmanın ölçüm modeli olarak kabul edilmiştir. Doğrulayıcı faktör analizi sonuçları değerlendirildiğinde oluşturulan modelin çok faktörlü yapısının kabul edilebileceği de görülmektedir.

4.3.2 Benzeşim Geçerliliği

Benzeşim açısından çalışmanın geçerliliğinin ölçümlemek amacı ile yapılan ve yapıdaki faktörlerin de aralarında bulunan ilişkileri ve ölçülen yapıdaki açıklama düzeyini içerir. Günümüzde çalışmaların geliştirilerek ulaşılan ölçeklerin benzeşim açısından geçerliliğini değerlendirmek üzere birçok teknikler yer almaktadır. Kline

(2005)'a göre ölçeğin benzeşim geçerliliği bulunduğundan söz etmek için aynı faktör sırasında bir arada olması için yüksek değerdeki faktör yükünü taşıması gerekmektedir.

Kline (2005) bir çok açıdan kriter olarak fark taşıması gerektiği ve aynı derecedeki yapıda ölçtüğü varsayılan göstergelerde bulunan maddelerde birbirlerindeki kriterlerin en minimum yada orta değerde korelasyon göstermesinde benzeşim geçerliliği taşıdığı görülecektir. Aynı kriteri belirten Şencan (2005: 779), ilave olarak ikinci bir tekniği de belirterek benzeşim geçerliliğinin aşağıda gösterildiği üzere iki şekilde test edildiğini belirtmiştir.

1. Araştırmada yapılmış olan ölçeğe ait çıkan maddelerin ise kendi içlerindeki korelasyon katsayıları ile,
2. Araştırmadaki kavramsal açıdan çalışmanın yapısını ölçmüş olan iki farklı şekildeki ölçeğin sonuçları ile korelasyon katsayısı.

Birinci duruma göre, çalışmadaki çıkan sonuçlara göre ölçeklerin oluşmasındaki çıkan bütün maddeler aralarında korelasyon değerlerinin çıkmış olan analiz incelenmeye alınmıştır. Benzeşim açısından ise çalışmanın geçerliliğin sağlanması açısından maddelerin kendi arasındaki korelasyon değerlerinin en az orta derecede olması gerektiği belirtilmiştir. Yazında genel kabul gören oranlara göre 0,20 zayıf; 0,20-0,39 düşük; 0,40-0,59 orta; 0,60-0,80 güçlü ve 0,80 üzeri yüksek korelasyon olarak değerlendirilmektedir (Şencan, 2005: 253). Bu durumda ölçeğin maddeleri arasındaki korelasyon değerleri incelendiğinde en küçük korelasyon değerinin ($r=0,91$) yüksek derecede olduğu görülmüştür. Bu sonuç, Kline ve Şencan'ın benzeşim geçerlilik kriterlerinin sağlandığını göstermiştir. Bu bakımdan değerlendirildiğinde ise yapılan çalışmadaki ölçeklerin benzeşim açısından geçerlilik oranı sağladığı görülmektedir.

İkinci duruma göre çalışmamızdaki kavramsal açıdan aynı yapıyı ölçen iki sonuç arasındaki korelasyon katsayısının değerlendirildiği izlenmektedir. Araştırmanın değerlendirilmesi açısından kriterlerin geçerli olup olmadığı ve eş zaman yönünden çalışmaya birlikte çözüm bulma geçerlilik (concurrent validity) sağlayan yöntemin kendinin kullanıldığı görülmektedir. Bu konuda dikkat edilmesi gereken husus paralel ölçeğin aynı kavramsal yapıyı ne derecede ölçtüğüne dair somut çıkarımların bulunmasıdır (Şencan, 2005: 767-780). Çalışmanın ise bu kararında, dönüştürücü liderlik ölçeğinin yazında son dönemde sıkça kullanılması ve liderin birçok özelliğini barındırması etkili olması açısından da önemli olduğu görülmektedir.

Şencan (2005: 768) paralel şekildeki kullandığı ölçekte yapıldığı görülen analiz sonucu korelasyon katsayısının bazı maddelerde de en az 0,70, bazı maddelerde ise en az 0,80 olarak kabul ettiği ön izlemeye alınmıştır. Yapılan analiz sonucu, geliştirilen uygulanmış olan liderlik ölçeği ile paralel form olarak kullanılan dönüştürücü liderlik ölçeğinin korelasyon katsayısının 0,91 ($p < 0,01$) olduğu ve benzeşim geçerliliği kriterinin sağlandığı görülmüştür. Yazında kabul gören 0,80 eşik değeri sağlanmış görülmekle beraber, korelasyonun yüksek düzeyde olması dikkat çekmektedir. Bunun sebebi olarak iki ölçeğin örneklem grubuna aynı anda ve ölçek maddelerinin karıştırılarak uygulanması gösterilebilir. Ölçeklerin aynı örneklem grubuna farklı zamanlarda uygulanması ile yüksek korelasyon değerinin daha makul ve kabul edilebilir düzeye inebileceği değerlendirilmiştir.

Yazında (Erdemir, 2007; Erdem ve Aytemur, 2009) yapılan çalışmaların incelendiğinde ise uygulamalardaki uygulanan ölçeğin ise benzeşim açısından olan geçerliliği incelenmiş ve bu ölçeklerin farklı şekildeki modellerinin çıkan analiz sonucuna göre değerlendirmeler bulunan çalışmaların bulunduğu görülmektedir. Yapılan çalışmadaki ölçek oluşturulmasında modeller arası farklı şekilde oluşturulmuş ve bu modellerin değerlendirmeleri birinci düzey ve çok faktörlü yapıda bulunan diğer modellerdeki sonuca göre daha yüksek uyum sağladığı görülmüştür. Bu sonuçlarda çalışmada uygulanmış olan liderlik özelliğinin benzeşim geçerliliği olduğunu kanıtlamaktadır.

Son olarak yapılan çalışmadaki benzeşim açısından olan ayırışım geçerliliği; yapılan çalışmadaki ölçek boyutlarını güvenilirlik katsayısını, çıkarılan ortalama varyans (average variance extracted) ve paylaşılan varyans (shared variance) katsayılarına göre değerlendirildiği görülmektedir (Bagozzi ve Yi, 1988). Çıkarılan ortalama varyans ve paylaşılan varyans DFA sonuçlarından hesaplanarak elde edilmiştir. Geliştirilen ölçeğe ilişkin değerler Tablo 4.7'de sunulmuştur.

Yapılan çalışmada geliştirilmiş olan uygulamadaki liderlik ölçeği boyutundaki ortaya çıkmış olan ortalama varyans değerleri tablonun köşegeninde, parantez içerisinde vurgulanarak gösterilmiştir. Çalışmadaki çıkmış olan ortalama varyans değerlerinin altında bulunan değerler ise o boyut ile diğer boyutların paylaşılan varyansını göstermektedir.

Çalışmada benzeşim geçerliliğinin değerlendirmesi yapılırken birinci kriter çıkan boyutların güvenilirlik katsayılarının çıkarılan ortalama varyans değerlerinden büyük

olması gerektiğidir (Hair vd., 2010). Bu kriterin her boyutta sağlandığı görülmektedir. Benzeşim geçerliliğinden bahsetmek için gerekli olan ikinci kriter ise her boyutta çıkarılan toplam varyansın 0,5'ten büyük olması gerektiğidir (Hair vd., 2010). Sonuçlar incelendiğinde her çıkarılan ortalama varyans değerinin (0,81; 0,80; 0,78; 0,77; 0,76; 0,76) eşik değer olan 0,5'ten büyük olduğu görülmüştür. Bu sonuçlar ışığında birleşme geçerliliğine ilişkin bir sorun olmadığı söylenebilmektedir.

Tablo 4.7: Güvenilirlik, çıkarılan ortalama varyans ve paylaşılan varyans katsayıları ile değerlendirme.

Faktörler	Güv. Kat.	1.	2.	3.	4.	5.	6.
1.Kurumsal memnuniyet	0,96	(0,77)					
2.Hizmetin önemi	0,97	0,66	(0,76)				
3.Ulaşım etkisi	0,96	0,65	0,65	(0,76)			
4.Marka değeri	0,96	0,61	0,62	0,63	(0,80)		
5.Teknolojiye uyum	0,95	0,63	0,63	0,65	0,63	(0,81)	
6.Hizmet kalitesi	0,96	0,62	0,62	0,61	0,61	0,65	(0,78)

4.3.3 Ayrışım Geçerliliği

Ayrışım geçerliliği, kavramsal açıdan farklı yapıları ölçen ölçekler arasındaki bulunan ilişkinin düşük olduğu varsayılarak uygulanan test ölçeğinin başka bir ölçekten ne derecede ayrıldığını ortaya çıkarmayı amaçlamaktadır. Ayrılma geçerliliği için test edilen altı farklı ölçek maddeleri arasındaki korelasyonun düşük olması gerekmektedir (Şencan, 2005:780).

Kline (2011:362)'a göre ise farklı yapılara ait olduğu kabul edilen maddeler/göstergeler çok yüksek derecede ($>0,85$) korelasyon göstermemelidir. Yazında ayrılma geçerliliği için korelasyonların ne kadar düşük olacağına ilişkin net bir kesim noktası olmamakla beraber Şencan (2005:253) korelasyon katsayılarını yorumlarken $r=.20-.39$ arasını düşük, $r=.40-.59$ arasını orta derecede ilişkili olarak ifade etmiştir.

Araştırma kapsamında elde edilen korelasyon değerleri ve boyutların Cronbach Alfa güvenilirlik katsayıları Tablo 4.8'de gösterilmiştir. Bu bulgular ışığında yapılan analizde elde edilen sonuçlarda ölçekler arasındaki korelasyonların çoğunlukla düşük ve orta derecede ilişkisi olması sebebiyle ölçeğin ayrılma geçerliliği kısmen sağlanmış olduğu söylenebilir. Tüm boyutlar arasındaki korelasyon değerlerinin.85'in altında olduğu, en yüksek korelasyonun.80 ile teknolojiye uyumla

ile marka değeri arasında olduğu, en düşük korelasyonun ise .76 ile bilişsel hizmetin önemi ile ulaşım etkisi boyutu arasında gerçekleştiği görülmüştür. Bu değerler Kline (2011:362)'nin tavsiye ettiği değerlerin altında olduğundan ayrılma geçerliliğinin sağlandığı ifade edilebilir.

Tablo 4.8: Faktörler arası korelasyon ve güvenilirlik değerleri.

Faktörler	1.	2.	3.	4.	5.	6.	
1.Kurumsal memnuniyet	1	(.96)					
2.Hizmetin önemi	,520**	1	(.97)				
3.Ulaşım etkisi	-,055	,394**	1	(.96)			
4.Marka değeri	,310**	,432**	,163*	1	(.96)		
5.Teknolojiye uyum	,492**	-,090	-,129	,178*	1	(.95)	
6.Hizmet kalitesi	,177*	,436**	,228**	,293**	0,18	1	(.96)

4.4 Araştırma-4: EGO-Cepte Hizmetlerinden Duyulan Memnuniyetin Ölçülmesi

Araştırmanın son aşamasında, yukarıdaki üç aşamada oluşturulmuş olan ölçekle, başarılı bir e-devlet uygulaması olan EGO-Cepte uygulamasından vatandaşların duyduğu memnuniyet düzeyi ölçülmüştür. Bu bağlamda veri olarak Araştırma-3'deki veriler kullanılmış, öncelikle boyutların genel ortalaması daha sonra madde ortalamaları alınmış ve en son olarak da bazı demografik değişkenler bağlamında memnuniyetle ilgili farklılıkların olup olmadığı incelenmiştir.

4.4.1 Boyutların Tanımlayıcı İstatistikleri

Değişkenlere ait ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 4.9'da sunulmuştur. Bulgulardan da görüleceği üzere en yüksek ortalama değer 4,43 ile ulaşım etkisi boyutunda iken; en düşük ortalama 3,92 ile teknolojiye uyum boyutundadır.

Tablo 4.9: Tanımlayıcı istatistikler.

	Ortalama	Standart Sapma	N
1.Kurumsal memnuniyet	4,3800	,76224	200
2.Hizmetin önemi	4,2514	,77207	200
3.Ulaşım etkisi	4,4362	,57152	200
4.Marka değeri	4,3550	,68272	200
5.Teknolojiye uyum	3,9210	,87325	200
6.Hizmet kalitesi	4,3100	,79818	200

4.4.2 Boyutlar Arası Korelasyonlar

Değişkenlere ait korelasyon bulguları Tablo 4.10'da gösterilmiştir. Görüldüğü gibi kurumsal memnuniyet ile hizmetin önemi boyutları arasında en güçlü korelasyon varken; bazı boyutlar arasında anlamlı bir ilişki çıkmamıştır.

Tablo 4.10: Faktörler arası korelasyon ve güvenilirlik değerleri

Faktörler	1.	2.	3.	4.	5.	6.	
1.Kurumsal memnuniyet	1	(.96)					
2.Hizmetin önemi	,520**	1	(.97)				
3.Ulaşım etkisi	-,055	,394**	1	(.96)			
4.Marka değeri	,310**	,432**	,163*	1	(.96)		
5.Teknolojiye uyum	,492**	-,090	-,129	,178*	1	(.95)	
6.Hizmet kalitesi	,177*	,436**	,228**	,293**	0,18	1	(.96)

4.4.3 ANOVA Sonuçları

Cinsiyet, yaş, medeni durum ve eğitim faktörlerinin katılımcıların EGO-Cepte uygulaması memnuniyeti alt boyutlarında farklılaşıp farklılaşmadıkları ANOVA analizleri ile ölçülmüştür. Elde edilen bulgular müteakip bölümlerde sunulmuştur.

Tablo 4.11: Cinsiyet değişkenine göre boyutların analizi.

		N	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata	%95 Ortalamanın Üzerinde Güven Aralığı	
						Alt Sınır	Üst Sınır
Kurumsal memnuniyet	bay	131	4,3359	,74793	,06535	4,2066	4,4652
	bayan	69	4,4638	,78740	,09479	4,2746	4,6529
	Toplam	200	4,3800	,76224	,05390	4,2737	4,4863
Hizmetin önemi	bay	131	4,2639	,69048	,06033	4,1446	4,3833
	bayan	69	4,2277	,91221	,10982	4,0086	4,4469
	Toplam	200	4,2514	,77207	,05459	4,1438	4,3591
Ulaşım etkisi	bay	131	4,4466	,57346	,05010	4,3474	4,5457
	bayan	69	4,4167	,57148	,06880	4,2794	4,5540
	Toplam	200	4,4362	,57152	,04041	4,3566	4,5159
Marka değeri	bay	131	4,3267	,71906	,06282	4,2024	4,4510
	bayan	69	4,4087	,60918	,07334	4,2624	4,5550
	Toplam	200	4,3550	,68272	,04828	4,2598	4,4502
Teknolojiye uyum	bay	131	3,8809	,89641	,07832	3,7260	4,0359
	bayan	69	3,9971	,82853	,09974	3,7981	4,1961
	Toplam	200	3,9210	,87325	,06175	3,7992	4,0428
Hizmet kalitesi	bay	131	4,2672	,89292	,07801	4,1128	4,4215
	bayan	69	4,3913	,57439	,06915	4,2533	4,5293
	Toplam	200	4,3100	,79818	,05644	4,1987	4,4213

Katılımcıların cinsiyet değişkenine göre ortalama değerleri Tablo 4.9’da sunulmuştur. Cinsiyet değişkenine 131 bay, 69 bayan katılımcı bulunmaktadır. “Kurumsal memnuniyet”te en yüksek ortalama değeri 4,46 ile bayan, “Hizmetin önemi”nde en yüksek ortalama değeri 4,26 ile bay, “Ulaşım etkisi”nde en yüksek ortalama değeri 4,44 ile bay, “Marka değeri”nde en yüksek ortalama değeri 4,40 ile bay, “Teknolojiye uyum” da en yüksek ortalama değeri 3,99 ile bayan, “Hizmet kalitesi”nde ise en yüksek ortalama değeri 4,39 ile bayanlarda gözlemlenmiştir.

Tablo 4.12: Cinsiyet değişkeni için anova tablosu.

		Kareler Toplamı	df	Karesel Fark	F	Sig.
Kurumsal memnuniyet	Gruplararası	,739	1	,739	1,274	,260
	Grupiçi	114,881	198	,580		
	Toplam	115,620	199			
Hizmetin önemi	Gruplararası	,059	1	,059	,099	,754
	Grupiçi	118,563	198	,599		
	Toplam	118,622	199			
Ulaşım etkisi	Gruplararası	,040	1	,040	,123	,726
	Grupiçi	64,959	198	,328		
	Toplam	65,000	199			
Marka değeri	Gruplararası	,304	1	,304	,650	,421
	Grupiçi	92,451	198	,467		
	Toplam	92,755	199			
Teknolojiye uyum	Gruplararası	,610	1	,610	,799	,372
	Grupiçi	151,142	198	,763		
	Toplam	151,752	199			
Hizmet kalitesi	Gruplararası	,696	1	,696	1,094	,297
	Grupiçi	126,084	198	,637		
	Toplam	126,780	199			

Tablo 4.12’de “Kurumsal memnuniyet”in ANOVA F değeri 1,274, ANOVA Sig. Değeri 0,260, “Hizmetin önemi” nin ANOVA F değeri 0,099, ANOVA Sig. Değeri 0,754, “Ulaşım etkisi”nin ANOVA F değeri 0,123, ANOVA Sig. Değeri 0,726, “Marka değeri”nin ANOVA F değeri 0,650, ANOVA Sig. Değeri 0,421, “Teknolojiye uyum”un ANOVA F değeri 0,799, ANOVA Sig. Değeri 0,372, “Hizmet kalitesi”nin ANOVA F değeri 1,094, ANOVA Sig. Değeri 0,297 olarak hesaplanmış olup ANOVA F değeri en yüksek “Kurumsal memnuniyet”te, en düşük “Hizmetin önemi”nde, ANOVA Sig. Değeri ise en yüksek “Hizmetin önemi”nde, en düşük “Kurumsal memnuniyet”te gözlemlenmiştir.

Tablo 4.13: Yaş değişkenine göre boyutların analizi.

		N	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata	%95 Ortalamannın Üzerinde Güven Aralığı	
						Alt Sınır	Üst Sınır
Kurumsal memnuniyet	15-20 yaş	92	4,3804	,73891	,07704	4,2274	4,5335
	21-30 yaş	106	4,3726	,79000	,07673	4,2205	4,5248
	31-40 yaş	2	4,7500	,35355	,25000	1,5734	7,9266
	Toplam	200	4,3800	,76224	,05390	4,2737	4,4863
Hizmetin önemi	15-20 yaş	92	4,1351	,85357	,08899	3,9583	4,3119
	21-30 yaş	106	4,3558	,68901	,06692	4,2231	4,4885
	31-40 yaş	2	4,0714	,10102	,07143	3,1638	4,9790
	Toplam	200	4,2514	,77207	,05459	4,1438	4,3591
Ulaşım etkisi	15-20 yaş	92	4,3342	,55628	,05800	4,2190	4,4494
	21-30 yaş	106	4,5377	,56357	,05474	4,4292	4,6463
	31-40 yaş	2	3,7500	,70711	,50000	-2,6031	10,1031
	Toplam	200	4,4362	,57152	,04041	4,3566	4,5159
Marka değeri	15-20 yaş	92	4,2783	,62473	,06513	4,1489	4,4076
	21-30 yaş	106	4,4208	,73130	,07103	4,2799	4,5616
	31-40 yaş	2	4,4000	,28284	,20000	1,8588	6,9412
	Toplam	200	4,3550	,68272	,04828	4,2598	4,4502
Teknolojiye uyum	15-20 yaş	92	3,8435	,83064	,08660	3,6715	4,0155
	21-30 yaş	106	3,9943	,90310	,08772	3,8204	4,1683
	31-40 yaş	2	3,6000	1,41421	1,00000	-9,1062	16,3062
	Toplam	200	3,9210	,87325	,06175	3,7992	4,0428
Hizmet kalitesi	15-20 yaş	92	4,2717	,68103	,07100	4,1307	4,4128
	21-30 yaş	106	4,3491	,89488	,08692	4,1767	4,5214
	31-40 yaş	2	4,0000	,00000	,00000	4,0000	4,0000
	Toplam	200	4,3100	,79818	,05644	4,1987	4,4213

Yaş değişkenine göre 6 boyutta da 92 kişi 15-20 yaş arası, 106 kişi 21-30 yaş arası, 2 kişi ise 31-40 yaş arası katılımcı bulunmaktadır. “Kurumsal memnuniyet”te en yüksek ortalama değeri 4,75 ile 31-40 yaş, en düşük 4,37 ile 21-30 yaş, “Hizmetin önemi” nde en yüksek ortalama değeri 4,35 ile 21-30 yaş, en düşük 4,07 ile 31-40 yaş, “Ulaşım etkisi”nde en yüksek ortalama değeri 4,53 ile 21-30 yaş, en düşük 3,75 ile 31-40 yaş, “Marka değeri”nde en yüksek ortalama değeri 4,42 ile 21-30 yaş, en düşük 4,27 ile 15-20 yaş, “Teknolojiye uyum”da en yüksek ortalama değeri 3,99 ile 21-30 yaş, en düşük 3,60 ile 31-40 yaş, “Hizmet kalitesi” ise en yüksek ortalama değeri 4,34 ile 21-30 yaş, en düşük 4 ile 31-40 yaş gruplarında gözlemlenmiştir.

Tablo 4.14: Yaş değişkeni için anova tablosu.

		Kareler Toplamı	df	Karesel Fark	F	Sig.
Kurumsal memnuniyet	Gruplararası	,280	2	,140	,239	,788
	Grupiçi	115,340	197	,585		
	Toplam	115,620	199			
Hizmetin önemi	Gruplararası	2,465	2	1,232	2,090	,126
	Grupiçi	116,158	197	,590		
	Toplam	118,622	199			
Ulaşım etkisi	Gruplararası	2,991	2	1,495	4,751	,010
	Grupiçi	62,009	197	,315		
	Toplam	65,000	199			
Marka değeri	Gruplararası	1,004	2	,502	1,078	,342
	Grupiçi	91,751	197	,466		
	Toplam	92,755	199			
Teknolojiye uyum	Gruplararası	1,329	2	,665	,870	,420
	Grupiçi	150,423	197	,764		
	Toplam	151,752	199			
Hizmet kalitesi	Gruplararası	,489	2	,244	,381	,684
	Grupiçi	126,291	197	,641		
	Toplam	126,780	199			

Tablo 4.14’de “Kurumsal memnuniyet”in ANOVA F değeri 0,239, ANOVA Sig. Değeri 0,788, “Hizmetin önemi”nin ANOVA F değeri 2,090, ANOVA Sig. Değeri 0,126, “Ulaşım etkisi” nin ANOVA F değeri 4,751, ANOVA Sig. Değeri 0,010, “Marka değeri”nin ANOVA F değeri 1,078, ANOVA Sig. Değeri 0,342, “Teknolojiye uyum”un ANOVA F değeri 0,870, ANOVA Sig. Değeri 0,420, “Hizmet kalitesi”nin ANOVA F değeri 0,381, ANOVA Sig. Değeri 0,684 olarak hesaplanmış olup ANOVA F değeri en yüksek “Ulaşım etkisi”nde, en düşük “Kurumsal memnuniyet”de, ANOVA Sig. Değeri ise en yüksek “Kurumsal memnuniyet”te, en düşük “Ulaşım etkisi”nde gözlemlenmiştir.

Tablo 4.15: Medeni durum değişkenine göre boyutların analizi.

		N	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata	%95 Ortalamanın Üzerinde Güven Aralığı	
						Alt Sınır	Üst Sınır
Kurumsal memnuniyet	Evli	104	4,3654	,74139	,07270	4,2212	4,5096
	Bekar	96	4,3958	,78779	,08040	4,2362	4,5555
	Toplam	200	4,3800	,76224	,05390	4,2737	4,4863
Hizmetin önemi	Evli	104	4,2170	,78322	,07680	4,0647	4,3693
	Bekar	96	4,2887	,76215	,07779	4,1343	4,4431
	Toplam	200	4,2514	,77207	,05459	4,1438	4,3591
Ulaşım etkisi	Evli	104	4,3702	,57768	,05665	4,2578	4,4825
	Bekar	96	4,5078	,55896	,05705	4,3946	4,6211
	Toplam	200	4,4362	,57152	,04041	4,3566	4,5159
Marka değeri	Evli	104	4,3000	,63978	,06274	4,1756	4,4244
	Bekar	96	4,4146	,72504	,07400	4,2677	4,5615
	Toplam	200	4,3550	,68272	,04828	4,2598	4,4502
Teknolojiye uyum	Evli	104	3,8115	,87193	,08550	3,6420	3,9811
	Bekar	96	4,0396	,86359	,08814	3,8646	4,2146
	Toplam	200	3,9210	,87325	,06175	3,7992	4,0428
Hizmet kalitesi	Evli	104	4,2500	,73405	,07198	4,1072	4,3928
	Bekar	96	4,3750	,86146	,08792	4,2005	4,5495
	Toplam	200	4,3100	,79818	,05644	4,1987	4,4213

Medeni durum değişkenine göre 6 boyutta da 104 evli, 96 bekar katılımcı bulunmaktadır. “Kurumsal memnuniyet”te en yüksek ortalama değeri 4,39 ile bekar, “Hizmetin önemi” en yüksek ortalama değeri 4,28 ile bekar, “Ulaşım etkisi”nde en yüksek ortalama değeri 4,50 ile bekar, “Marka değeri”nde en yüksek ortalama değeri 4,41 ile bekar, “Teknolojiye uyum”da en yüksek ortalama değeri 4,03 ile bekar, “Hizmet kalitesi”nde ise en yüksek ortalama değeri 4,37 ile evlilerde gözlemlenmiştir.

Tablo 4.16: Medeni durum değişkeni için anova tablosu.

		Kareler Toplamı	df	Karesel Fark	F	Sig.
Kurumsal memnuniyet	Gruplararası	,046	1	,046	,079	,779
	Grupiçi	115,574	198	,584		
	Toplam	115,620	199			
Hizmetin önemi	Gruplararası	,256	1	,256	,429	,513
	Grupiçi	118,366	198	,598		
	Toplam	118,622	199			
Ulaşım etkisi	Gruplararası	,945	1	,945	2,923	,089
	Grupiçi	64,054	198	,324		
	Toplam	65,000	199			
Marka değeri	Gruplararası	,655	1	,655	1,409	,237
	Grupiçi	92,100	198	,465		
	Toplam	92,755	199			
Teknolojiye uyum	Gruplararası	2,596	1	2,596	3,446	,065
	Grupiçi	149,156	198	,753		
	Toplam	151,752	199			
Hizmet kalitesi	Gruplararası	,780	1	,780	1,226	,270
	Grupiçi	126,000	198	,636		
	Toplam	126,780	199			

Tablo 4.16’da “Kurumsal memnuniyet”in ANOVA F değeri 0,079, ANOVA Sig. Değeri 0,779, “Hizmetin önemi”nin ANOVA F değeri 0,429, ANOVA Sig. Değeri 0,513, “Ulaşım etkisi”nin ANOVA F değeri 2,923, ANOVA Sig. Değeri 0,089, “Marka değeri”nin ANOVA F değeri 1,409, ANOVA Sig. Değeri 0,237, “Teknolojiye uyum”un ANOVA F değeri 3,446, ANOVA Sig. Değeri 0,065, “Hizmet kalitesi”nin ANOVA F değeri 1,226, ANOVA Sig. Değeri 0,270 olarak hesaplanmış olup ANOVA F değeri en yüksek “Teknolojiye uyum”da, en düşük “Kurumsal memnuniyet”te, ANOVA Sig. Değeri ise en yüksek “Kurumsal memnuniyet”te, en düşük “Ulaşım etkisi”nde gözlemlenmiştir.

Tablo 4.17: Eğitim durumu değişkenine göre boyutların analizi.

		N	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata	%95 Ortalamının Üzerinde Güven Aralığı	
						Alt Sınır	Üst Sınır
Kurumsal memnuniyet	Lise	140	4,3607	,76823	,06493	4,2323	4,4891
	Önlisans	30	4,4833	,70078	,12794	4,2217	4,7450
	Lisans	30	4,3667	,80872	,14765	4,0647	4,6686
	Toplam	200	4,3800	,76224	,05390	4,2737	4,4863
Hizmetin önemi	Lise	140	4,2633	,73210	,06187	4,1409	4,3856
	Önlisans	30	4,4857	,63401	,11575	4,2490	4,7225
	Lisans	30	3,9619	,98756	,18030	3,5931	4,3307
	Total	200	4,2514	,77207	,05459	4,1438	4,3591
Ulaşım etkisi	Lise	140	4,4839	,57933	,04896	4,3871	4,5807
	Önlisans	30	4,3917	,59699	,10899	4,1687	4,6146
	Lisans	30	4,2583	,48014	,08766	4,0790	4,4376
	Total	200	4,4362	,57152	,04041	4,3566	4,5159
Marka değeri	Lise	140	4,3343	,71023	,06003	4,2156	4,4530
	Önlisans	30	4,4600	,59919	,10940	4,2363	4,6837
	Lisans	30	4,3467	,63882	,11663	4,1081	4,5852
	Total	200	4,3550	,68272	,04828	4,2598	4,4502
Teknolojiye uyum	Lise	140	3,9143	,89286	,07546	3,7651	4,0635
	Önlisans	30	3,8200	1,01350	,18504	3,4416	4,1984
	Lisans	30	4,0533	,59639	,10888	3,8306	4,2760
	Total	200	3,9210	,87325	,06175	3,7992	4,0428
Hizmet kalitesi	Lise	140	4,2857	,88379	,07469	4,1380	4,4334
	Önlisans	30	4,4667	,50742	,09264	4,2772	4,6561
	Lisans	30	4,2667	,58329	,10649	4,0489	4,4845
	Total	200	4,3100	,79818	,05644	4,1987	4,4213

Eğitim durumu değişkenine göre 6 boyutta da 140 lise, 30 önlisans, 30 lisans mezunu katılımcı bulunmaktadır. “Kurumsal memnuniyet”te en yüksek ortalama değeri 4,48 ile önlisans, en düşük 4,3607 ile lise, “Hizmetin önemi” en yüksek ortalama değeri 4,48 ile önlisans, en düşük 3,96 ile lise, “Ulaşım etkisi” en yüksek ortalama değeri 4,48 ile lise, en düşük 4,25 ile lisans, “Marka değeri”nde en yüksek ortalama değeri 4,46 ile önlisans, en düşük 4,34 ile lise, “Teknolojiye uyum”da en yüksek ortalama değeri 4,05 ile lisans, en düşük 3,82 ile önlisans, “Hizmet kalitesi”nde ise en yüksek ortalama değeri 4,46 ile önlisans, en düşük 4,26 ile önlisans eğitimi alanlarda gözlemlenmiştir.

Tablo 4.18: Eğitim durumu değişkenine göre anova tablosu.

		Kareler Toplamı	df	Karesel Fark	F	Sig.
Kurumsal Memnuniyet	Gruplararası	,378	2	,189	,323	,724
	Grupiçi	115,242	197	,585		
	Toplam	115,620	199			
Hizmetin önemi	Gruplararası	4,181	2	2,091	3,599	,029
	Grupiçi	114,441	197	,581		
	Toplam	118,622	199			
Ulaşım etkisi	Gruplararası	1,328	2	,664	2,054	,131
	Grupiçi	63,672	197	,323		
	Toplam	65,000	199			
Marka değeri	Gruplararası	,393	2	,196	,419	,658
	Grupiçi	92,362	197	,469		
	Toplam	92,755	199			
Teknolojiye uyum	Gruplararası	,838	2	,419	,547	,580
	Grupiçi	150,914	197	,766		
	Toplam	151,752	199			
Hizmet kalitesi	Gruplararası	,875	2	,438	,685	,505
	Grupiçi	125,905	197	,639		
	Toplam	126,780	199			

Tablo 4.18’de “Kurumsal memnuniyet”in ANOVA F değeri 0,323, ANOVA Sig. Değeri 0,724, “Hizmetin önemi”nin ANOVA F değeri 3,599, ANOVA Sig. Değeri 0,029, “Ulaşım etkisi”nin ANOVA F değeri 2,054, ANOVA Sig. Değeri 0,13, “Marka değeri”nin ANOVA F değeri 0,419, ANOVA Sig. Değeri 0,658, “Teknolojiye uyum”un ANOVA F değeri 0,547, ANOVA Sig. Değeri 0,580, “Hizmet kalitesi”nin ANOVA F değeri 0,685, ANOVA Sig. Değeri 0,505 olarak hesaplanmış olup ANOVA F değeri en yüksek “Hizmetin önemi”nde, en düşük “Kurumsal memnuniyette”, ANOVA Sig. Değeri ise en yüksek “Kurumsal memnuniyet”te, en düşük “Hizmetin önemi”nde gözlemlenmiştir.

BEŞİNCİ BÖLÜM

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu araştırmada kullanılan tümdengelim yöntemi çerçevesinde ölçek geliştirmek üzere incelenen kaynaklar ve EGO kurumunun e-belediyecilik uygulamalarının yeterlilik düzeyinin yüksek olduğu ve söz konusu hizmetin kapsamının oldukça geniş olduğu incelemelerde görülmüştür. Kurumun birçok uygulamayı mobil cihazlarla kullanmaya imkan sağlayan EGO Cepte uygulamasının sunulan hizmet açısından geniş yelpazeye sahip bir yapıya sahip olduğu söylenebilir.

Tümdengelim yönteminin esası, doğru sonucu sağlayacak, bütünü temel olarak tek tek olayları değerlendiren bir model ve ölçek oluşturmaktır. Bu çalışmada da e-belediyecilik konusu genel anlamda irdelenmiş ve EGO Cepte uygulamasına ilişkin olarak genel değerlendirmeden özele olmak üzere bir çalışma tasarlanmıştır. Bununla birlikte e-belediyecilik konusunda yapılmış araştırma sayısı ne kadar çok olsa da bu araştırmanın konusu olan EGO Cepte gibi sağlam altyapı oluşturularak kurulmuş sistemleri irdeleyen çalışma sayısı çok azdır. Literatürdeki bu eksikliği gidermek, bundan önce yapılmış çalışmaların taşıdığı sonraki dönem çalışmalarına yol gösterici olmak ve onlara katkıda bulunmak kaygısına paralel bir amaç taşıyan bu çalışmanın modelinin de örnek teşkil edecek bir çalışmaya uygun olması gerekliliği doğrultusunda oluşturulmasına gayret gösterilmiştir. Ölçek seçiminde ise modele en uygun yapıya sahip ve gerçek durum değerlendirmesini en sağlıklı şekilde yapmaya olanak veren bir ölçeğin oluşturulması amacı gözetilmiştir.

Ölçekler, standarda uygun şekilde belirlenmiş, açıklık, anlaşılabilirlik ve sadelik yönünden taşınması gereken niteliklerde olmasına özen gösterilmiştir. Araştırmada görünüm geçerliliği sağlanmasına yönelik çalışmalar, ölçek maddesi yazımıyla eş zamanlı yürütülerek konuyla ilgili yüksek lisans ve doktora öğrencileri ve öğretim elemanlarından madde yazımı esnasında fikir ve görüşler alınmıştır. Bu yolla görünüm geçerliliği konusu başarıyla gerçekleştirilmiştir.

Değişkenlerin analizinde yararlanılan altı boyuttan en düşüğü.89 en yükseği ise.99 olmak üzere tamamının yüksek güvenilirliğe sahip oldukları belirlenmiştir. Normallik analizi ile de demografik verilerin normal dağılıma sahip olmadıkları gözlemlenmiştir. Cinsiyet değişkenine göre; kurumsal memnuniyet en çok bayanlarda görülmektedir, EGO cepte uygulamasının ulaşma etkisi ise erkekler tarafından en az düzeyde önemli görülmektedir. Tüm boyutlar $p < 0.05$ şartını sağlayan değerlere sahip olmadığı için cinsiyete göre boyutlarda anlamlı bir farklılık görülmemiştir. Öte yandan yaş değişkenine göre; 31-40 yaş gurubunda kurumsal memnuniyet en üst düzeyde kabul görmüş, marka değeri yine aynı yaş grubunda en alt düzeyde kabul görmüştür. Sadece marka değeri boyutunun $p < 0.05$ şartını yerine getiren değere sahip olduğu, EGO cepte uygulamasının marka değeri ile yaş arasında anlamlı fark görüldüğü diğer boyutlarda farklılık görülmediği gözlemlenmiştir. Medeni durum değişkenine göre; bekarlar gurubunda EGO cepte uygulamasının ulaşma etkisi en üst düzeyde kabul görmüş, EGO cepte uygulamasının teknolojiye uyum durumu evliler grubunda en alt düzeyde kabul görmüştür. Sadece yaş değişkeninin $p < 0.05$ şartını yerine getiren değere sahip olduğu, EGO cepte uygulamasının ulaşma etkisi ile yaş arasında anlamlı fark görüldüğü diğer boyutlarda farklılık görülmediği gözlemlenmiştir. Tüm boyutlar için $p < 0.05$ şartını yerine getiren değerlere sahip olmadığı için medeni duruma göre boyutlarda bir anlamlı farklılık görülmemiştir. Eğitim durumu değişkenine göre; hizmetin önemi en çok önlisans gurubunda, teknolojiye uyum durumu ise en az yine önlisans gurubunda kabul görülmektedir. Sadece hizmetin önemi boyutunun $p < 0.05$ şartını yerine getiren değere sahip olduğu, EGO cepte uygulamasının hizmetin önemi ile eğitim durumu arasında anlamlı fark görüldüğü diğer boyutlarda farklılık görülmediği gözlemlenmiştir.

Anket formu içeriğinde bulunan sorunlardan EGO Genel Müdürlüğü'nün hizmetlerinden memnuniyet, sunduğu hizmetler kişi ve kuruluşların istek ve ihtiyaçlarına cevap verebilmesi, faaliyetlerle ilgili olarak kamuoyunun bilgilendirilmesi, hizmetlerinin web sitesinden öğrenilebilmesi, aldığı kararlar ve yaptığı yatırımlarla var olan etkin ve güçlü markasını daha da sağlamlaştırması, isminin Ankara'da toplu ulaşımı simgelemesi, ulusal ekonomiye katkısının yüksekliği, etkili, önemli ve tanınan kamu kurumlarından birisi olduğu, görevlerini ve sorumluluklarını tam olarak yerine getirmesi, yeni teknolojilere uyum sağlamada

başarılı olduğu, vatandaşların huzurlu olarak güne başlamalarında, toplu taşıma hizmetleri oldukça önemli olduğu, toplu taşıma hizmetlerindeki kaliteli uygulamaların, toplu taşıma araçlarının tercih edilebilirliğini artırdığı, otobüs filosunda yapılan yenilenme çalışmalarının toplum tarafından takdir edildiği, sorular ve sorunlar için EGO Genel Müdürlüğü'ne iletişim kolay olduğu, yeni raylı sistem yapım çalışmaları kamuoyunca takdir edildiği, Yenimahalle - Şentepe teleferik hattının ulaşımaya yeni bir boyut kazandırdığı, yeni açılan Metro hatları o bölgenin ulaşımını oldukça kolaylaştırdığı, EGO otobüsleri, Metro ve ANKARAY'ın temiz ve bakımlı olduğu, Ankara'da Metro ve ANKARAY'ın ulaşımının oldukça düzenli olduğu, EGO Genel Müdürlüğü'nün yeni hizmetlerinden biri olan Ankara Kart uygulamasının başarılı bulunduğu, EGO Genel Müdürlüğü'nün yeni teknolojilere uyum sağlamada başarılı olduğu, EGO CEP'TE uygulamasından memnun olduğu, Ankara'da şehir içi ulaşımın oldukça düzenli olduğu, EGO Genel Müdürlüğü çalışanlarının hizmet sundukları kişilere karşı güler yüzlü ve saygılı davrandığı, EGO Genel Müdürlüğü'nün etkili, önemli ve tanınan kamu kurumlarından birisi olduğu, EGO Genel Müdürlüğü'nün hizmetlerini internet sitesinden görülebildiği, EGO Genel Müdürlüğü'nün hizmetlerinin ulaşılabilirliğinden memnun olduğu ifadeleri anketi cevaplayanların yüksek oranda katıldığı ifadeler olarak görülmektedir.

5.1 EGO Cepte Uygulaması Açısından Genel Değerlendirme

Katılımcıların genel memnuniyet puanları baz alındığında genel ortalama 128,09 olmuştur. Buda katılımcıların genel memnuniyet düzeylerinin oldukça yüksek olduğu görülmektedir. Madde madde bakıldığında ise en yüksek memnuniyetin gene genel memnuniyeti ifade eden 1. Soru maddesinde olduğu görülmüştür. Buda halkın EGO hizmetlerinden memnun olduğunu göstermektedir.

En az memnuniyetlere bakıldığında “Sorular ve sorunlar için EGO Genel Müdürlüğü'ne iletişim kolaydır.”, “Yeni raylı sistem yapım çalışmaları kamuoyunca takdir edilmektedir.”, “EGO Genel Müdürlüğü yeni teknolojilere uyum sağlamada başarılıdır.”, “EGO CEP'TE uygulamasından çok memnunum” maddelerinde görülmüştür. Bu maddelerde memnuniyet ortalaması 4'ün altındadır. Bakıldığında bu 4 maddenin de EGO'nun teknoloji kullanımı ile ilgili olduğu görülmektedir.

Dolayısıyla katılımcıların, EGO hizmetlerindeki teknoloji payının ve EGO'nun teknolojiye olan uyumluluğundaki memnuniyeti nispeten daha düşük olduğu

görülmüştür. Bununla birlikte, katılımcıların 70'inin yüksek yaş grubuna dahil olmasıyla ve bu yaş grubunun teknolojiye daha mesafeli olabildiğinin değerlendirilmesi ile açıklanabileceği düşünülmüştür.

5.2 E-Devletleşmeye Dair Öneriler

E-devletin sağladığı avantajla devlet kurumlarındaki yığılmalardan, devlet memurları gereksiz iş yükünden kurtulmalarını sağlamaktadır. E-devlet, idari işlevler, finansal yönetim, hizmet sunumu, politika yürütülmesi, siyasi liderlik, kamu yönetimi ve demokratik partileri içeren uygulama alanları ya da işlevsel alanlar olarak birçok alanda faaliyet göstererek insanların düzenli ve kolay bir yaşam sürmelerini sağlamaktadır.

Türkiye'de e-imza sistemi ile alakalı olarak yapılan çalışmalar ilk olarak DTM tarafından başlatılan çalışmalar boyutunda Elektronik Ticaret Koordinasyon Kurulu'nun katkılarıyla gerçekleştirilmiştir. Bilgi toplumu, bilgiyi üreten beyinler yetiştirerek ve üretilen bilginin toplumsal ve ekonomik gelişim amacıyla kullanımını sağlayan sistem oluşturmakla mümkündür. Gelişmiş ülkeler, sermaye birikimini elde tutması, uzun bir aşamayı gerektiren kapsamlı ve gerçekçi bilim ve teknoloji politikalarını üretmesi, araştırma ve geliştirme çalışmalarına gereken önemin verilmesi ve yatırım yapılması benzeri avantajlarla bilgi toplumu oluşturma düşüncelerini daha rahat uygulayabilmektedir.

E-Devlet bilinen tanımlarda, devletin vatandaşlara, vatandaşlarında devlete olan güven ve sorumlulukları olduğu düşüncesi oluşmaktadır.

E-devlet vatandaşlara iyi ve hızlı şekilde hizmet sağlamak için ve kamu hizmet alanında ek maliyet sağlayan bir model olarak bilinmektedir. Vatandaşların ise bu konuda daha iyi bilgi sahibi olması için gereken bilgiler verilmesi için ise bilgilendirmeler yapılmaktadır.

Dünya ülkeleri e devlet uygulamalarını benimseyerek faydaları konusunda fikir birliğine varmışlardır. "e Avrupa" (e Europe), Avrupa Birliği tarafından 2000 yılında kabul edilen bir hareket planıdır. Avrupa birliği bu kapsamda birçok devlet kurumlarının işlerini daha kolay yürütmelerini sağladığı görülmüştür.

5.3 Gelecek Araştırmalara Yol Gösterici Bazı İpuçları

Stratejik Planlar herhangi bir kuruluş ve hangi amaçlar için yapılmış olursa olsun, plan ve planlama kavramları uygulanmayı ve uygulamanın izlenmesini, gereken koordinasyon fonksiyonunun yerine getirilmesini, uygulamanın denetimini ve elde edilen sonuçların değerlemesini de kapsamına alır. Uygulanmayan bir plan yapmanın anlamı olmadığı gibi, uygulanması gerektiği şekilde izlenmeyen ve elde edilen sonuçları değerlemeye tabi tutulmayan planlarla da tespit edilen hedef ve amaçlara ulaşmak mümkün değildir.

Günümüzde ülkelerin e-devlet uygulamalarını tatminkâr derecede geliştirmemiş ve uygulamasını eksiksiz yaptığı söylenemez. Bununla beraber, birçok ülke bu konuda önemli mesafe kat etmiştir. Günümüzde kullanılan teknolojiler, e-devlet sisteminin en sağlıklı biçimde oluşturulması için gerek alt yapıya, güvenlik gereksinimlerini karşılayacak alternatiflere sahip bulunmaktadır.

Belediyeler e-devlet uygulamasının kapısı altında sunulan çeşitli e-Belediyeçilik hizmetleri sayesinde topluma daha iyi hizmet vermektedir. Bu elektronik sistem halkın kurumsal isteklerini karşılamakta büyük yardımcı görevi üstlenmektedir. E-belediyeçilik uygulamalarındaki bütün uygulamalar yukarıda kapsamlı bir şekilde açıklanmıştır.

Bilişim teknolojisinin kurulurken yüksek maliyetli olması, kaynakları kısıtlı olan belediyeleri zorlamaktadır. e-Dönüşümün amacına ulaşmasının ön şartı olan bir kamu biriminin söz konusu nitelikleri taşımaması ve sistemin ne olduğunu kavramış olmaması bu yönde kendi yapısını ve toplumsal yapıyı sağlıklı bir biçimde dönüştürmesi önünde önemli engeldir. Dijital yapılanma safhasında sistem, küçük ölçekli belediyeler bakımından bir kısım olumsuzluklar taşımaktadır.

2010-2014 yıllarını kapsayan EGO Genel Müdürlüğü stratejik planındaki amaç ve hedefler, kuruluşun izleme ve değerlendirme süreçlerinde düzenli olarak ele alınmış, hedeflenen ve ulaşılan sonuçlar karşılaştırılmıştır. Her yıl sonunda hazırlanan faaliyet raporları da amaç ve hedeflerle ilgili performans göstergeleri değerlendirilmiştir. Plan sürecinde izleme ve değerlendirme süreçleri sonucunda elde edilen bilgiler kullanılarak faaliyetlerin sürekli olarak iyileştirilmesi sağlanmıştır.

EGO Genel Müdürlüğü 2015-2019 stratejik planının uygulanmaya başlamasıyla amaç ve hedefler doğrultusunda yürütülecek çalışmaları izleme süreci

başlayacaktır. Bu süreçte stratejik planda belirlenen amaç ve hedeflere ne ölçüde erişildiği belirli aralıklarla raporlanacaktır.

Yapılan çalışmalarda ise, ülkemizde günümüzde oluşan problemlerin aşılması için vatandaşların devletle olan iletişimlerinin gözden geçirilmesi oldukça önemli olmaktadır.

Ülkemizin bilgi çağında olan değişimi dünyada yapılanma sürecini oldukça hızlandırmıştır. Kamu işletmelerinde, E-devlet uygulamaları için gereken destek sağlanmalıdır. Finansman açısından gereken ödemeler gerekli şekilde yapılmalıdır. E-devlet kullanılması için gereken stratejik tanımlar ve eğitimler verilmelidir. Vatandaşların E-devlet konusunda gereken bilgilendirmeler ve eğitimler yapılmalıdır.



KAYNAKÇA

- Annttiroiko, Ari-Veikko (2008). *E-Government Concepts, Measures, and Best Practices*. (Editör: Ari-Veikko Annttiroiko). Electronic Government: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications. Hershey, ABD: Information Science Reference -IGI Global
- Arifoğlu, Ali (2004), *E-Dönüşüm Yol Haritası, Dünya, Türkiye*, Birinci Baskı, Ses Bilişim Yayınevi Ankara.
- Bagozzi Richard ve Yi Youjue (1988), “*On The Evaluation Of Structural Equation Models*,” Journal Of The Academy Of Marketing Science, 16 (Spring).
- Balcı, Asım (2003), “*E-Devlet: Kamu Yönetiminde Yeni Perspektifler, Fırsatlar Ve Zorluklar*”, İçinde Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Barutçugil, İsmet (2004), *Bilgi Yönetimi*, İstanbul.
- Baştan, Serhat (2007), Aile İşletme E-Devlet Yapılanması Ekseninde Kamusal Enformasyon ve İletişim Teknoloji Projelerinin Önündeki İtici ve Kısıtlayıcı Etkenler, Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Yayınları, *KMÜ İİBF Dergisi* Sayı 3 Cilt 2.
- Bengşir, Türksel Kaya (2000) ‘Web’deki Belediyelerimiz: İstanbul Büyükşehir Belediyesi’, *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, 9 (3).
- Bengşir, Türksel Kaya (2002) ‘Web’deki Belediyelerimiz: Eskişehir Büyükşehir Belediyesi’, *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, 11 (1).
- Bhatnagar, Subhash (2009). *Unlocking E-Government Potential: Concepts, Cases and Practical Insights*. Yeni Delhi, Hindistan: Sage Publications.
- Bilen, Mahmut ve Cahit Şanver (2002), “*Genişleyen Devletin Bunalımı ve E-Devlet*”, I. Ulusal Bilgi, Ekonomi Ve Yönetim Kongresi, Kocaeli Üniv. İİBF Yayını, İzmit.

Boudriga, Nouredine ve Benabdallah, Salah (2002). *Laying out the Foundation for a Digital Government Model Case Study*. (Editörler: William J. McIver, Jr., Ahmed K. Elmagarmid). Advances in Digital Government: Technology, Human Factors, and Policy. Boston, ABD: Kluwer Academic Publishers.

Büke Ahmet, E-Devlet Kavramı Ve Türkiye’de E-Devlet, [Http://www.izto.org.tr/rapor /e devletd.htm](http://www.izto.org.tr/rapor/e devletd.htm), İzmir Ticaret Odası (15 Nisan 2004).

Cantekinler, Kasım M. (2002), “*Tekel Sonrası Telekomünikasyon Hizmetleri Pazarı*” PSTN Şebekesinin Rekabete Açılması Üzerine Analizler, Telekomünikasyon Kurumu Yayınları.

Çoban, Gönül (2006), “*E-Devlet ve İstanbul Valiliği Uygulaması*” Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.

Demirel, Demokaan,(2006) “E-Devlet Ve Dünya Örnekleri”, *Sayıştay Dergisi*, Sayı:61

Demirhan Yılmaz (2011), *Türk Kamu Yönetiminde E-Devlet Politikası ve Yönetimi*, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi (Yönetim Bilimleri) A.B.D, Doktora Tezi, Ankara.

D.P.T. (2005), *Devlet Planlama Teşkilatı Bilgi Toplumlu Daire Baskınlığı E-Devlet Proje Ve Uygulamaları*.

Elektronik İmza Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul Ve Esaslar Hakkında Yönetmelik. (2005). *T.C. Resmi Gazete*, 25692, 06.01.2005.

Ellul Jacques (2003) *Extract from Autonomy*, New York, Continuum Publishing.

Erdal, Murat; (2002), “*Elektronik Bilgi Çağında Kamu Yönetimi ve Bir Yerel Yönetim Uygulaması: İstanbul Büyükşehir Belediyesi*”, I. Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı, 10–11 Mayıs, Kocaeli Üniversitesi.

Erdem, Ferda ve Janset Özen Aytemur (2009), *Türk İş Örgütlerinin Sosyal Sermaye Birikimini Geliştirmede Belirleyici Unsur Olan Güvenin Anlaşılmasına Yönelik Özgün Bir Ölçek Geliştirme Projesi*, TÜBİTAK (Proje No: 107k548), Antalya, Mart 2009.

Erdemir, Erkan (2007), *İşe Almada Aday Odaklılık: Kavramsal Çerçeve ve Ölçek Geliştirme* (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Eskişehir, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2007.

Genco Melih (2011), *Türkiye’de Yerel Yönetimlerde E-Belediyecilik Uygulamaları ve Gelişim Süreci*, M.K.Ü.-S.B.E.-YTL, Hatay.

Gerçek, Adnan (2009), “Gelir İdaresinde E-Devlet Uygulamaları Ve Değerlendirilmesi”, *Bursa Bilanço Dergisi*, Sayı:118, Eylül.

Güler, Birgül Ayman; (2006), “Yerel Yönetimler ve İnternet”, İnternet Adresi: <http://inet-tr.org.tr/inetcont7/sunum/yerelyonetim.doc>

Gültekin Buğra (2007), *Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları Ve Toplumsal Açılımları*, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Radyo Televizyon Sinema Anabilim Dalı, Master Tezi, Ankara.

Hair, Joseph., William Black, Barry Babin, ve Rolph Anderson (2010), *Multivariate Data Analysis: Prentice Hall*, New Jersey.

<http://comp.ieu.edu.tr/?q=content/dok%20bcman-y%20b6netim-sistemi-dys>

<http://webrazzi.com/2012/11/29/turkiye-internet-abone-sayisi-20-milyon/>

<http://www.ego.gov.tr/tr/sayfa/1074/otobus>

<http://www.ego.gov.tr/tr/sayfa/1075/rayli-sistem>

<http://www.ego.gov.tr/tr/sayfa/1084/ulasim>

<http://www.ego.gov.tr/tr/sayfa/2125/ego-cepte-uygulamasi>

<http://www.nvi.gov.tr/attached/nvi/makale/1.pdf>.

<http://www.umut.org/pdf/ebelediye.pdf>

İnce, Murat (2001), “*Elektronik Devlet Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkânlar*”, Devlet Planlama Teşkilatı Yayınları.

Kamu Bilgi İşlem Uygulamalarında Verimliliğin Artırılması I-II-III Toplantıları Sonuç Raporu, *Türkiye’de E-Devlet Nasıl Olmalı, Türkiye Bileşim Derneği (TBD) Kamu Bilgi İşlem Merkezleri Birliği Çalışma Grubu (KAMU-BİB)*, Ekim.

KAP (2015) <http://www.kap.gov.tr/api/download.aspx?tip=bildirimek&id=161957&bildirimid=435941>

Kline, B.Rex. (2005) *Principles And Practice Of Structural Equation Modeling*, Ny: Guilford Publications, Inc.

Köseçik, Muhammet ve Naci Karkın (2004), “*E-Devlet: Amaçlar, Sorunlar Ve Uygulamalar*”, *Kamu Yönetimi* (Ed: Abdullah Yılmaz, Mustafa Ökmen), Gazi Kitabevi, Ankara.

Mersinkaya İsmail (2011),*Yerel Yönetimlerde Yönetim Bilişim Sistemlerinin Uygulanması: Aydın Merkez, Nazilli Ve Söke İlçe Belediyeleri Örneği*, A.M.Ü. – S.B.E., Aydın.

Metin, Hatice (2003), “*Bilgi Çağında Devletin Dönüşümü: E-Devlet*”, Bolu, Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi.

Naralan, Abdullah (2008). E-Devlet’e Etki Eden Faktörler. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 12 (2)

Nohutçu, A. (2002) Tekno-Ekonomik Paradigma Dönüşümünden Yeni Demokratik Yönetim Mekanizmalarına: Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin Devlet ve Kamu Yönetimine Etkileri, http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=228

OECD (Organization For Economic Co-Operation And Development) (2003). *The E-Government Imperative*. Paris, Fransa: OECD

Özgüler, Verda Canbey, (2003). *Yeni Ekonomi Anlayışı Kapsamında Gelişmiş Ve Gelişmekte Olan Ülkeler: Türkiye Örneği*, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları No:1479.

Özkara Nedime (2010), *E- Belediye: Tarsus Örneği*. M.Ü.- SBE- YLT, Mersin, S. 109

Özsağır, Arif ve Metin Küllük (2002), “*E-Devlet Yatırımlarının Geri Dönüşümü ve Ekonomik Büyümeye Etkisi*”, I. Ulusal Bilgi, Ekonomi Ve Yönetim Kongresi, Kocaeli Üniv. İİBF Yayını, İzmit.

Parlak Bekir ve Zahid Sobacı, (2005) *Kurum ve Uygulamalarda Kamu Yönetimi Ulusal ve Global Perspektifler*, Alfa Akademi Ltd. Şti. Yayınlan, Bursa.

Parlak Bekir ve Sobacı, Zahid (2008), *Kuram Ve Uygulamada Kamu Yönetimi Ulusal ve Küresel Perspektifler*, Alfa Aktüel Yayınlan, İstanbul.

Serhat Baştan, (2007), “Aile İşletme E-Devlet Yapılanması Ekseninde Kamusal Enformasyon ve İletişim Teknolojilerinin Önündeki İtici Ve Kısıtlayıcı Etkenler”, *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi İİBF Dergisi*, Karaman, Aralık, 2007 Sayısı.

Siegfriede, Tina, Bussa Grabow Ve Helmut Drüke; (2003), “*Ten Factors for Succes for Local Community E-Government*”, R. Traunmüller (Ed.), EGOV, LNCS 2739.

Sonuvar Nilay (2009), *E-Devlet Kavramı ve Uygulamaları: Sosyal Güvenlik Kurumu Örneği*, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi (Yönetim Bilimleri) Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.

Süngü Elif (2007), Avrupa Birliği’nde E-Dönüşüm Süreci, *Elektrik Mühendisliği Dergisi*, 432. Sayı.

Şahin Ali (2007) Türkiye’de e-Belediye Uygulamaları ve Konya Örneği, *E.Ü.-İ.İ.B.F. Dergisi*, Temmuz- Aralık 2007.

Şat Nur (2008) “Demokrasi İçin Bir Araç: E-Belediye” M.Ü.- SBE- DT, İstanbul.

Şatır Ahmet Ihsan (2009), *Avrupa Birliği Sürecinde Yerel Yönetimlerde E-Dönüşüm ve Türkiye*, Marmara Üniversitesi Kamu Yönetimi Anabilimdalı Siyaset Ve Sosyal Bilimler Bilim Dalı, Doktora Tezi, İstanbul.

Şencan, Hüner (2005), *Sosyal ve Davranışsal Ölçümlerde Güvenilirlik ve Geçerlilik*, Ankara, Seçkin Yayıncılık.

T.B.Ş.:<http://www.bilisimsurasi.org.tr/sonucraporu/>, (E.T: 11 Haziran 2005).

Taşkan, Kadir (2013), Türkiye’de E- Belediye Sistemleri, E-İmza ve BELBİS Projesi, *TBB Dergisi*, Sayı: 783-784.

Tozan Murat (2002), “*Örnekleriyle E-Devlet Uygulamaları*”, E-Türkiye ve Geleceğin Meslekler Paneli 14 Mayıs 2002, Haliç Üniversitesi Yayınları, 1. Basım, İstanbul.

T.B.D. (2004), “2nci Türkiye Bilişim Şurası: E-Belediye Raporu”. *Türk Bilişim Derneği*.

T.B.Ş. (2002), E-Devlet: Devlet Portalı Ana İlkelerinin Belirlenmesi ve Uygulamaya Alınması Çalışma Grubu Raporu, *Türkiye Bilişim Derneği*, İstanbul.

Türkiye Bilişim Şurası, “E-Devlet” Çalışma Grubu Raporu, Ankara, 2002,

Uçkan, Özgür (2003), *E-Devlet E-Demokrasi ve Türkiye*, Literatür Yayınları, İstanbul.

Uğur, Aydın, Mücahit Bilici (1998), “Bilgi Toplumu, İnternet Ve Demokrasi: Dijital Alemen Gençleşen Kamusal Alanı”, *Yeni Türkiye*, 21. Yüzyıl Özel Sayısı I, Y: 4, S: 19.

Yıldırım Uğur ve Şerif Öner; (2004), “Bilgi Toplumu Sürecinde Yerel Yönetimlerde Eğitim – Bilişim Teknolojisinden Yararlanma: Türkiye’de E-Belediye Uygulamaları”, *The Turkish Online Journal of Educational Technology – TOJET*, January 2004, ISSN: 1303–6521, (3), Article8, İnternet Adresi: <http://www.nvi.gov.tr/attached/NVI/makale/16.pdf>.

Yıldız, Mete; (2001), “Yerel Yönetimlerde İnternet Uygulamaları ve E-Devlet”, *Avrupa Birliği ile Bütünleşme Sürecinde Yerel Yönetimler*, Ed. Bekir Parlak ve Hüseyin Özgür, Alfa Yayınları, İstanbul, ss.233– 252.

Yıldız, Mete (2002) “Yerel Yönetimlerde İnternet Uygulamaları ve E-Devlet”, Nobel Basımevi, Ankara.

Yıldız, Mete (2003), “Elektronik (E) Devlet Kuramı ve Uygulamasına Genel Bir Bakış ve Değerlendirme”, *Çağdaş Kamu Yönetimi I* (Edt: Muhittin Acar-Hüseyin Özgür), Nobel Basımevi, Ankara.

Yıldız, Mete; (2006), “Yerel Yönetimlerde İnternet Uygulamaları ve E-Devlet”, İnternet Adresi: <http://www.bilgiyoneti.org>.

EKLER

1. Ek-A: Araştırma Anketi	75
--	-----------



Ek-A: Araştırma Anketi

Sayın Katılımcı,

Bu anket alışması Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı için yürütülmekte olan ‘‘Bilgi Toplumlarında E-Devletleşme Süreci: Ego Cepte rneği’’ isimli tez çalışmasında kullanılmak üzere hazırlanmıştır. Elde edilen veriler akademik amaçlı olarak kullanılacak olup, başka hiçbir kurum veya kişiyle paylaşılmayacak ve daha sonra imha edilecektir. Soruları içtenlik ve tarafsız olarak cevaplandırmanız çalışmanın bilimsel değerini artıracaktır.

Değerli zamanınızı bu çalışmaya ayırdığınız için teşekkür eder, çalışma hayatınızda başarılar dilerim.

Enes BALCI

Türk Hava Kurumu Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
Yüksek Lisans Tez ğrencisi

BİRİNCİ BÖLÜM

Kişisel Bilgiler

(Lütfen size en uygun seçeneği işaretleyiniz)

1. Cinsiyetiniz?

1-Erkek

2-Kadın

2. Yaşınız?

1- 18 ve altı

2- 19-25

3- 26-35

4- 36-45

5- 46-55

6- 55 ve üzeri

3. Medeni durumunuz?

1-Evli

2-Bekar

4. Eğitim durumunuz?

1- Lise ve dengi okul

2- Önlisans

3- Lisans

4- Yüksek Lisans

5- Doktora ve üzeri (Tıpta uzmanlık dahil)

İKİNCİ BÖLÜM

Bu bölümdeki sorular EGO cepte uygulanan Belediyecilikteki memnuniyeti belirleyecektir. Lütfen size uygun olan en uygun seçeneği işaretler misiniz?

1 Kesinlikle Katılmıyorum	2 Katılmıyorum	3 Kararsızım	4 Katılıyorum	5 Kesinlikle Katılıyorum
---------------------------------	-------------------	-----------------	------------------	--------------------------------

Tablo: A.1: Anket soruları

1	2	3	4	5
1	EGO Genel Müdürlüğü'nün hizmetlerinden memnunuz.			
2	EGO Genel Müdürlüğü'nün sunduğu hizmetler kişi ve kuruluşların istek ve ihtiyaçlarına cevap verebilmektedir.			
3	EGO Genel Müdürlüğü'nün faaliyetleri ile ilgili olarak kamuoyu ilgilendirilmektedir.			
4	EGO Genel Müdürlüğü'nün hizmetlerini web sitesinden öğrenebiliyorum.			
5	EGO Genel Müdürlüğü aldığı kararlar ve yaptığı yatırımlarla var olan etkin ve güçlü markasını daha da sağlamlaştırmaktadır			
6	EGO Genel Müdürlüğü ismi Ankara'da toplu ulaşımı simgeler.			
7	EGO Genel Müdürlüğü'nün ulusal ekonomiye katkısı yüksektir.			
8	EGO Genel Müdürlüğü etkili, önemli ve tanınan kamu kurumlarından birisidir			
9	EGO Genel Müdürlüğü görevlerini ve sorumluluklarını tam olarak yerine getirmektedir			
10	EGO Genel Müdürlüğü yeni teknolojilere uyum sağlamada başarılıdır			
11	Vatandaşların huzurlu olarak güne başlamalarında, toplu taşıma hizmetleri oldukça önemlidir			
12	Toplu taşıma hizmetlerindeki kaliteli uygulamalar, toplu taşıma araçlarının tercih edilebilirliğini artırmıştır			
13	Otobüs filosunda yapılan yenilenme çalışmaları toplum tarafından takdir edilmektedir			
14	Sorular ve sorunlar için EGO Genel Müdürlüğü'ne iletişim kolaydır.			
15	Yeni raylı sistem yapım çalışmaları kamuoyunca takdir edilmektedir			
16	EGO Genel Müdürlüğü'ne yönelik iyileştirilmesini, geliştirilmesini düşündüğünüz hususlar varsa beklentilerinizi belirtiniz			
17	Sorular ve sorunlar için EGO Genel Müdürlüğü'ne iletişim kolaydır.			
18	Yenimahalle - Şentepe teleferik hattı ulaşımına yeni bir boyut kazandırmıştır			
19	Yeni açılan Metro hatları o bölgenin ulaşımını oldukça kolaylaştırmıştır			
20	EGO otobüsleri, Metro ve ANKARA temiz ve bakımlıdır.			
21	Ankara'da Metro ve ANKARA ulaşımı oldukça düzenlidir.			
22	EGO Genel Müdürlüğü'nün yeni hizmetlerinden biri olan Ankara Kart uygulamasını başarılı buluyorum.			
23	EGO Genel Müdürlüğü yeni teknolojilere uyum sağlamada başarılıdır			
24	EGO CEP'TE uygulamasından çok memnunuz			
25	Ankara'da şehir içi ulaşım oldukça düzenlidir			
26	EGO Genel Müdürlüğü çalışanları hizmet sundukları kişilere karşı güler yüzlü ve davranmaktadır			
27	EGO Genel Müdürlüğü etkili, önemli ve tanınan kamu kurumlarından birisidir			
28	EGO Genel Müdürlüğü ismi Ankara'da toplu ulaşımı simgeler.			
29	EGO Genel Müdürlüğü'nün hizmetlerini internet sitesinden görebiliyorum.			
30	EGO Genel Müdürlüğü'nün hizmetlerinden memnunuz.			

ÖZGEÇMİŞ

KİŞİSEL BİLGİLER

Adı Soyadı : Enes BALCI
Uyruğu : T.C.
Doğum Yeri ve Tarihi : Adapazarı / 03 Ağustos 1987
Medeni Hali : Evli
Adres : Eryaman Mah. 5.Etap Yüceyurt Sit. 3/21 Eryaman /Ankara
E-Posta Adresi : eneball@gmail.com
İletişim (Telefon) : 532 672 92 08

EĞİTİM

Lise : Ş.Ü.S.E. Lisesi -2004
Lisans : Anadolu Üniversitesi-2013
Yüksek Lisans : THK Üniversitesi-2016

MESLEKİ DENEYİM

2000-

YABANCI DİL

İngilizce